



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
CAPACITACIÓN EN LAS MYPE RUBRO PANADERÍAS  
DEL CERCADO DE CHULUCANAS, AÑO 2019**

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

**AUTOR:**

**ESCOBAR OROZCO GUISELLA YULIANA**

**ORCID: 0000-0002-7204-8009**

**ASESOR:**

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Escobar Orozco Guissella Yuliana

ORCID: 0000-0002-7204-8009

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

### **ASESOR**

Palacios de Briceño, Mercedes Raneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

**Presidente**

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

**Miembro**

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por el cada día, por brindarme fortaleza, sabiduría y salud para seguir adelante y poder concluir esta tesis y por llenarme de gracia espiritual e intelectual.

A ésta prestigiosa Universidad ULADECH Católica, por acogerme, forjarme y formarme como profesional en la facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas – Escuela de Administración.

A las MYPE en estudio por brindarme la información y datos necesarios, así como también a todas aquellas personas que posibilitaron la realización de este trabajo de tesis.

## **DEDICATORIA**

A mi amada madre, por su amor inmenso, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar, educación, siendo un apoyo incondicional en todo momento, por depositar su confianza en mi persona y encaminarme a terminar mi carrera profesional.

A mi querida hija Alejandra Ignacia, su afecto y su cariño son los detonantes de mi felicidad, inspiración y de mi esfuerzo de seguir adelante, porque es mi motivación más grande para luchar y concluir con éxito mis metas.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019”. Tuvo como objetivo general, determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. Las MYPES estudiadas se conformaron por 07(siete) micro y pequeñas empresas. El instrumento empleado fue el cuestionario a través de la encuesta. Los resultados más relevantes fueron en cuanto a la variable Gestión de Calidad, respecto a los Principios el 100% de los clientes considera que su presencia en las MYPE aporta ganancias y el 93% de los trabajadores afirman que tienen buen trato y relación con su jefe. En los Elementos el 89 % de los trabajadores se sienten inspirados y a gusto con el trabajo que realizan y se involucran en los retos diarios. Respecto a la variable Capacitación, en los pasos del proceso de capacitación el 100% de los gerentes considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa. En los beneficios de capacitación el 100% de los trabajadores afirman que la buena calidad del producto y servicio ofrecido genera en la MYPE mayor afluencia de clientes, asimismo consideran que su identificación y compromiso de su aporte le generan mayores ingresos a la MYPE.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, Capacitación

## **ABSTRACT**

This research paper entitled "Characterization of Quality Management and Training in the MYPE bakeries in the fencing of Chulucanas, year 2019". Its general objective was to determine the characteristics of Quality Management and Training in the MYPE bakeries in the fencing of Chulucanas, year 2019. The methodology was used descriptive level, quantitative type, non-experimental design and cross-section. The MYPES studied were made up of 07 (seven) micro and small businesses. The instrument used was the questionnaire through the survey. The most relevant results were regarding the Quality Management variable, with respect to the Principles, 100% of the clients consider that their presence in the MYPE contributes profits and 93% of the workers affirm that they have good treatment and relationship with their boss. In the Elements 89% of workers feel inspired and at ease with the work they do and get involved in daily challenges. Regarding the Training variable, in the steps of the training process, 100% of the managers consider that their staff is valuable to remain as a company. In the training benefits 100% of the workers affirm that the good quality of the product and service offered generates in the MYPE a greater influx of customers, they also consider that their identification and commitment of their contribution generate greater income to the MYPE.

**Keywords:** Quality Management, Training

## CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>xvi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>17</b>
2.1. Antecedentes.....	17
2.1.1. Variable Gestión de Calidad.....	17
2.1.2. Variable Capacitación.....	22
2.2. Bases teóricas.....	27
2.2.1. Gestión de Calidad.....	27
2.2.1.1. La norma ISO 9001.....	28
2.2.1.2. La norma ISO 9001:2015.....	29
2.2.1.3. Principios de la Gestión de Calidad.....	30
2.2.1.4. Elementos de la Gestión de Calidad.....	32
2.2.2. Capacitación.....	34
2.2.2.1. Necesidades de Capacitación.....	35
2.2.2.2. Pasos para elaborar un Programa de Capacitación.....	36
2.2.2.3. Beneficios de una Capacitación.....	38



2.2.2.3.1. Beneficios para la Organización.....	39
2.2.2.3.2. Beneficios para el trabajador.....	39
<b>III. HIPOTESIS.....</b>	<b>40</b>
<b>IV. METODOLOGIA.....</b>	<b>41</b>
4.1. Diseño de la investigación.....	41
4.2. Población y muestra.....	42
4.2.1. Población.....	42
4.2.2. Muestra.....	43
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	46
4.4. Técnicas e instrumentos.....	50
4.5. Plan de análisis.....	51
4.6. Matriz de consistencia.....	52
4.7. Principios éticos.....	53
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
5.1. Resultados.....	54
5.2. Análisis de Resultados.....	85
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>110</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>112</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>117</b>
Cuestionario.....	118
Matriz de preguntas-Gestión de Calidad y Capacitación.....	124
Prueba Piloto del instrumento.....	128
Libro de Códigos.....	134
Turnitin informe de originalidad.....	137

## **INDICE DE TABLAS**

### **Gestión de Calidad - 1er principio - “Enfoque al cliente”**

Tabla 1: ¿Usted considera importante que su persona aporta ganancias para la MYPE?.....	55
Tabla 2: ¿Considera que la MYPE cumple con sus expectativas y necesidades de acuerdo a los productos ofrecidos?.....	56
Tabla 3: ¿Los productos ofrecidos por la MYPE cumplen con estándares de calidad y por ende cumplen con los requisitos de higiene y buen estado?.....	57
Tabla 4: ¿Usted considera favorable el ambiente o área en donde se vende el producto?.....	58
Tabla 5: ¿Usted se siente fidelizado por el buen trato y atención de la MYPE?.....	59

### **Gestión de Calidad – Principios - Trabajadores**

Tabla 6: ¿Usted cree que existe buen trato y relación con su jefe?.....	60
Tabla 7: ¿Dependen de usted, que la MYPE rescate sus mejores ideas y habilidades para el beneficio de ésta?.....	61
Tabla 8: ¿La MYPE tiene elaborada guías o indicaciones para la elaboración del pan?.....	62
Tabla 9: ¿La MYPE se preocupa por innovar los diseños del producto ofrecido?.....	63
Tabla 10: ¿Usted participa en la toma de decisiones para mejorar el producto y servicio ofrecido por la MYPE?.....	64
Tabla 11: ¿Considera que la materia prima con la que elaboran el producto cumple con certificaciones de calidad?.....	65

## **Gestión de calidad – Elementos - Trabajadores**

Tabla 12: ¿Usted se siente inspirado y a gusto con el trabajo que realiza?.....	66
Tabla 13: ¿Usted se organiza y planifica sus actividades de acuerdo a su horario de trabajo?.....	67
Tabla 14: ¿Usted se involucra en los retos diarios que se forma la MYPE?.....	68
Tabla 15: ¿Evalúan su desempeño constantemente en su puesto de trabajo?.....	69
Tabla 16: ¿La MYPE mejora constantemente la calidad de los productos en cuanto a sabor, peso, color, olor y tamaño?.....	70

## **Capacitación - Pasos del proceso de capacitación - Gerentes**

Tabla 17: ¿Realiza programas de capacitación a su personal para implementar y mejorar las necesidades de su empresa?.....	71
Tabla 18: ¿Analiza constantemente cuáles con las dificultades que podrían mejorarse en su empresa?.....	72
Tabla 19: ¿Usted define el perfil del personal que requiere para su empresa?.....	73
Tabla 20: ¿Implementa programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del producto ofrecido?.....	74
Tabla 21: ¿Para implementar un programa de capacitación considera necesario que todo su equipo de trabajo lo acepte?.....	75
Tabla 22: ¿Para ejecutar un programa de capacitación usted selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo?.....	76
Tabla 23: ¿Cree usted que al recibir una buena capacitación y buen trato genera en ellos un buen desempeño en sus actividades diarias?.....	77
Tabla 24: ¿Usted considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa?.....	78

## **Capacitación - Beneficios de una capacitación - Trabajadores**

Tabla 25: ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a formarse como un líder?.....	79
Tabla 26: ¿La buena calidad del producto y servicio ofrecido genera en la MYPE mayor afluencia de clientes?.....	80
Tabla 27: ¿La capacitación le permite organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos de la MYPE?.....	81
Tabla 28: ¿Considera que la identificación y compromiso de su aporte le generan mayores ingresos a la MYPE?.....	82
Tabla 29: ¿Considera que al recibir una capacitación fortalece sus conocimientos y dominio de las actividades del puesto?.....	83
Tabla 30: ¿La capacitación le permite sentirse satisfecho y motivado en su puesto de trabajo?.....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

### **Gestión de Calidad - 1er principio - “Enfoque al cliente”**

- Figura 1: ¿Usted considera importante que su persona aporta ganancias para la MYPE?.....55
- Figura 2: ¿Considera que la MYPE cumple con sus expectativas y necesidades de acuerdo a los productos ofrecidos?.....56
- Figura 3: ¿Los productos ofrecidos por la MYPE cumplen con estándares de calidad y por ende cumplen con los requisitos de higiene y buen estado?.....57
- Figura 4: ¿Usted considera favorable el ambiente o área en donde se vende el producto?.....58
- Figura 5: ¿Usted se siente fidelizado por el buen trato y atención de la MYPE?.....59

### **Gestión de Calidad – Principios - Trabajadores**

- Figura 6: ¿Usted cree que existe buen trato y relación con su jefe?.....60
- Figura 7: ¿Dependen de usted, que la MYPE rescate sus mejores ideas y habilidades para el beneficio de ésta?.....61
- Figura 8: ¿La MYPE tiene elaborada guías o indicaciones para la elaboración del pan?.....62
- Figura 9: ¿La MYPE se preocupa por innovar los diseños del producto ofrecido?.....63
- Figura 10: ¿Usted participa en la toma de decisiones para mejorar el producto y servicio ofrecido por la MYPE?.....64
- Figura 11: ¿Considera que la materia prima con la que elaboran el producto cumple con certificaciones de calidad?.....65

## **Gestión de calidad – Elementos - Trabajadores**

Figura 12: ¿Usted se siente inspirado y a gusto con el trabajo que realiza?.....	66
Figura 13: ¿Usted se organiza y planifica sus actividades de acuerdo a su horario de trabajo?.....	67
Figura 14: ¿Usted se involucra en los retos diarios que se forma la MYPE?.....	68
Figura 15: ¿Evalúan su desempeño constantemente en su puesto de trabajo?.....	69
Figura 16: ¿La MYPE mejora constantemente la calidad de los productos en cuanto a sabor, peso, color, olor y tamaño?.....	70

## **Capacitación - Pasos del proceso de capacitación - Gerentes**

Figura 17: ¿Realiza programas de capacitación a su personal para implementar y mejorar las necesidades de su empresa?.....	71
Figura 18: ¿Analiza constantemente cuáles con las dificultades que podrían mejorarse en su empresa?.....	72
Figura 19: ¿Usted define el perfil del personal que requiere para su empresa?.....	73
Figura 20: ¿Implementa programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del producto ofrecido?.....	74
Figura 21: ¿Para implementar un programa de capacitación considera necesario que todo su equipo de trabajo lo acepte?.....	75
Figura 22: ¿Para ejecutar un programa de capacitación usted selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo?.....	76
Figura 23: ¿Cree usted que al recibir una buena capacitación y buen trato genera en ellos un buen desempeño en sus actividades diarias?.....	77
Figura 24: ¿Usted considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa?.....	78

## **Capacitación - Beneficios de una capacitación - Trabajadores**

Figura 25: ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a formarse como un líder?.....	79
Figura 26: ¿La buena calidad del producto y servicio ofrecido genera en la MYPE mayor afluencia de clientes?.....	80
Figura 27: ¿La capacitación le permite organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos de la MYPE?.....	81
Figura 28: ¿Considera que la identificación y compromiso de su aporte le generan mayores ingresos a la MYPE?.....	82
Figura 29: ¿Considera que al recibir una capacitación fortalece sus conocimientos y dominio de las actividades del puesto?.....	83
Figura 30: ¿La capacitación le permite sentirse satisfecho y motivado en su puesto de trabajo?.....	84

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de panaderías en estudio.....	45
Cuadro 2: Características demográficas.....	54



## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Caracterización de la Gestión de calidad y Capacitación en las MYPE rubro Panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019”, la cual está centrada dentro de la línea de investigación denominada: Caracterización de la capacitación, rentabilidad, competitividad, financiamiento, gestión de calidad y el proceso administrativo en la MYPE, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y comprende el campo disciplinar: Promoción de las MYPE. Ésta investigación busca obtener información y realizar un diagnóstico acerca de la situación real en que se encuentran las MYPE del rubro panaderías del cercado de Chulucanas. El presente trabajo queda estructurado de la siguiente forma: En el Capítulo I se desarrolló la Introducción, Capítulo II Revisión de la Literatura, Capítulo III Hipótesis, Capítulo IV Metodología, Capítulo V Resultados y en el Capítulo VI las Conclusiones.

Desde un ámbito general las Micro y pequeñas empresas son unidades económicas las cuales desarrollan actividades como producción, comercialización de bienes, prestación de servicios, transformación y extracción. En el Perú existen casi 6 millones de MYPES, siendo el mayor porcentaje del 93.9% microempresas, el 0.2% pequeñas empresas y el 5.9% son medianas y grandes empresas. (Palacios, 2018)

Las MYPE surgen mayormente por necesidades insatisfechas de sectores pobres, bajos recursos económicos, por desempleo, entre otros. Las MYPE cumplen un rol fundamental, su aporte de producir, ofertar bienes y servicios, adquiriendo y vendiendo productos o añadiendo valor agregado, constituyen un elemento fundamental en la actividad económica y posterior generación de empleo, sin embargo carecen de poca gestión empresarial, falta de capitales de trabajo por elevado

financiamiento de crédito, el cual no es competitivo y fácil de acceder, poca asistencia técnica, demasiada informalidad muchas veces debido a las barreras burocráticas, reducido acceso a la tecnología y escasa capacitación. (Palacios, 2018)

La Universidad Católica los Ángeles de Chimbote ha efectuado un resumen de la orientación temática y prioridades de la investigación facilitando a los investigadores las capacidades en la investigación, considerando además como línea de investigación la gestión de calidad y como objetivos de la línea de investigación el desarrollo del proceso administrativo en el marco de la amplia complejidad y su extensión.

La presente investigación tiene dos enfoques, el macro económico y el micro económico, el primer enfoque se aplica con la técnica Pestel, la cual estudia los factores externos desde lo político, social, económico y tecnológico, facilitando a la empresa a definir su entorno y el segundo desde la herramienta estratégica de cadena de valor, la cual analiza las actividades de la empresa e identifica las fuentes de ventajas competitivas.

En el ámbito Político, el 01 de octubre del 2008 entro en vigencia un Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones son las que se encuentran vigentes hasta la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056, Ley promulgada el 02 de Julio del 2013 por el Congreso de la Republica, la cual impulsa el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, teniendo como objetivo establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). (Escalante, 2016)

Ésta importante ley MYPE, permite a los Microempresarios inscribirse al RUS (Régimen Único Simplificado), solo aportando el pago de 20 soles mensuales cuyo importe incluye el pago de impuesto a la renta e IGV y además puedan obtener el SIS Emprendedor. Les permite a las MYPE sean exoneradas de aportar CTS (Compensación por tiempo de Servicio), no realiza pago de gratificaciones por Fiestas Patrias o Navidad, no hay obligación de pagar Asignación Familiar y no hay pago de utilidades. (Guzmán, 2015)

La microempresa que se inscriban en el Régimen Especial de Renta (RER), sólo pagaran el 1.5 % de sus ingresos netos mensuales, además estarán exoneradas del pago de tasas a las Municipalidades por trámites tales como renovación, actualización de datos entre otros relacionados a la misma, excepto en el cambio de uso y sólo asumirán el 30 % de los derechos de pago por trámites realizados ante el Ministerio de Trabajo. La constitución y formalización de la empresa podrá ser concluida en 72 horas y las empresas constituidas como Personas Jurídicas, lo harán mediante escritura pública sin exigencia de la presentación de la Minuta de Constitución. (Guzmán, 2015)

Entre los beneficios laborales para los trabajadores es que tienen derecho a percibir una remuneración mínima legal, su jornada laboral es de 8 horas, tienen derecho a percibir remuneración por sobretiempo, gozan de descanso semanal y en días de feriados, tienen derecho a 15 días de vacaciones, tienen acceso al seguro de salud, tanto el asegurado como sus derechohabientes, es opcional el aportar a una Administradora Privada de Pensiones (AFP) o a la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y podrán suscribirse al Sistema de Pensiones Sociales (SPS). (Guzmán, 2015)

Desde la perspectiva económica las MYPE están constituida por una persona natural o jurídica, estas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE. El Estado les otorga varios beneficios brindándoles facilidades para su creación y formalización, les da políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales. Entre los beneficios generales las Mype, pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas de SUNARP, pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales, gozan de facilidades para participar en eventos feriales, exposiciones regionales, nacionales e internacionales, cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT y pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado. (SUNAT, 2019)

Un requisito importante es: Las MYPE deben ubicarse en las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: Micro Empresa, sus ventas anuales es hasta el monto máximo de 150 UIT (1 hasta 10 trabajadores) y Pequeña Empresa, sus ventas anuales son superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT (1 hasta 100 trabajadores). Los beneficios del régimen que establece el Estado para las MYPE se encuentran en función a estos niveles de ventas anuales. (SUNAT, 2019)

En el 2017, más de 1,9 millones de MIPYME formales operan en el mercado peruano. Este segmento empresarial representa el 99,5% del total de empresas formales en la economía peruana, siendo el 96,2% microempresas, 3,2% pequeña y 0,1% mediana, de las cuales el 87,6% de ellas se dedican a la actividad de comercio y

servicios, y el resto (12,4%) a la actividad productiva (manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca). (Ministerio de la producción, 2017)

Las MIPYME generan alrededor del 60% de la PEA ocupada, considerándose como la fuente generadora del empleo. Asimismo, 10 de cada 100 personas de la PEA ocupada son conductoras de una MIPYME formal. En los últimos cinco años (2013-2017) el número de empresas formales de este segmento se ha incrementado a un ritmo promedio anual de 7,2%. Sin embargo, aún persiste un alto porcentaje de informalidad, ya que el 48.4% de las MYPE no están inscritas en SUNAT. (Ministerio de la producción, 2017)

En cuanto a las operaciones financieras, sólo el 6% de las MIPYME acceden al sistema financiero regulado. El crecimiento de los créditos destinados al estrato empresarial MIPYME continuó hacia finales del 2017; no obstante, siendo la participación de las pequeñas y medianas empresas la de mayor porcentaje (46,3% y 62,4% respectivamente). (Ministerio de la producción, 2017)

Entre enero y junio del 2018, las exportaciones de productos de panadería, pastelería, galletería y otros similares sumaron US\$39.1 millones, cifra similar a la registrada en el mismo periodo del año anterior. Los envíos de esta industria totalizaron US\$88.7 millones durante el 2017, indicó la Sociedad Nacional de industrias, además dijo que con visión a largo plazo, ésta industria tiene un potencial de crecimiento elevado, por lo que se requieren más institutos de panadería que instruyan en la elaboración de nuevas líneas de productos, manejo de nuevas técnicas y maquinaria en el proceso de producción, y mayor profesionalización en la gestión del negocio. (Diario Perú 21, 2018)

El Instituto Nacional de Estadística e Informática, dio a conocer que de acuerdo con los Primeros Resultados de los Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas, ejecutados el 22 de Octubre del 2017, la población total del Perú llegó a 31 millones 237 mil 385 habitantes, siendo la población peruana mayormente costeña; dando a conocer que la población de la Costa totalizó 17 millones 37 mil 297 habitantes, representando el 58,0%, así mismo reportó que el segundo departamento con mayor población es Piura representado con un 1 millón 856 mil 809 de habitantes la cual representa el 6.3% de la población total, ésto traería una ventaja importante a que los Microempresarios apuesten por el departamento de Piura, se posesionen y generen más empleo (INEI, 2018)

Desde el ámbito social la historia sobre el rubro panaderías dice que durante la colonia, se contaba con hornos caseros donde el pan se elaboraba, el cual se convirtió en un alimento de gran importancia para los pobladores del Perú y del resto de las colonias. Más allá de su consumo para saciar el hambre, el pan tiene un rol ceremonial y de representación. Su matiz religioso se mantuvo a pesar de las regulaciones para la producción del pan (distribución, peso y precio), incluyendo los aranceles que debían pagar los gremios del pan. La herencia familiar de recetas fue pasando de generación en generación para enriquecer la abundancia de panes que posee el Perú y, a pesar del tiempo, han permanecido por cientos de años. (Panadería y Pastelería Peruana, 2018)

Oropesa en el Cuzco, es una de las ciudades del Perú que se destaca por su entusiasmo en el pan, considerada la capital del pan con su tradicional pan Chuta. Asimismo Quispicanchis y Písac poseen hornos artesanales los cuales son de gran atracción turística. Se estima que en el Perú hay un patrimonio de 300 a 400 variedades de panes, siendo algunos de ellos: Chaplas, Tantawawa (Ayacucho y otras partes del

Perú), pan de maíz, pan de anís y de trigo (Junín), pan de yuca (San Martín), Chuta, Sarnita, pan de camote (Cusco), Tres Puntas (Arequipa), pan de agua, Semita (Cajamarca), pan de cañihua, pan de quinua, pan de kiwicha (Puno), Mollete (Amazonas), Bollo (Moquegua), francés, croissant, ciabatta, tolete, chancay (Lima), rosca de muerto y de matrimonio, pan de zapallo loche, (Lambayeque), pan de canela, pan de yema ,cachangas (Piura), (Panaderia y Pasteleria Peruana, 2018)

Según Ugaz (2016), investigador gastronómico peruano, dijo que el “El pan es un producto cultural, tal vez el más mestizo del mundo, que tiene relación con creencias muy vinculadas con el hecho de sanarse y de compartir”. Asimismo manifestó que en su viaje por doce departamentos del Perú, encontró 120 clases de panes artesanales, siendo Oropesa en el Cusco, uno de los pueblos con mayor cantidad de panaderías del mundo y Concepción en el Valle del Mantaro, las ciudades que se disputan el título de la “Capital Peruana del Pan”.

El pan siempre está presente en todas las fiestas religiosas, en las celebraciones de los santos y de los muertos, y también en los cortejos. El Tanta (pan) Wawa (bebe) por ejemplo, es típico de gran parte de las regiones peruanas y juega un papel importante en las relaciones de reciprocidad y de compadrazgo en las comunidades andinas. Es acompañamiento indispensable de las ceremonias que se realizan el 1 y 2 de noviembre en los días de Todos los Santos y en el de los Difuntos. Es un pan dulce, adornado con grageas, anís y pasas. Se hacen en forma de bebes, animales u otras formas caprichosas, y en su confección participa toda la familia. Cada 1 de Noviembre, el Museo Nacional de Cultura, organiza en Lima el “Concurso Nacional de Tanta Wawas” para el que vienen panaderos artesanos de diferentes departamentos del Perú y exhiben Wawas de diferentes formas. (Ugaz, 2016)

En el aspecto Tecnológico en Piura – Perú, la industria de productos de panadería (panes, galletas, tostadas, bizcochos, tortas, entre otros productos), es un sector que colabora con la buena salud de las personas al elaborar productos que son ricos en nutrientes porque poseen carbohidratos y fibras, fuentes de calorías necesarias para un mejor desempeño funcional del organismo, además de vitaminas, principalmente vitamina B y minerales, como el fósforo y calcio. Asimismo pese a estos importantes beneficios que posee el consumo de pan y otros productos similares, el consumo per cápita anual de pan en el Perú aún es bajo (35 kg) si es comparado con otros países de la región como Chile (86 kg), Argentina (65 kg) y Uruguay (62kg); sin embargo, el Perú ha mostrado un importante crecimiento en los últimos años ya que según el (INEI, 2008) , el consumo per cápita anual de pan fue de 24 kg, es decir de 2kg de pan por persona al mes. (Sistema Nacional de Industrias, 2018)

Una buena oportunidad para las empresas dedicadas a la elaboración de productos de panadería es el crecimiento de consumo per cápita anual del pan y a su vez plantea desafíos importantes al sector relacionado a identificar y satisfacer las necesidades de un consumidor cada vez más informado y exigente. Es por ello, que los empresarios están apostando por la creación de nuevos productos (mayor variedad de panes artesanales y enriquecidos con ingredientes más saludables), para satisfacer la demanda interna. Todo ello lo logran con la capacidad instalada para sus procesos productivos. (Sistema Nacional de Industrias, 2018)

En el 2017, la producción de la industria panadera creció 3.5% y un 4.1% en el primer semestre del 2018 en comparación con el mismo periodo del año anterior. El resultado de este sector de la industria alimentaria es una continuación del buen



resultado que tuvo en el 2017, informó el Instituto de Estudios Económicos y Sociales (IEES) de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI). (Diario Perú 21, 2018)

El reporte sectorial de Elaboración de Productos de Panadería del Instituto de Estudios Económicos y Sociales destaca que el crecimiento en la primera mitad del 2018 y todo el 2017 se explica por cuatro factores. Primero, el incremento de la demanda de productos de panadería con más valor nutricional y mayor precio. Segundo aspecto es el desarrollo de nuevos productos de panadería. Tercero la mayor inversión en equipamiento de herramientas y máquinas y finalmente el cambio de paradigma en las personas de que el pan es un producto que genera un incremento en el peso corporal, según dijo la Sociedad Nacional de industrias. (Diario Perú 21, 2018)

Con relación al aspecto legal, la Resolución Ministerial N° 1020-2010/MINSA, aprobó la NTS N° 088-MINSA/DIGESA-V.01, “Norma sanitaria para la fabricación, elaboración y expendio de productos de panificación, galletería y pastelería”, la cual fue rectificada a través de la Resolución Ministerial N° 225-2016/MINSA, actualmente vigente. Ésta norma se crea con la finalidad de contribuir a proteger la salud de los consumidores y disponiendo de los requisitos sanitarios de calidad e higiene que deben cumplir los productos de panificación, galletería y pastelería y los establecimientos que los fabrican, elaboran y expenden. (Diario El Peruano, 2016)

A nivel Microambiente, en la región Piura, según el tamaño de las empresas, las MYPE absorbieron el 31.9 % de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada, esto es 283 mil 701 trabajadores, dando a conocer que el mayor número de trabajadores se encuentran en las ramas de actividad económica extractiva siendo el

34.9 % y servicios con el 24.4 %, así lo dio a conocer el Observatorio Socio Económico Laboral (OSEL) de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, en base a la información de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) en el año 2015. (RPP, 2016)

Del total de trabajadores que integran las MYPES el 77.6 % son hombres; según grupos de edad, los ocupados se concentran en la población de 14 a 29 años en un 38 % y de 30 a 59 años en un 57 %; y según nivel educativo culminado lo conforman en mayor parte aquellos que culminaron la primaria y secundaria. (RPP, 2016)

Flores, (2018) menciona a Brenda Silupú, directora del centro de Asesoría Microempresarial de la Universidad de Piura, la cual dice que los más frecuentes emprendimientos corresponden a los sectores servicios y comercio. Las MIPYMES mueven la economía Regional y representan el 84% del total de las empresas de Piura. A nivel de país, estas empresas aportan más del 40% del nivel de producción, generando el 70% de empleo. (Flores, 2018)

Entre las debilidades que presentan las MIPYMES de la región Piura, las cuales son urgentes de resolver son: Estrategias para enfrentar problemas coyunturales como por ejemplo los efectos que dejó el fenómeno del Niño Costero; alta tasa de mortandad, especialmente en los primeros años; el empresario dedica mayor tiempo a actividades operativas y no directivas, esto quiere decir que se limita a administrar su liquidez y trabaja por la rentabilidad de la empresa; el empresario no delega responsabilidades; tiene poca claridad en las funciones de los miembros de la empresa

y siendo el problema más relevante de las MYPE Piuranas es la falta de conocimientos sobre Gestión Empresarial. (Flores, 2018)

Las MYPE estudiadas, en este caso panaderías del cercado de Chulucanas, información otorgada por la Municipalidad Provincial de Morropón Chulucanas. Las MYPE se caracterizan porque algunas son atendidas por los mismos propietarios y con dos o tres vendedores, además se enfrentan a una alta demanda de clientes fidelizados. La mayor parte de las MYPE atienden desde las 6.00 a.m. hasta las 10.00 a.m. horas en las que se vende pan y por la tarde desde las 4 pm hasta las 9.00 pm, ya que otras tienen un solo horario desde las 6.00 am hasta las 9.00 pm horas.

Las MYPE se dedican a la producción y comercialización de pan, además algunas elaboran pasteles, tortas, postres, dulces y otros productos alimenticios, destacando la producción de panes tradicionales de la región. El negocio de pan se realiza en un área aproximada de 20 m<sup>2</sup>, área destinada a la comercialización y otra área similar destinada a la producción. En cuanto a sus hornos son variados ya que algunas panaderías utilizan hornos artesanales, donde se hace la combinación de máquinas industriales como la mezcladora y la divisora, y en combinación con técnicas y habilidades tradicionales de los expertos panaderos, permiten obtener un pan con un sabor único.

La tecnología en la modernidad contribuye a conocer los gustos y sobre todo la necesidad de cada panadería para producir el pan con hornos industriales como el horno a gas, el cual tiene sus ventajas ya que permite a la MYPE ahorrar energía y gastar menos en electricidad, la potencia del gas ofrece una cocción más rápida y flexible y una desventaja es que un horno a gas necesita que la instalación sea

realizada y revisada por un técnico experto y especializado en esta materia y esto hace que el costo del producto aumente.

Otras de las panaderías tienen hornos eléctricos, entre sus ventajas que tienen es que permiten hornear en varios niveles, haciendo que sea más fácil la circulación del calor y también proporciona un mayor control de la temperatura durante toda la cocción, son más fáciles de limpiar y entre las desventajas es que podría sufrir el corte de energía eléctrica afectando la producción. El gasto depende de la producción: mientras más alta sea, la opción eléctrica no parecerá tan cara, pero si pasa lo contrario no se estaría obteniendo ganancias.

En la sala de venta se encuentra distribuidos los mostradores de aluminio, vitrinas de vidrio donde se exhibe el pan y dulces tradicionales como vainillas, tortas de canela, budines, piononos, bombas, conos rellenos con manjar, pasteles, etc. Más de la mitad de las MYPE en estudio trabajan sin uniforme o no lo utilizan siempre y además sin implementos de protección individual que la actividad exige. En la sala de producción cuenta con una pequeña área destinada al almacenaje provisional de la harina, manteca, azúcar, huevos, sal, canela , ajonjolí y otros productos utilizados en la elaboración del pan , además están las mesas de aluminio donde se trabaja el pan y recipientes que se utilizan para dicha elaboración.

La producción de variedades de pan implementado con pasteles y dulces es una actividad diaria, por ello se debe seguir horarios estrictos en la producción y comercialización. Por lo tanto es importante el rol del equipo de producción. En las MYPE estudiadas se observa rotación en el personal de producción y en el personal de ventas.

Las MYPE, también comprende la venta de productos complementarios, como productos lácteos (leche, quesos, yogurt, mantequilla), carnes frías, mermeladas, café, té, azúcar, jugos, huevos, gaseosas, entre otros. Los productos que principalmente se elaboran son: panes tradicionales y de acuerdo con la región, como pan de canela, yema, cachangas, tostadas, cachitos, rosquitas, micas, chancay, petit pan, integral, francés, hamburguesa, italianos. Los clientes se han identificado en dos segmentos de mercado: familias que compran pan, productos alimenticios para el desayuno, lonche y otras ocasiones, así como también las bodegas, restaurantes y otros negocios relacionados a la venta de alimentos preparados a base de harina de pan que realizan pedidos especiales.

Con respecto a la atención al público se observa que son amables, responsables, ordenados y aseados. Los precios son competitivos, la calidad del pan es agradable y peso justo. La mayor parte de ellas cumplen con las disposiciones de licencia vigente por parte de la Municipalidad Provincial de Chulucanas, Defensa civil, fumigación y registro sanitario.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se enuncia el problema como: ¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE rubro panaderías en el cercado de Chulucanas, año 2019?, en cuanto a la gestión de calidad se considera que las MYPE se preocupan por entregar su producto con calidad y ofrecer un buen servicio ya que consideran importante la participación del cliente en su empresa, además se observa que las MYPE trabajan empíricamente y no realizan una correcta capacitación, ya que muchas de éstas son informales y algunas las realizan los proveedores, pero tiene la experiencia, compromiso y dedicación por su trabajo

que realizan. Este problema existe en general en casi todas las MYPE en estudio y gracias a la Uladech Católica, sede Piura se buscará dar una solución a esta problemática.

Así este problema permite señalar como objetivo general: Determinar las características que tiene la gestión de calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019, mientras que los objetivos específicos son: a) Identificar los principios de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro Panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019; b) Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro Panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019; C) Determinar los pasos del proceso de capacitación del personal en las MYPE rubro Panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019; D) Determinar los beneficios de la capacitación del personal en las MYPE rubro Panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019.

Se empleará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos: encuesta, instrumento: cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal para la variable gestión de calidad y para la variable Capacitación. Por ende la investigación queda delimitada desde la perspectiva: Temática por la variable gestión de calidad y capacitación, Psicográfica: Microempresas rubro Panaderías, Geográfica: Mercado de Chulucanas y Temporal: Año 2019.

La presente investigación se justifica desde el ámbito práctico; porque se realiza con la finalidad de lograr determinar las características de gestión de calidad de las MYPE del rubro Panaderías y de su capacitación al personal, logrando así se

obtenga mejores resultados tanto en el ambiente interno en este caso las MYPE, personal, estructura, capital, comunicación, cultura y en el ambiente externo los clientes, proveedores y competidores , identificando sus metas a largo y corto plazo, así mismo observar el desarrollo de la calidad de los productos y que medios se necesita para desarrollar dicha calidad de tal manera que sea confiable, atractivo, satisfaga la necesidades del cliente y lo fidelicen.

Además verificar las falencias y necesidades de capacitación de las MYPE en estudio, las cuales deberán realizar programas y técnicas que enseñen al personal a realizar mejor su trabajo de tal forma que ellos se sientan identificados más con la MYPE y a tomar conciencia del trabajo que hacen, obteniendo mejores beneficios tanto para la empresa como ellos mismos.

Asimismo esta investigación la estoy realizando por que aportan a las MYPE en estudio, conocimientos científicos para que se puedan desarrollar, posesionar y sean más competitivas en su entorno de mercado. Esta investigación tiene como variables de estudio la Gestión de Calidad y capacitación de las Mype –Rubro Panaderías en el Cercado de Chulucanas, Año 2019, requisito para obtener el grado de título profesional de Licenciada en Administración, ya que así lo estable según Ley 30220 de SUNEDU el artículo 45, en el ítem 45.2, indica que para la obtención del título profesional requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional.

En el ámbito Teórico, el presente estudio de investigación permitirá aportar conocimientos sobre los principios basados en la Norma Iso 9001:2015 y que elementos se establecen en la Gestión de calidad, así mismo sobre los pasos del proceso de capacitación y de sus beneficios al personal después de una capacitación, así como

las ventajas que trae consigo ésta capacitación en las MYPE en estudio, permitiendo saber en dónde están sus falencias, así como limitaciones y problemas por parte de las MYPE rubro panaderías del cercado de la ciudad de Chulucanas.

En el ámbito Metodológico, la investigación aplicará la metodología cuantitativa descriptiva no experimental de corte transversal ya que sigue un proceso rígido, secuencial y probatorio, la cual se orienta a la comprobación de la estadística, numérica, y por lo tanto el análisis estadístico, asimismo se medirá la magnitud de los fenómenos o problemas de investigación tal como se dan en su contexto natural, se hará uso de fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población, de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información mediante la técnica de la encuesta.

Por todo lo expuesto, el presente trabajo de investigación permite verificar el grado de calidad y variedad en los productos ofrecidos al cliente y cómo determinar las posibles falencias de capacitación al personal de trabajo, las cuales no permiten el buen desarrollo de las operaciones internas en la elaboración de los productos y servicio al cliente, asimismo ver el grado de satisfacción de los clientes y si éstos están contentos y sobretodo fidelizados con los productos ofrecidos, buen trato y buena atención.

Asimismo ésta investigación servirá de base para que en un futuro sea posible realizar estudios similares en otros sectores de la ciudad de Chulucanas y para aquellas personas que deseen emprender su propio negocio siendo el rubro de panaderías, además es de mucha importancia ya que el trabajo obtenido me permite obtener beneficios que sirven para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la



universidad, desarrollando aprendizajes y habilidades provistas por docentes de excelencia.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Variable Gestión de Calidad**

Salcedo (2017), realizó una investigación denominada “Ventajas de la implementación de un Sistema de Gestión para la calidad en la panadería del Comeb “La Picota” Bogotá”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Militar Nueva Granada (Bogotá). Empleó una metodología descriptiva con diseño no experimental cuantitativo, utilizo el cuestionario mediante una encuesta. Este trabajo describe la evaluación desarrollada en la panadería del COMEB (Complejo Metropolitano de Bogotá), con el propósito de determinar los posibles beneficios asociados a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Concluye que es pertinente establecer un Sistema de Gestión de Calidad que permita estandarizar las labores realizadas en la panadería y optimicen los resultados de la misma. Aunque existan procesos establecidos, muy pocos están documentados o estandarizados. Además fue posible establecer los elementos necesarios para implementar un Sistema de Gestión de calidad, específicamente en la planeación y la organización del proceso, teniendo en cuenta el entorno, cambios, riesgos, objetivos, productos que proporciona, y los procesos empleados en la panadería.

Marcatoma & Quizhpe (2018), presentaron una investigación denominada “Propuesta de Estandarización del proceso productivo y definición de sus controles operativos y de calidad en la industria panificadora. Caso: El Horno Pastelería y

Panadería”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad del Azuay, Cuenca – Ecuador 2018. El presente trabajo tuvo como objetivo estandarizar el proceso productivo y definir sus controles operativos y de calidad en la empresa El Horno panadería y pastelería, se realizó un estudio cualitativo – descriptivo, permitiendo detectar oportunidades de mejora. Concluye que es necesario establecer los parámetros de calidad establecidos en cada fase del proceso productivo, asegurando la calidad del producto final, utilizando tablas con especificaciones de cada parámetro permitiendo mantener un control durante todo el proceso productivo, además la futura implementación de la propuesta de estandarización del proceso productivo, le permite obtener certificados de calidad.

Coronel (2019), presentó una investigación denominada “Mejoramiento de la Calidad en el servicio al cliente de una Panadería: Caso el Almendro”. La presente investigación se desarrolló en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador –sede Ambato 2019. El proyecto tiene como propósito desarrollar un manual de mejoramiento de la calidad en el servicio al cliente para los colaboradores del área de ventas de la panadería. Utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo, con uso de fuentes primarias y secundarias, es de tipo descriptivo y las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista las cuales fueron aplicadas a los colaboradores de la empresa y a los clientes. Concluye que es importante implementar en la panadería un manual de servicio al cliente ya que permite garantizar una adecuada atención satisfaciendo las necesidades de los clientes externos; dicho manual se estructura en concordancia con las políticas de la empresa, debido que de esta manera se puede mantener los estándares de calidad y alcanzar con los objetivos planteados.

Cutipa (2017), realizó una investigación denominada “Evaluación de la calidad de servicio mediante el nivel de satisfacción del cliente de la Pastelería y Panadería Deli EIRL en la ciudad de Tarapoto periodo 2017”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto. El propósito de esta investigación es evaluar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. El estudio es de diseño no experimental y se empleó la entrevista. Se concluyó que la calidad de servicio mediante el nivel de satisfacción de los clientes es deficiente de acuerdo a su percepción, debido a diferentes factores que ocasionan la pérdida de clientes y una buena participación de mercado, por lo que se recomienda implementar un plan de marketing tanto interno como externo, enfocado a mejorar y ampliar las relaciones amicales entre la empresa y los clientes, de esta manera fidelizar cada vez más al cliente, aumentando de este modo la cartera de clientes y en parte recuperar participación de mercado.

Torres (2015), realizó una investigación denominada “Caracterización de la Gestión de calidad bajo la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Huaraz). Utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa - transversal. Aplicó un cuestionario por medio de la encuesta, asimismo concluye que se logró describir las principales características de Gestión de la calidad, mostrando el resultado que la mayoría de las panaderías no aplican la norma sanitaria en la elaboración de productos de panificación, pero han logrado un gestión de calidad práctica caracterizándose de uso exclusivo el ambiente de trabajo para dicha actividad, almacenamiento de agua

potable en perfecto estado de conservación e higiene, uso de equipos de trabajo adecuados en cada actividad y adecuada rotación de inventarios.

Macedo (2018), realizó una investigación denominada “Gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector producción - rubro panaderías del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Lima). El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector producción – rubro panaderías. La investigación fue de tipo cualitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Concluye que la totalidad de las MYPE percibe que la gestión de calidad es de nivel medio, sin embargo están de acuerdo en fijar metas acerca de la calidad, elaboran el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente y están de acuerdo en que las identifica las necesidades de los clientes, asimismo la mayoría de las empresas cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio, cuentan con un equipo especializado para realizar las mejoras y capacitan a su personal para brindar un mejor servicio. La totalidad de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías identifican las necesidades específicas del cliente, asignan recursos para dicho propósito y motivan a los empleados para la mejora de la calidad.

Olivos (2018), realizó una investigación denominada “Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES del sector comercio rubro Panificadoras del distrito de Chepén, año 2018”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Chiclayo). La metodología para el desarrollo fue de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, de

las cuales concluimos: Se determinó que las características de la gestión de la calidad de las MYPE, si innova en tecnologías, logrando plantear recursos con calidad, con un personal de confianza y así satisfacer las expectativas de sus consumidores brindando una buena comunicación, asimismo la capacitación mejora la calidad de su servicio en la gestión de calidad.

Gallo (2018), realizó una investigación denominada “Características del Financiamiento y la Gestión de Calidad en las MYPES productoras y comercializadoras de pan en la ciudad de Sullana – sector centro, año 2018”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Sullana). La investigación es descriptiva – no experimental y de nivel cuantitativo utilizo la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario. Concluyendo que dentro de las empresas productoras y comercializadoras de pan, se están aplicando los principios básicos de la gestión de calidad, en donde los empresarios y trabajadores de las panaderías unen esfuerzos para mejorar la gestión de calidad de los productos que elaboran enfocándose en la satisfacción del cliente, combinan esfuerzos del empresario con las habilidades de los trabajadores para el logro de los objetivos con ayuda del líder y por último se plantea como un objetivo la mejora continua de la empresa y se mantienen relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

Saavedra (2018), realizó una investigación denominada “Caracterización de la Gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Piura). Empleó una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental - cuantitativo, utilizo el cuestionario mediante la encuesta.

Concluye con respecto a la Gestión de Calidad que los elementos están determinados por la calidad, higiene, precio y desempeño. Respecto a la calidad la mayoría de encuestados se sienten satisfechos con la calidad excelente de pan, con respecto a la higiene la mayor parte de encuestados si perciben la buena higiene y ello hacen que se sienten contentos, en el desempeño del trabajador casi la mitad de los encuestados opinan que es bueno, es por ello que se recomienda que las MYPE sigan incursionando en la mejora de la estructura de la gestión de calidad de las Panaderías, puedan tener un número mayor de clientes, se sientan contentos con su producto y servicio. En cuanto a las actividades la gestión de calidad está determinada por indicadores de atención, tiempo, servicio ofrecido, consumo y seguridad. En donde el indicador de atención, los encuestados consideran que la atención que les brinda el personal de la panadería es buena, en cuanto al tiempo de atención del empleado es el adecuado para los clientes, en el servicio ofrecido a los clientes la mayor parte emplean una atención personalizada.

### **2.1.2. Variable Capacitación**

Quesada (2015), realizó una investigación denominada “Evaluación del estado de la aplicación de prácticas de mejoramiento continuo en las Micro y Pequeñas empresas de Productos de Panadería de Medellín”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad EAFIT (Medellín-Colombia). La investigación es de tipo descriptiva, inductiva. Tuvo como objetivo general evaluar el estado de la aplicación de prácticas de mejoramiento continuo, asociadas a técnicas y herramientas Lean, concluye que al clasificar 86 panaderías por cuadrantes se tiene que 13 de las 86 organizaciones intervenidas (15,12% de la muestra aplicada) se destacan por tener alto grado en la implementación de técnicas o herramientas Lean; catalogadas como

productivas. Las prácticas Lean sobresalientes son PokaYoke, Kaizen y Fábrica visual, asimismo los aspectos más relevantes y mejor calificados son que la empresa conoce los defectos y fallas que se presentan en los procesos, el número de sugerencias que se reciben anualmente por trabajador, muestran el desempeño de la organización y los empleados están capacitados para la construcción y comprensión de los indicadores visuales.

Leon (2015), realizó una investigación denominada “Asesorías en Marketing para la Productividad de los Microempresarios del sector Panificador de la ciudad de Guayaquil”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad de Guayaquil (Ecuador). Desarrolló una investigación cualitativa exploratoria, aplicó la técnica de la encuesta. Tuvo una muestra de 100 panificadoras obtenidas mediante una formula, su propósito fue conocer la tecnificación y conocimientos que poseen en la comercialización de su producto con respecto a marketing, concluyendo que las microempresas panificadores carecen de un plan de marketing, ya que el 88% de los microempresarios nunca asistió a un curso de capacitación en marketing, la cual afecta el funcionamiento de las panaderías ya que por desconocimiento del marketing no han logrado innovar sus productos, renovar sus infraestructuras y crear una marca. Es necesario señalar que el 100% de los panificadores encuestados desea recibir asesoría en marketing, entre otros motivos porque necesita elevar la productividad y tener armas para enfrentar a una competencia.

Rodriguez (2016), presento un trabajo de investigación en el Programa de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas, desarrollada en la Universidad de Costa Rica. “Propuesta de un modelo de Gestión Financiera y control para los Franquiciados de Panaderías Musmanni”. Para este análisis de situación,

existen dos pasos. El primero es presentar los datos globales de franquicias desde la perspectiva del Grupo Musmanni. El segundo paso consiste en realizar entrevistas a los franquiciados seleccionados, aplicando un cuestionario en conjunto con el área de finanzas de la compañía, con el fin de determinar las principales fortalezas y oportunidades que posee la gestión financiera que aplican los franquiciados, concluyendo que la gestión financiera consiste en cuatro grandes procesos dentro de la compañía: procesos de tesorería o administración del efectivo; los sistemas de registro de la información contable; la planificación financiera, que se relaciona con la elaboración del presupuesto; y finalmente el control y la evaluación financiera del negocio. Solamente las corporaciones o empresas más maduras cumplen con estos cuatro procesos, las empresas más pequeñas normalmente no realizan gestión financiera debido a la falta de visión a futuro del negocio.

Jara (2017), realizó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector Industria, Rubro Panaderías del distrito de Callería, 2017”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Pucallpa). La investigación fue no experimental – descriptivo y cuantitativa, se denomina así porque se trabajó con una población de 17 MYPES, a quienes se les realizó un cuestionario, aplicando la encuesta. Concluye con respecto a la capacitación; el 52.9% (9) si recibió capacitación al acceder un crédito, el 64.7% (11) de los representantes de la micro empresa recibió un curso de capacitación, el 47.1% (8) recibió capacitación en manejo empresarial, el 64.7% (11) del personal de la empresa fue capacitado, el 52.9% (9) del personal recibió un curso de capacitación, el 76.5% (13) mencionan que la capacitación como empresario es una inversión, el



82.4% (14) de los empresarios dicen que la capacitación de su personal es relevante, el 47.1% (8) su personal se capacitó en temas de prestación de mejor servicio al cliente.

Nima (2015), realizó una investigación denominada “Caracterización del Financiamiento, Capacitación, Rentabilidad de la Mype Dulcypan Eirl, del rubro Panadería Pastelería del Distrito de Ate-Vitarte 2015”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Lima). El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, explicativo y correlacional con enfoque cualitativo, considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Concluye que se determinó la importancia que tiene la capacitación en la rentabilidad de la empresa, pero también de acuerdo a la encuesta, ésta es poco usada por los pequeños empresarios, por problemas laborales: Como que los trabajadores no son permanentes, por lo caro de la capacitación y por desconocimiento de los propietarios de las MYPE.

Ortega (2017), realizó una investigación denominada “Caracterización del Financiamiento y la Capacitación de las MYPE del sector Industria - Rubro Panaderías del cercado de la ciudad de Arequipa, periodo 2017”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Juliaca). Tuvo como objetivo describir las principales características del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector industria - rubro Panaderías. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptiva, siendo 5 las MYPE investigadas los cuales poseen similares características de financiamiento y capacitación. Concluye que según los resultados más resaltantes en cuanto a capacitación, el 60% de las MYPE no recibió capacitación, el 80% de los emprenderos se han capacitado en 3 a más cursos, el 80%

de los empresarios consideran que la capacitación es una inversión por generar mayor rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

Yenque (2016), realizó una investigación denominada “Caracterización del Financiamiento y Capacitación de las MYPE rubro Panadería de San Pedro-Talara, año 2016”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Piura). Se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental - transversal. Se utilizó el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta. Utilizó 3 MYPES de investigación, constituidas por una población de 10 personas (3 gerentes y 7 colaboradores). Para el financiamiento la población es de 3 gerentes y para la capacitación se considera 7 colaboradores. Siendo una población pequeña en ambas variables. Concluye respecto a la capacitación por lo general si dan fortalecimiento a su personal en ciertos temas. Asimismo los propietarios consideran que la capacitación es una inversión para la empresa.

Gallardo, (2019), realizó una investigación denominada “Caracterización de Capacitación y Competitividad en las MYPE, rubro Panificación del centro de Talara, año 2019”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Piura). Tuvo como objetivo general identificar las principales características de capacitación y competitividad en la MYPE rubro Panificación. Su metodología es tipo cuantitativa, nivel descriptivo - no experimental transversal. Utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Dentro de las principales conclusiones en relación a la variable capacitación se concluyó que se examina todas las áreas de las MYPE para planificar capacitaciones, el representante de la MYPE evalúa a su personal por su rendimiento, los trabajadores interactúan con el capacitador para un mejor aprendizaje.

Vilela (2017), realizó una investigación denominada “Caracterización de la Capacitación y la Innovación en las MYPES - rubro Panaderías AA.HH Tacalá – castilla, año 2017”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Piura). La metodología empleada es descriptiva, de nivel cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal. El presente estudio estableció como objetivo general identificar las características de la capacitación y la innovación en las MYPE. Concluye que la capacitación para el trabajo es esencial para personal que recién ingresa a una empresa para que este tenga conocimiento de las funciones que debe desempeñar, además la capacitación mejora las habilidades de los colaboradores y ayuda a cumplir con objetivos establecidos, por lo que se recomienda a las MYPE capacitar a su personal para que éste asuma actitudes positivas en la organización.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

La gestión de la calidad es el proceso de cambio que ha sufrido el concepto de calidad. Para entender la gestión de la calidad, debemos hablar de la calidad como control de calidad y del proceso de evolución a gestión de la calidad total. En versiones anteriores la calidad solo se refiere al control final de los productos, el cual los separa en buenos o malos. Asimismo también hace énfasis al lema “la calidad no se controla, sino que se fabrica”. Por ende el control de calidad se inició con la idea de inspección y para garantizar esta calidad es importante la participación de todos los miembros de la organización. (Sirvent, Gisbert, & Perez, 2017)

La siguiente etapa es la calidad de diseño que aparte de corregir o reducir los defectos, también los previene. Por lo tanto, el camino hacia una calidad total significa crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal, hacer un buen trabajo en equipo, precisar a los proveedores y tener un enfoque hacia el cliente. Es así como se desarrolló el concepto de gestión de la calidad, es decir, es la evolución de la calidad a calidad total, por la cual comprende todos aspectos de la organización e involucra a todos sus miembros. (Sirvent, Gisbert, & Perez, 2017)

La Gestión de la Calidad va más allá del rendimiento de una empresa. Es una filosofía de trabajo, en la que todas las áreas y profesionales integrantes de una organización están convencidos de que, realizando cada uno sus tareas de forma óptima y metódica, consiguen un objetivo común, la Calidad y, por tanto, la satisfacción del cliente. (Enríquez & Sánchez, 2016)

La Gestión de la calidad a través del tiempo ha sido estudiada por diversos autores que la definen según el resultado de sus investigaciones mediante conceptos establecidos en el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad, como herramienta esencial para optimizar los procesos de planeación, control, aseguramiento y mejoramiento de la calidad en una organización empresarial. (Goetsch & Davis, 2014)

#### **2.2.1.1. La norma ISO 9001**

La norma de la Organización Internacional de Normalización ISO 9001 establece los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad, las cuales se aplican a todas las organizaciones que requieran exhibir su capacidad para brindar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y las reglas que correspondan. Esta norma tiene como objetivo desarrollar la satisfacción del cliente y es aplicable en cualquier

organización, sin importar su tipo o tamaño, debido a que es aceptada a nivel mundial por el sector industrial y manufactura (Benzaquen, 2018)

El mismo autor señala que la ISO 9001 ha desarrollado cinco versiones con el tiempo: a) Primera versión, ISO 9001:87 (1987); b) Segunda versión, ISO 9001:94 (1994); c) Tercera versión, ISO 9001:2000; d) Cuarta versión, ISO 9001:2008 y e) Quinta versión, **ISO 9001:2015**, actualmente usada. (Benzaquen, 2018)

### **2.2.1.2. La norma ISO 9001:2015**

Gonzales (2015), la norma de la organización Internacional de Normalización – ISO promulgó el 23 de septiembre del año 2015, la quinta versión de la norma **ISO 9001**, la cual es una regla que estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones y se convierte en un estándar internacional de referencia para los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). Esta nueva versión cuenta con importantes cambios que hacen que la norma ISO 9001 se poseione firmemente en la implantación de los negocios del siglo XXI. Las versiones anteriores de la norma ISO 9001 tenían muchos requisitos para procedimientos y registros documentados, pero ahora el foco está en el rendimiento de las empresas, lo que se logró mediante la combinación del **enfoque** en procesos, el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) así como el pensamiento basado en riesgos.

Según Benzaquen (2018), la norma ISO 9001:2015 se basa en los procesos e incorpora el ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), así como el pensamiento basado en riesgos.

- a. El enfoque en procesos es aquel que implementa, desarrolla y mejora la eficacia para aumentar la satisfacción del cliente además posibilita las

interrelaciones entre procesos, logrando así el desempeño global de la organización.

- b. La gestión de los procesos y el sistema en conjunto pueden ser posibles con el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), el cual garantiza que no falten los recursos en los procesos y que se ejecuten adecuadamente, así como determina las oportunidades de mejora.

El pensamiento basado en riesgos es el que se responsabiliza de los controles preventivos para reducir los efectos negativos y aumentar el uso de las oportunidades a medida que se determinen aquellos factores que perjudicaría el cumplimiento de los resultados planificados. (Benzaquen, 2018)

### **2.2.1.3. Principios de la Gestión de Calidad**

Sirvent, Gisbert, & Perez (2017), se basan en siete principios básicos de gestión de la calidad. Anteriormente, eran ocho, pero con la nueva revisión ISO 9001:2015, los principios han quedado en siete los cuales son:

**1.- Enfoque al cliente:** Este principio es prioritario, ya que el cliente representa en las empresas ganancias y más trabajo. Asimismo, la disponibilidad de recursos centrados en cumplir con su satisfacción, produce un elevado grado de eficiencia, representando una ventaja para la organización y una fidelización del cliente.

**2.- Liderazgo:** Los líderes instauran la unidad de propósito y orientación de la organización. Las empresas necesitan líderes que muevan a todo un grupo, que sus ideas traigan beneficios y ventajas para todos, entre las ventajas podemos recalcar la implicación y estimulación de la participación del personal, ofreciendo a toda la

organización la máxima información, dejando clara la visión de futuro para toda la empresa.

**3.- Compromiso de las personas:** Las personas que están involucradas en una empresa son indispensables. La participación del personal es básica para mantener en funcionamiento un sistema de gestión de calidad. Además, es del personal operario, del que se pueden rescatar las mejores ideas, porque estos son los que pasan mayor tiempo con el producto o servicio. Entre las ventajas para la empresa son la toma de conciencia, la motivación y compromiso de cada uno de sus trabajadores

**4.- Enfoque a procesos:** Un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, por ello la empresa debe tener una estructura mediante procesos y marcar objetivos para cada uno de ellos y para llevar a cabo un buen control, las empresas deberán subdividirse en varios procesos, ya que les facilita una mejor organización global de la misma.

**5.- Mejora:** La mejora continua del desempeño de una empresa debe ser un objetivo constante. Se trata de algo intocable que la organización debe analizar para poder darle valor agregado. Asimismo hay dos tipos de mejora, mediante un avance tecnológico y mediante la mejora de todo el proceso productivo. Sin embargo alcanzar los mejores resultados no es labor de un día, sino de todo un proceso progresivo, porque sin mejora no se puede garantizar un nivel de calidad, tomar decisiones y cumplir las metas. Además las organizaciones pueden situarse en primera línea de competencia. (Sirvent, Gisbert, & Perez, 2017)

**6.- Toma de decisiones basadas en la evidencia:** Las decisiones se basan, en el análisis de datos y a partir de la mejor información. Toda decisión que impacte a la

calidad del producto debe ser tomada ante un hecho previo que garantice o reduzca la posibilidad de un error. Entre las ventajas para la organización es que la toma de decisiones basada en informaciones verdaderas y evidenciables la encaminara hacia una buena calidad de sus productos o servicios ofrecidos.

**7.- Gestión de las relaciones:** La empresa es dependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutua beneficia y aumenta la capacidad de todos. El cliente verifica que una empresa esté certificada, además requiere que los proveedores también cumplan con esta certificación, esto indica que la materia prima con la que se realiza el producto o servicio final sea de calidad y cumpla con los requisitos del cliente, teniendo como ventaja para la empresa es que promueve la creación de valor añadido, implantando las necesidades y expectativas del cliente. (Sirvent, Gisbert, & Perez, 2017)

#### **2.2.1.4. Elementos de la Gestión de Calidad**

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es una secuencia de actividades coordinadas las cuales se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de productos o servicios que se ofrecen al consumidor, es decir, planea, controla y mejora aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de su satisfacción. (Mateo, 2016).

Monroy (2019), dice que los clientes de los productos y servicios ofrecidos por la empresa siempre esperan la mejor calidad en lo que adquieren. Afirma que pensar en calidad y en un Sistema de Gestión es pensar en el cliente ya que es la razón de ser de toda la organización. Si el cliente se siente satisfecho con lo que recibe,



ayudará a atraer muchos más clientes y si reconoce que la empresa busca dar un mejor servicio mediante un Sistema de Gestión de Calidad, la confianza del cliente se incrementará y se convertirá en su aliado estratégico para la empresa.

Monroy (2019), menciona 5 elementos fundamentales que toda empresa deberá tener y que al ser trabajados con entusiasmo y dedicación, generan vitalidad y un elevado nivel de diferenciación y sostenibilidad a la empresa.

**1.- Liderazgo:** Es importante tener clara la idea del camino que se emprende y el lugar donde se quiere llegar. Importante es observar a la empresa y ese destino al que se dirige, solo así podrá inspirar a otros en el camino, hacerlos partícipes de la visión y encaminarlos hacia la excelencia del servicio. Éste propósito es el impulsor de las acciones y de la manera cómo inspirar a los demás y mientras exista las acciones diarias tendrán un impulsor por el cual emprender cada reto.

**2.- Planificación:** Es importante entender en qué lugar nos encontramos “punto de salida” el “punto de llegada”. Conociendo esos dos lugares, se podrá encontrar fácilmente el camino que luego se fraccionara con la finalidad de orientar las acciones del equipo de trabajo. Esta claridad de objetivos permite elaborar un cronograma e identificar los posibles obstáculos y riesgos que pueden manifestarse en el camino, asimismo en la medida en que se logra hacer una buena planificación, se estará abordando de manera proactiva a los inconvenientes que se presenten en la empresa.

**3.- Apoyo y Operación:** Es la forma de cómo la organización decide confrontar los retos diarios de producir los servicios o productos para los clientes. Es fundamental porque es la manera explícita como interpretamos las necesidades del cliente y con

base a ese entendimiento, se genera actividades necesarias para producir y elaborar el producto, así como dar cumplimiento a la promesa de valor.

**4.- Evaluación del desempeño:** Importante es observar, entender claramente qué se está haciendo bien y se puede continuar fortaleciendo, porque le sirve tanto al cliente como a la empresa. Se realiza desde diferentes perspectivas. Una es el cliente, importante porque si está a gusto con el producto, la empresa sabe qué es lo que está haciendo bien. Caso contrario, será necesario continuar acercándonos para entenderlo, la auditoria interna, personas evaluadoras que ayudan a la empresa a fortalecer sobre sus actividades diarias y los indicadores que son acuerdos entre varios que ayudan a enfocar las acciones. Es importante contar con ellos porque lo que miden es importante para la organización.

**5.- Mejora continua:** El tiempo no es estático ya que es un elemento que debe mejorar constantemente. El cliente tiene nuevas perspectivas y por tanto exigencias que hacen que continuamente la empresa tenga retos en la calidad del producto o servicio por atender. (Monroy, 2019)

### **2.2.2. Capacitación**

Chiavenato (2013), la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera organizada y sistemática, en el cual las personas desarrollan habilidades, adquieren conocimientos y competencias en función de objetivos definidos, asimismo adquiere la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente.

El mismo autor señala que la capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el crecimiento y mejoramiento de las aptitudes de las personas y grupos dentro de una organización.

Riquelme (2017), la capacitación es una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia del trabajo y lograr una mejora continua de la gestión de una empresa, el cual debe contar con un personal más preparado, adaptado al cargo y al entorno. Ésta se puede considerar una inversión para renovar el entorno laboral y productividad, además es una forma de mantenerse al día con los avances y cambios tecnológicos.

Frigo (2019), la capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, la cual busca mejorar las actitudes, conocimientos, habilidades o conductas de su personal. La capacitación busca perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, además en un proceso estructurado con metas concretas.

#### **2.2.2.1. Necesidades de capacitación**

Surge cuando hay una diferencia entre lo que un trabajador debería saber para desempeñar una tarea, y lo que realmente sabe. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño o descripciones de perfil de puesto. Las empresas tienen constantes cambios en sus actividades, prácticamente ya no existen puestos de trabajo fijos. Cada trabajador debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa. Éste cambio actúa sobre lo que cada trabajador debe saber o realizar, y sobre la forma de llevar a cabo sus tareas. Siendo una principal responsabilidad de la supervisión, es adelantarse a los diferentes cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las habilidades, destreza y el potencial de cada trabajador. (Frigo, 2019)

### **2.2.2.2. Pasos para elaborar un programa de Capacitación**

Perez (2019), las compañías hoy en día entienden la importancia de brindar una capacitación eficiente a sus trabajadores y no solo de capacitar adecuadamente a sus trabajadores para ayudarlos a lograr un mejor margen de beneficio para las empresas, sino que también ayuda mucho en la retención de ellos, ya que el 40% con capacitación deficiente dejan sus trabajos en el primer año.

Dice que la generación de hoy, las personas buscan de forma activa oportunidades de desarrollo y las ve como una forma de crecer profesionalmente. Por ende es importante desarrollar programas de capacitación que sean efectivos para la empresa, asimismo menciona 7 pasos para la elaboración del programa de capacitación:

#### **1.- Identificar las necesidades de la empresa**

Ésta información debe ser el principio y fin del programa de capacitación, prioridad número uno es responder a las necesidades como empleador y apoyar la consecución de los objetivos del negocio a través del aprendizaje. En este paso es importante planificar una reunión con los directivos de la empresa y responsables de cada departamento y comenzar conocer las necesidades de la compañía, así se crea un programa que ayude a los trabajadores a realizar mejor su trabajo.

#### **2.- Definir Objetivos**

Se comienza haciendo un análisis sobre cuáles son las tareas que podrían mejorarse y qué conocimientos, habilidades o actitudes deben adquirir los trabajadores para mejorar los resultados de la empresa.

### **3.- Identificar a quien va dirigido el programa**

Se seleccionan las personas a quién se va a dirigir dicha capacitación., seleccionando a grupos de colaboradores que pueden tener un mayor impacto en la consecución de los objetivos de la empresa. . Es necesario evaluar características como edad, estudios, perfiles profesionales, etc. Además el programa debe estar creado para su beneficio y para el de la empresa. Cuando esto se cumple el éxito del programa está casi garantizado.

### **4.- Seleccionar el programa de capacitación más adecuado**

Es uno de los pasos más delicados en donde se invierte más tiempo. Se necesita encontrar los cursos y contenidos para lograr todo lo anterior. Hoy día existen varias opciones de contenidos y capacitación que se puede adaptar en función de las características de la empresa y de los colaboradores. Asimismo se debe tener en cuenta puntos clave para seleccionar la capacitación

- Puede ser presencial o en línea. Se puede utilizar el “blended learning”, la cual combina ambos formatos y permite aprovechar lo mejor del mundo online, mejor opción será la que se adapte a los objetivos e interés del equipo.
- Fomenta la práctica o el “Learning by doing”. Los colaboradores ponen en práctica lo aprendido en sus actividades diarias, solo así podrán apreciar el verdadero valor del programa de capacitación.
- Facilita el feedback y la interacción. Los trabajadores aprenden y fomenta la interacción con los instructores y contenidos. (Perez, 2019)

## **5.- Comunicar el programa de capacitación del personal**

Se prepara una campaña de comunicación para el plan de capacitación. Se explica a todos los miembros de la empresa para su aprobación con detalles de los objetivos de la capacitación, beneficios, tiempos y cualquier otro aspecto técnico y logístico que sea relevante.

## **6.- Ejecución**

Una vez comunicado el programa y asegurado de que toda la infraestructura y aspectos logísticos estén preparados, es momento de poner en marcha el programa de capacitación con éxito.

## **7.- Obtener el Feedback y evaluar los resultados**

Concluido el programa de capacitación de personal, se obtiene la retroalimentación de todos los participantes y sobre todo la evaluación de su efectividad, los resultados a evaluar es a través de entrevistas, encuestas y así conocer si a los trabajadores les ha gustado la capacitación, convirtiéndose en una experiencia de aprendizaje. (Perez, 2019)

### **2.2.2.3. Beneficios de una capacitación**

Son visibles tanto para la empresa como para el trabajador, los empresarios deben ver ésta como una inversión que mejora el rendimiento y desempeño del personal. Así mismo es importante destacar que es una herramienta necesaria y motivadora, ya que facilita al trabajador la oportunidad de alcanzar mejores conocimientos, aptitudes y habilidades para incrementar sus competencias y

desempeñarse con éxito en su puesto. Es importante y necesaria en todos los niveles, constituye una fuente de bienestar para el trabajador y contribuye a crear una mejor imagen para la empresa. (Riquelme, 2017)

#### **2.2.2.3.1. Beneficios para la organización**

- a. Mejor conocimiento del puesto en todos los niveles y eleva la fuerza de trabajo
- b. Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización
- c. Mejora la relación jefes-subordinados
- d. Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas
- e. Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas
- f. Contribuye a la formación de líderes y dirigentes
- g. Ayuda a mantener bajos los costos. (Lopez, 2013)

#### **2.2.2.3.2. Beneficios para el trabajador**

- a. Ayuda a la formación de líderes, impulsa el desarrollo y la promoción a otros cargos
- b. Aumenta la productividad y mejora la calidad de trabajo
- c. Genera una actitud positiva en el entorno laboral, los trabajadores observan que la empresa invierte en favorecer a su crecimiento personal y profesional ayudando que ellos se sientan identificados con la empresa
- d. Aumenta la calidad del recurso humano y la del trabajo, esto hace a la empresa más productiva y competitiva, reflejándose en la rentabilidad y ganancias.
- e. Reduce la Rotación y posibles accidentes laborales
- f. Incrementa el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, permitiendo el logro de metas personales. (Riquelme, 2017)

### **III. HIPÓTESIS**

En este caso la investigación es Descriptiva, por tanto no presenta Hipótesis. Según Sampieri, Fernández, & Baptista (2014), las investigaciones cuyo accionar son de tipo descriptivo y de diseño no experimental no requiere la elaboración de hipótesis porque las características que se describen no sufren ningún tipo de modificación en ninguno de los momentos de la investigación, además no ejercen influencia o modo causal.



## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo porque se van a recolectar datos en un solo momento y tiempo, con el objetivo de describir las variables identificadas y analizarlas en un contexto, (Mendez, 2012), señala que una investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner en práctica la estructura de fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de datos, por ende el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señalando formas de conducta y actitudes del universo investigado.

La presente investigación es de tipo cuantitativo porque se basa en investigaciones previas es decir examinará los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014), indican que el enfoque cuantitativo refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación. Es un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio, además el objetivo es generalizar los datos de una muestra a una población (de un grupo pequeño a uno mayor) y la recolección se basa en instrumentos estandarizados cuyos datos se obtienen por observación, medición y documentación.

El diseño de investigación será no experimental porque se realizara sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

Según Sampieri, Fernández, & Baptista (2014), la investigación es de diseño no experimental, cuando se realiza sin ninguna manipulación deliberada de variables

y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, y de corte transversal por que los datos se obtienen en un solo momento.

## **4.2. Población y muestra:**

### **4.2.1. Población**

La presente investigación esta constituidas por 07 MYPES, rubro panaderías, éstas están ubicadas en el cercado de la ciudad de Chulucanas a quienes acudiré en busca de la información respecto a las variables Gestión de calidad y Capacitación en las MYPE - Ver cuadro N° 1.

**Para la variable “Gestión de Calidad”**, analizando el primer principio “enfoque al cliente”, se acudiré a los clientes de las panaderías, por lo tanto, constituyen una población infinita. Se empleó una fórmula de muestra considerando que es una investigación cuantitativa y descriptiva. Se busca conocer que el cliente de una apreciación real de la aplicación sobre éste principio, además se identificara la población finita por los 6 principios y la dimensión elementos, los cuales son proporcionados por las MYPE en estudio.

**Para la variable: “Capacitación”**, se acudiré a los gerentes y trabajadores que labora en las MYPE investigadas, constituyendo una población finita con un total de 34 trabajadores, incluidos 07 gerentes y 27 trabajadores. Éste dato es obtenido por la Municipalidad Provincial de Morropón – Chulucanas. Se busca conocer que el Gerente y sus trabajadores den una apreciación real de la aplicación sobre pasos para el proceso de capacitación, así como sus beneficios, los cuales son proporcionados por la MYPE en estudio.

#### 4.2.2. Muestra

- a. La muestra para la variable Gestión de calidad, enfocando al primer principio el cual es “enfoque al cliente”, se consideró a los clientes siendo un total de 384, este dato se obtuvo mediante la fórmula estadística de (Ochoa, 2013).

$$n = \frac{Z^2 x P x q}{e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la población por conocer

z = El valor estadístico del nivel de confianza es el 95%

p = Probabilidad de éxito el 50%

q = Probabilidad de fracaso el 50%

e = Nivel de error siendo considerado el 5%

Aplicación:

$$n = \frac{Z^2 x P x q}{e^2}$$
$$n = \frac{1.96^2 x 0.50 x 0.50}{0.05^2}$$
$$n = \frac{3.8416 x 0.50 x 0.50}{0.0025}$$
$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$
$$n = 384.16$$
$$n = 384$$

Asimismo la muestra para los 6 principios y elementos de la variable Gestión de Calidad es de 27 trabajadores, este dato representa una muestra finita, quedando estructurado en  $N=27$ .

- b. La muestra para la variable Capacitación se encuentra conformada por 34 trabajadores del rubro panaderías del mercado de Chulucanas, siendo la muestra  $N=n$ , para Sampieri, Fernández, & Baptista (2014), dice que la población es finita cuando es menor ( $<$ ) de 50 personas por ende no requiere la aplicación de la estadística (formula), por lo tanto en las MYPE en estudio queda estructurado que  $N=34$ , este dato representa a los trabajadores, que incluye 7 gerentes y 27 trabajadores, asimismo se elaborará una encuesta tanto para gerentes y trabajadores.

#### **Criterios de Inclusión**

- a. Se considera a las MYPE que tienen licencia de funcionamiento y RUC activo del rubro panaderías las cuales están formalmente constituidas y se encuentran ubicadas en mercado de la ciudad de Chulucanas
- b. A todos los propietarios y trabajadores que laboran en las Mypes del rubro panaderías del mercado de Chulucanas.

#### **Criterios de Exclusión**

- a. No se excluye a nadie

Cuadro 1: Relación de panaderías en estudio

Nº RUC	NOMBRE CONTRIBUYENTE	DENOMINACIÓN COMERCIAL	DIRECCIÓN	TRABAJADORES
10033699544	VILCHEZ ALAMA-CLARIBEL	PANADERIA-PASTELERIA "LUCIANA"	JR. HUANCAMELICA Nº 345 - 01	6
10406672838	ABRAMONTE APONTE-JUSTO	PANADERIA "GREIXILU"	JR. SUCRE Nº 406 - CHULUCANAS	3
10463825080	SANTAMARIA SUCLUPE -KELVIN	PANADERIA "RICO PAN"	JR. PISAGUA Nº 796 - CHULUCANAS	6
10479090501	CHAPOÑAN INOÑAN-MARIA GLADIS	PANIFICADORA "JOSE SEGUNDO"	JR LAMBAYEQUE Nº 456 - CHULUCANAS	7
10033114848	IMAN MARTINEZ-LUZ MARIA	BODEGA - PANADERIA "ISABEL"	JR JUNIN Nº 377 - CHULUCANAS.	3
10033612937	MARCELO TORRES-VICTOR ANDRES	BODEGA - PANADERIA "MI LUCERITO"	JR. CASTRO POZO Nº 400	5
10033675637	CARDENAS AGUILERA-GIOVANNA	BODEGA - PANADERIA "JENNIFER "	JR. PUNO Nº 1056 - CHULUCANAS.	4
TOTAL				34

Fuente: Municipalidad Provincial de Morropón - Chulucanas

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

#### *Operacionalización de las variables*

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Escala</b>	<b>Metodología</b>
<b>Gestión de calidad</b>	Es una filosofía de trabajo, en la que todas las áreas y profesionales integrantes de una organización están convencidos de que, realizando cada uno sus tareas de forma óptima y metódica, consiguen un objetivo común, la Calidad y, por tanto, la satisfacción del cliente. (Enríquez & Sánchez 2016)	Principios	Enfoque al cliente	La dimensión principios de medirá con sus indicadores, Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso de las personas, Enfoque a procesos, Mejora, Toma de decisiones basadas en la evidencia y Gestión de las relaciones	Nominal	Tipo de Investigación: Cuantitativa  Nivel de Investigación: Descriptiva  Diseño: No experimental, corte transversal  Población: 07 MYPES del rubro panaderías del cercado de Chulucanas  Muestra: Para la variable Gestión de Calidad: 384 clientes ( 1er principio)
			Liderazgo			
			Compromiso de las personas			
			Enfoque a procesos			
			Mejora			
			Toma de decisiones basadas en la evidencia			
			Gestión de las relaciones			

		Elementos	Liderazgo	La dimensión Elementos se medirá con sus indicadores Liderazgo, Planificación, Apoyo y Operación, Evaluación del desempeño y Mejora Continua	Nominal	Para los 6 principios y elementos: 27 trabajadores  Para la variable Capacitación son 34 trabajadores, 7 Gerentes y 27 trabajadores  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
			Planificación			
			Apoyo y Operación			
			Evaluación del desempeño			
			Mejora continua			
<b>Capacitación</b>	La capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, la cual busca mejorar las actitudes, conocimientos, habilidades o conductas de su personal. (Frigo 2016)	Pasos del proceso de capacitación	Identificar las necesidades de la empresa	La dimensión pasos del proceso de capacitación se medirá con sus indicadores Identificar las necesidades de la empresa, Definir objetivos, Identificar a quien va dirigido el programa, Seleccionar el programa de capacitación	Nominal	
			Definir objetivos			
			Identificar a quien va dirigido el programa			
			Seleccionar el programa de capacitación			

			Comunicar el programa de capacitación del personal	Seleccionar el programas de capacitación, Comunicar el programa de capacitación del personal, Ejecución, Obtener el Feedback y evaluar los resultados		
			Ejecución			
			Obtener el Feedback y evaluar los resultados			
		Beneficios de la capacitación	Ayuda a la formación de líderes	La dimensión beneficios de la capacitación se medirá con sus indicadores, Ayuda a la formación de líderes, aumenta la productividad y mejora la calidad de trabajo, genera una actitud positiva en el	Nominal	
			Aumenta la productividad y mejora la calidad de trabajo			
			Genera una actitud positiva en el entorno laboral			



			<p>Aumenta la calidad del recurso humano y la del trabajo</p>	<p>entorno laboral, aumenta la calidad del recurso humano y la del trabajo, reduce la rotación y posibles accidentes laborales e incrementa el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo</p>		
			<p>Reduce la rotación y posibles accidentes laborales</p>			
			<p>Incrementa el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo</p>			

#### **4.4. Técnicas e instrumentos**

Para el desarrollo de la presente investigación se empleará la técnica de la encuesta, la cual busca recaudar datos mediante un cuestionario estructurado que se aplicará a la muestra de una población y está diseñado para obtener información específica de los participantes. (Malhotra, 2016)

El instrumento a emplearse será el cuestionario el mismo se aplicara en las 07 MYPES en estudio, el cual está dirigido a clientes, trabajadores y gerentes de escala nominal, éste se obtendrá a partir de la operacionalización de las variables, utilizando un listado de preguntas escritas las cuales se entregaran a dichas personas para su contestación.

Para la presente investigación se elaboró una encuesta, la cual se obtuvo en base a los objetivos específicos, indicadores y bases teóricas. Asimismo se formuló un cuestionario considerándose a los clientes y trabajadores para la variable Gestión de Calidad, así como los gerentes y trabajadores para la variable Capacitación, siendo 16 preguntas para la variable Gestión de Calidad y 14 preguntas para la variable Capacitación, en donde por su naturaleza se buscó el conocimiento del gerente siendo 7 y de los trabajadores siendo 27, con un total de 30 preguntas.

#### **4.5. Plan de Análisis**

Los datos recolectados en la investigación se analizan, haciendo uso de la estadística descriptiva, la cual permite organizar y presentar un conjunto de datos de manera que describan en forma precisa las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretación. Los datos han sido procesados en Microsoft office 2013, los datos se han tabulado y graficados en Excel.

#### 4.6. Matriz de consistencia

*Tabla 2: Matriz de consistencia*

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
General	¿Qué características tiene la gestión de calidad y la capacitación en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019?	Identificar las características que tiene Gestión de calidad y la Capacitación en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019.	Según: Sampiere , Fernández , Baptista (2014), las investigaciones cuyo accionar son de tipo descriptiva y diseño no experimental no requiere la elaboración de hipótesis.	Tipo de Investigación: Cuantitativa  Nivel de Investigación: Descriptiva  Diseño: No experimental, corte transversal
Específicos		(a) Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019.		Población: 07 MYPES del rubro panaderías del mercado de Chulucanas
		(b) Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019.		Muestra: Para la variable Gestión de Calidad: 384 clientes ( 1er principio)  Para los 6 principios y elementos: 27 trabajadores
		(c) Determinar los pasos del proceso de capacitación del personal en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019.		Para la variable Capacitación son 34 trabajadores, 7 Gerentes y 27 trabajadores  Técnica: Encuesta
		(d) Determinar los beneficios de la capacitación del personal en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019.		Instrumento: Cuestionario

#### **4.7. Principios éticos**

La presente investigación nos permite obtener información sobre Gestión de calidad y Capacitación en las MYPE del rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019.

La investigación se desarrollará respetando la norma Apa, asimismo las fuentes consultadas son referenciadas, además existe honestidad dado que la información obtenida no se ha manipulado a beneficio del autor.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

*Cuadro 2: Características demográficas*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b><u>Genero</u></b>		
Masculino	3	43%
Femenino	4	57%
<b><u>Tipo de empresa</u></b>		
Natural	7	100%
Jurídica	0	0%
<b><u>Edad del propietario</u></b>		
25 a 35 años	2	29%
36 a 44 años	1	14%
45 a 55 años	4	57%
<b><u>Años en el negocio</u></b>		
Menos de 05 años	2	29%
Hasta 10 años	3	42%
Más de 10 años	2	29%

**Fuente: Encuesta**

En el cuadro 2, se observa que el 57% de los propietarios de las MYPES encuestadas pertenecen al género femenino y el 100% son personas naturales con negocio. Con respecto a la edad el 57% tienen edades en el rango de 45 a 55 años, el 29% tienen edades entre 25 a 35 años, la experiencia que tienen está dada porque el 42% tienen más de 5 años hasta 10 años en el negocio, mientras que el 29% tienen menos de 5 años y a la vez más de 10 años en el negocio.

### 5.1.1. Variable Gestión de Calidad

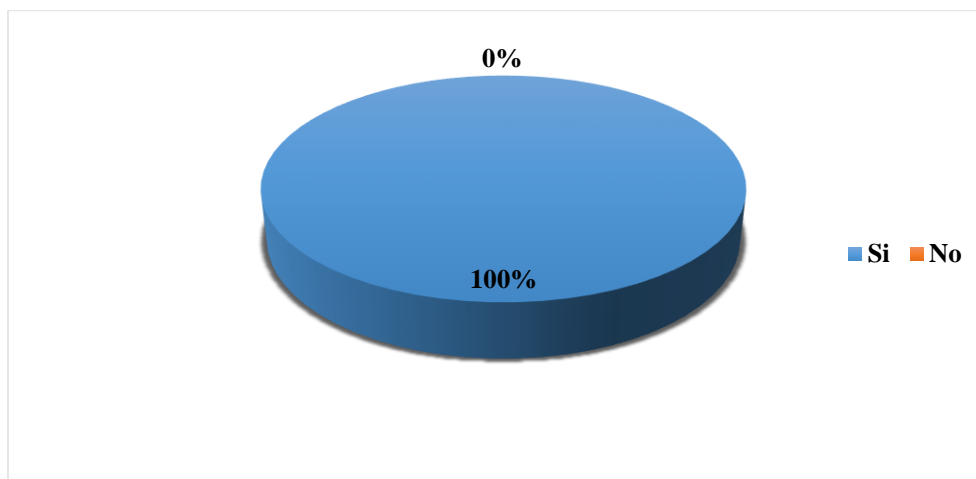
#### 5.1.1.1. Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019.

##### 1.- Enfoque al cliente

*Tabla 1: ¿Usted considera importante que su persona aporta ganancias para la MYPE?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	384	100%
No	0	0%
Total	384	100%

*Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración propia*



*Figura 1: Gráfico circular que representa a ¿Usted considera importante que su persona aporta ganancias para la MYPE?*  
*Elaboración propia*

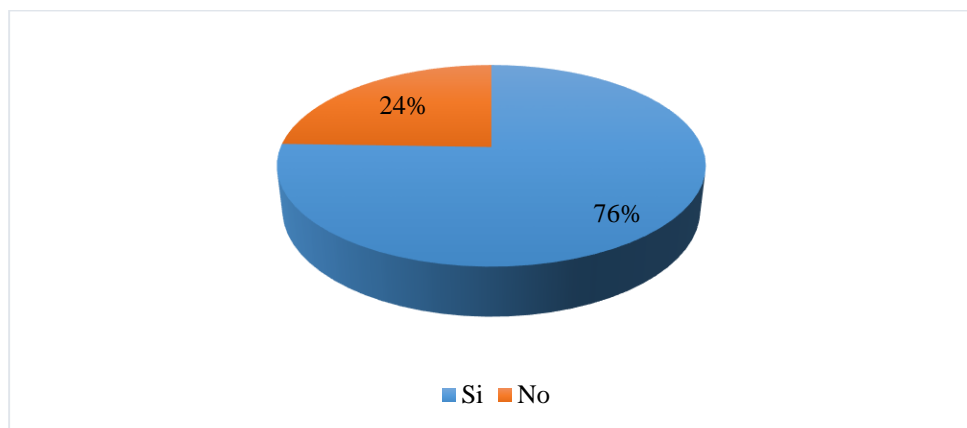
Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 denominada ¿Usted considera importante que su persona aporta ganancias para la MYPE?, se observa que el 100% de los clientes encuestados si se consideran importantes, ya que depende de ellos para que la MYPE obtenga más ganancias.

*Tabla 2: ¿Considera que la MYPE cumple con sus expectativas y necesidades de acuerdo a los productos ofrecidos?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	290	76%
No	94	24%
Total	384	100%

*Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración propia*



*Figura 2: Grafico circular que representa a ¿Considera que la MYPE cumple con sus expectativas y necesidades de acuerdo a los productos ofrecidos?  
Elaboración propia*

**Interpretación:**

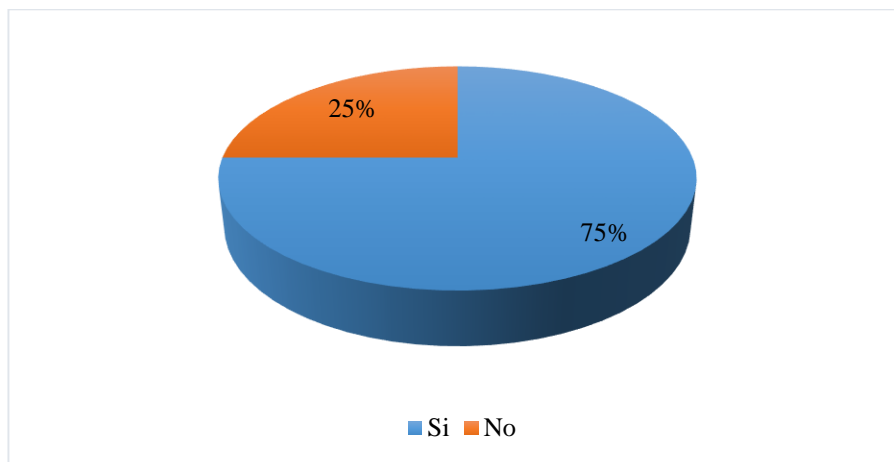
En la tabla 2 y figura 2 denominada ¿Considera que la MYPE cumple con sus expectativas y necesidades de acuerdo a los productos ofrecidos?, se observa que el 76% de los clientes encuestados si considera que la MYPE cumple con sus expectativas y necesidades en la elaboración del producto ofrecido y el 24% considera que no.



*Tabla 3: ¿Los productos ofrecidos por la MYPE cumplen con estándares de calidad y por ende cumplen con los requisitos de higiene y buen estado?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	288	75%
No	96	25%
Total	384	100%

*Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración propia*



*Figura 3: Grafico circular que representa a ¿Los productos ofrecidos por la MYPE cumplen con estándares de calidad y por ende cumplen con los requisitos de higiene y buen estado?  
Elaboración propia*

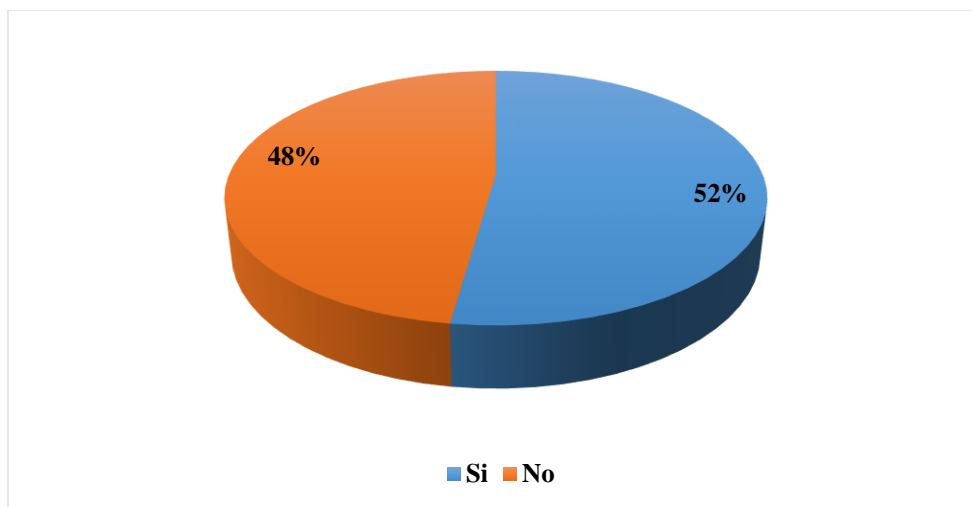
**Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 3 denominada ¿Los productos ofrecidos por la MYPE cumplen con estándares de calidad y por ende cumplen con los requisitos de higiene y buen estado?, se observa que el 75% de los clientes encuestados afirman que la MYPE si cumple con los estándares de calidad, así como higiene y buen estado del producto ofrecido, mientras que el 25% considera que no.

*Tabla 4: ¿Usted considera favorable el ambiente o área en donde se vende el producto?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	200	52%
No	184	48%
Total	384	100%

*Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración propia*



*Figura 4: Grafico circular que representa a ¿Usted considera favorable el ambiente o área en donde se vende el producto?*

*Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 4 denominada ¿Usted considera favorable el ambiente o área en donde se vende el producto?, se observa que el 52% de los clientes encuestados si están conformes que el área en donde se vende el producto es adecuado, mientras que el 48% afirma que el área no es el adecuado.

Tabla 5: ¿Usted se siente fidelizado por el buen trato y atención de la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	290	76%
No	94	24%
Total	384	100%

*Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración propia*

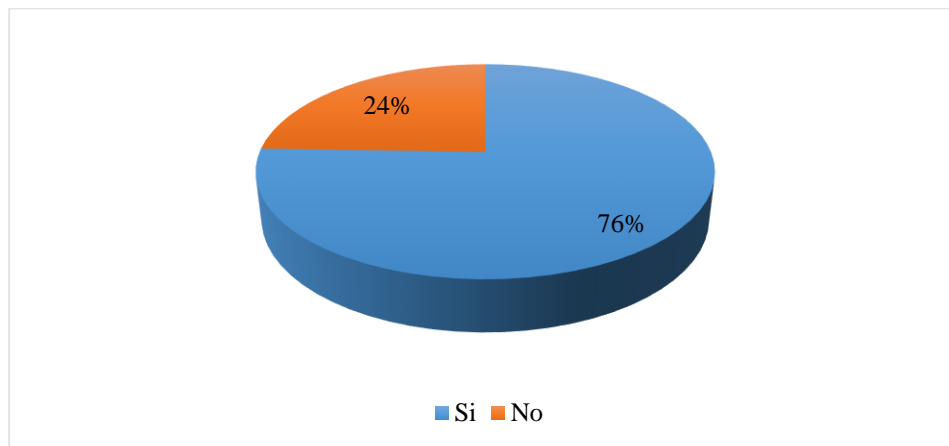


Figura 5: Gráfico circular que representa a ¿Usted se siente fidelizado por el buen trato y atención de la MYPE?  
Elaboración propia

#### Interpretación:

En la tabla 5 y figura 5 denominada ¿Usted se siente fidelizado por el buen trato y atención de la MYPE?, se observa que el 76% de los clientes encuestados si se sienten fidelizados afirmando que el personal es atento y la atención es agradable, mientras que el 24% afirma lo contrario.

## Trabajadores

Tabla 6: ¿Usted cree que existe buen trato y relación con su jefe?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	93%
No	2	7%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*

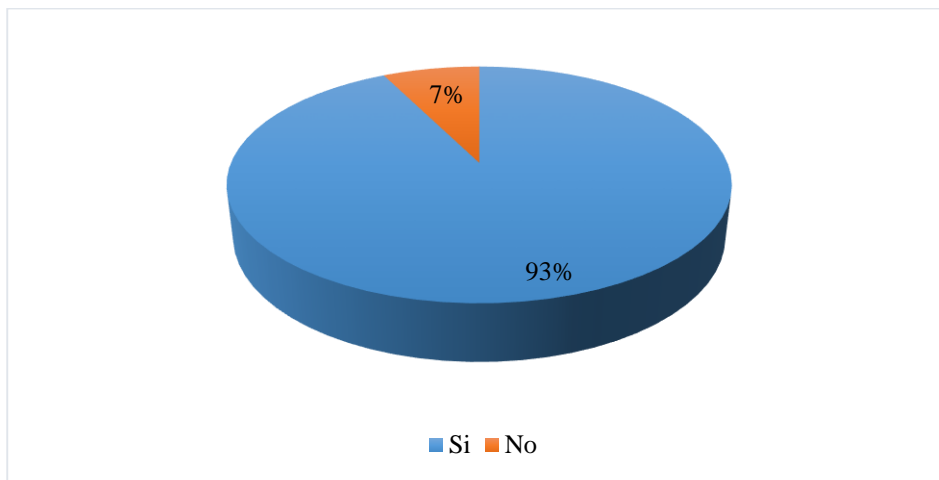


Figura 6: Gráfico circular que representa a ¿Usted cree que existe buen trato y relación con su jefe?

*Elaboración propia*

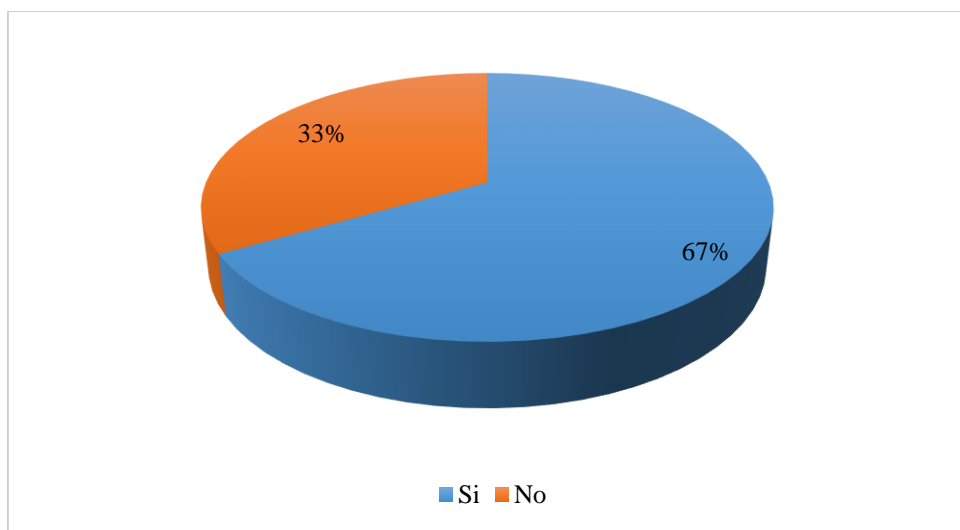
### Interpretación:

En la tabla 6 y figura 6 denominada ¿Usted cree que existe buen trato y relación con su jefe?, se observa que el 93% de los trabajadores encuestados afirman que si tienen un buen trato y una buena relación con su jefe, mientras que el 7% considera que no.

*Tabla 7: ¿Dependen de usted, que la MYPE rescate sus mejores ideas y habilidades para el beneficio de ésta?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	18	67%
No	9	33%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 7: Grafico circular que representa a ¿Dependen de usted, que la MYPE rescate sus mejores ideas y habilidades para el beneficio de ésta?*

*Elaboración propia*

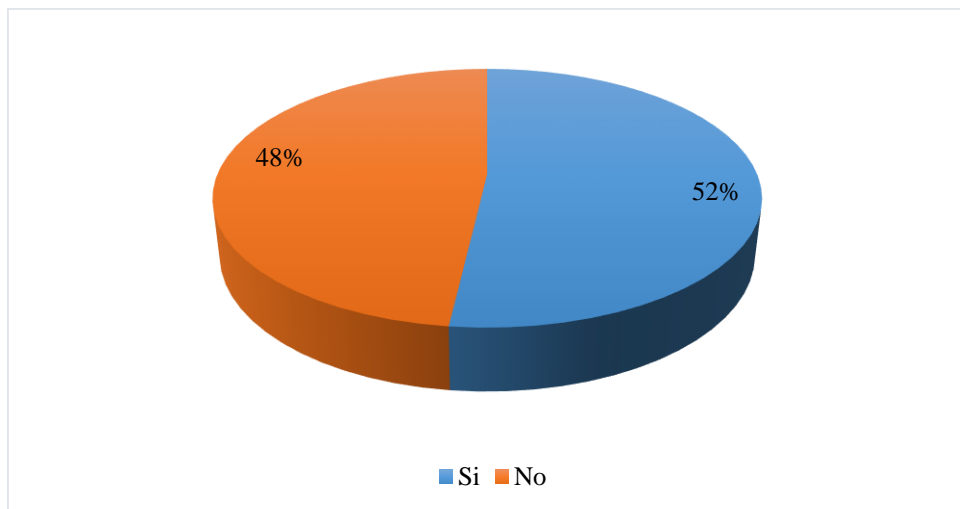
**Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 7 denominada ¿Dependen de usted, que la MYPE rescate sus mejores ideas y habilidades para el beneficio de ésta?, se observa que el 67% de los trabajadores encuestados si manifiestan que de ellos se rescata nuevas ideas, así como habilidades para el beneficio de la MYPE, mientras que el 33% manifiesta que no, pero realizan bien su trabajo.

*Tabla 8: ¿La MYPE tiene elaborada guías o indicaciones para la elaboración del pan?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	14	52%
No	13	48%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 8: Gráfico circular que representa a ¿La MYPE tiene elaborada guías o indicaciones para la elaboración del pan?*

*Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 8 denominada ¿La MYPE tiene elaborada guías o indicaciones para la elaboración del pan?, se observa que el 52% de los trabajadores encuestados respondieron que la MYPE si cuenta con guías e indicaciones como parámetros para la elaboración del producto, asimismo se observa que el 48% respondieron que no tienen guías pero si la experiencia en dicha elaboración.

Tabla 9: ¿La MYPE se preocupa por innovar los diseños del producto ofrecido?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	74%
No	7	26%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*

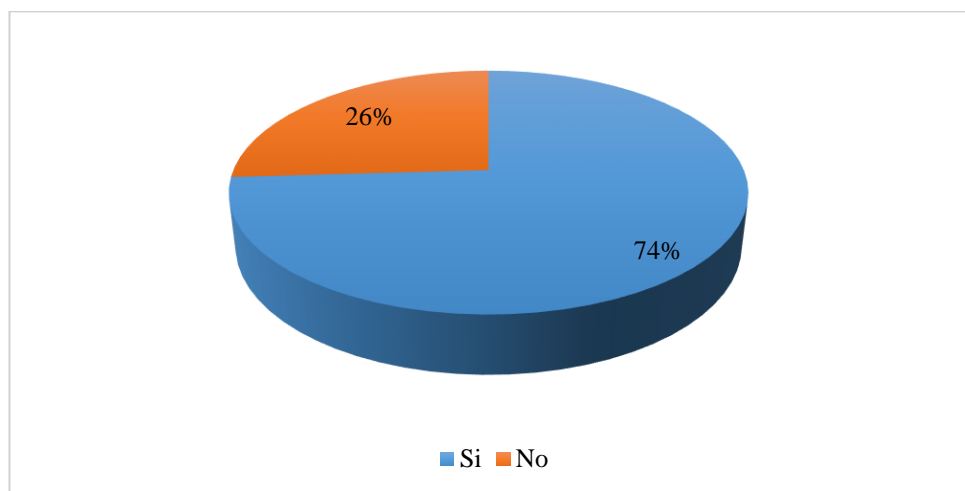


Figura 9: Gráfico circular que representa a ¿La MYPE se preocupa por innovar los diseños del producto ofrecido?  
Elaboración propia

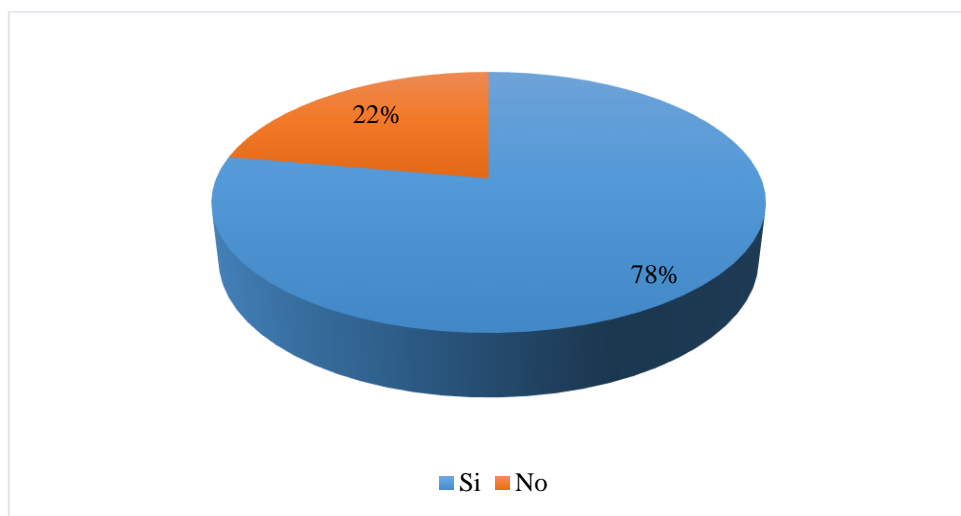
#### Interpretación:

En la tabla 9 y figura 9 denominada ¿La MYPE se preocupa por innovar los diseños del producto ofrecido?, se observa que el 74% de los trabajadores encuestados respondieron que la MYPE si innova en nuevos diseños y el 26% respondieron que no, ya que se mantienen con sus diseños del producto.

*Tabla 10: ¿Usted participa en la toma de decisiones para mejorar el producto y servicio ofrecido por la MYPE?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	21	78%
No	6	22%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 10: Gráfico circular que representa a ¿Usted participa en la toma de decisiones para mejorar el producto y servicio ofrecido por la MYPE?  
Elaboración propia*

**Interpretación:**

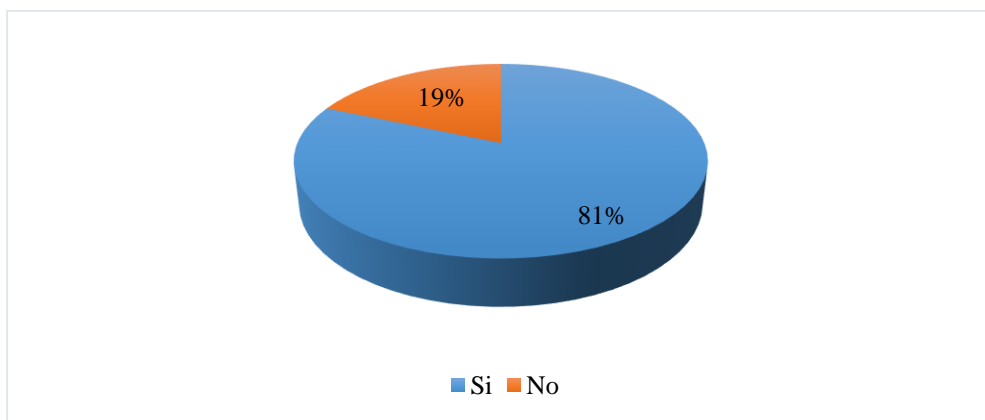
En la tabla 10 y figura 10 denominada ¿Usted participa en la toma de decisiones para mejorar el producto y servicio ofrecido por la MYPE?, se observa que el 78% de los trabajadores encuestados respondieron que si participan en la toma de decisiones para que el producto y servicio se mejore, mientras que el 22% respondieron que no.



*Tabla 11: ¿Considera que la materia prima con la que elaboran el producto cumple con certificaciones de calidad?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	22	81%
No	5	19%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 11: Gráfico circular que representa a ¿Considera que la materia prima con la que elaboran el producto cumple con certificaciones de calidad?*  
*Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 11 denominada ¿Considera que la materia prima con la que elaboran el producto cumple con certificaciones de calidad?, se observa que el 81% de los trabajadores encuestados respondieron que la materia prima utilizada para elaborar el producto si cumple con certificaciones de calidad, mientras que el 19% considera que no.

### 5.1.1.2. Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019.

#### Trabajadores

Tabla 12: ¿Usted se siente inspirado y a gusto con el trabajo que realiza?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	89%
No	3	11%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*

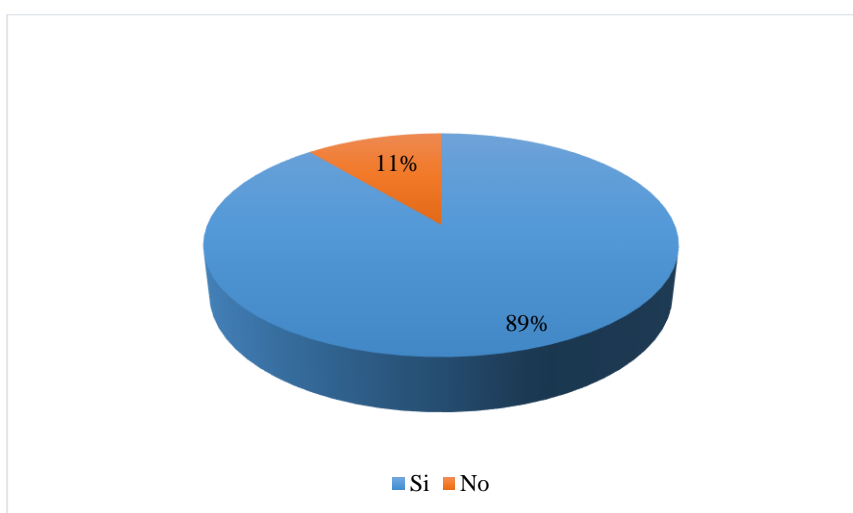


Figura 12: Gráfico circular que representa a ¿Usted se siente inspirado y a gusto con el trabajo que realiza?  
Elaboración propia

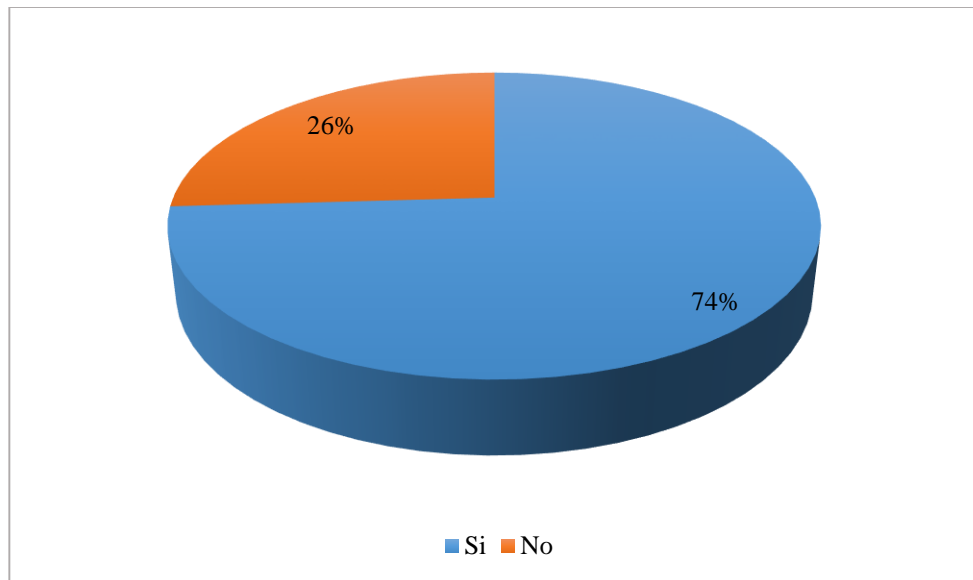
#### Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12 denominada ¿Usted se siente inspirado y a gusto con el trabajo que realiza?, se observa que el 89% de los trabajadores encuestados si se sienten inspirados y a gusto con el trabajo realizado, mientras que el 11% dijeron que no, pero realizan con responsabilidad su trabajo.

*Tabla 13: ¿Usted se organiza y planifica sus actividades de acuerdo a su horario de trabajo?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	74%
No	7	26%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 13: Grafico circular que representa a ¿Usted se organiza y planifica sus actividades de acuerdo a su horario de trabajo?*

*Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la tabla 13 y figura 13 denominada ¿Usted se organiza y planifica sus actividades de acuerdo a su horario de trabajo?, se observa que el 74% de los trabajadores encuestados si organizan y planifican su actividades siguiendo su horario de trabajo, mientras que el 26% no lo hacen, pero si cumplen con su trabajo.

Tabla 14: ¿Usted se involucra en los retos diarios que se forma la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	89%
No	3	11%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*

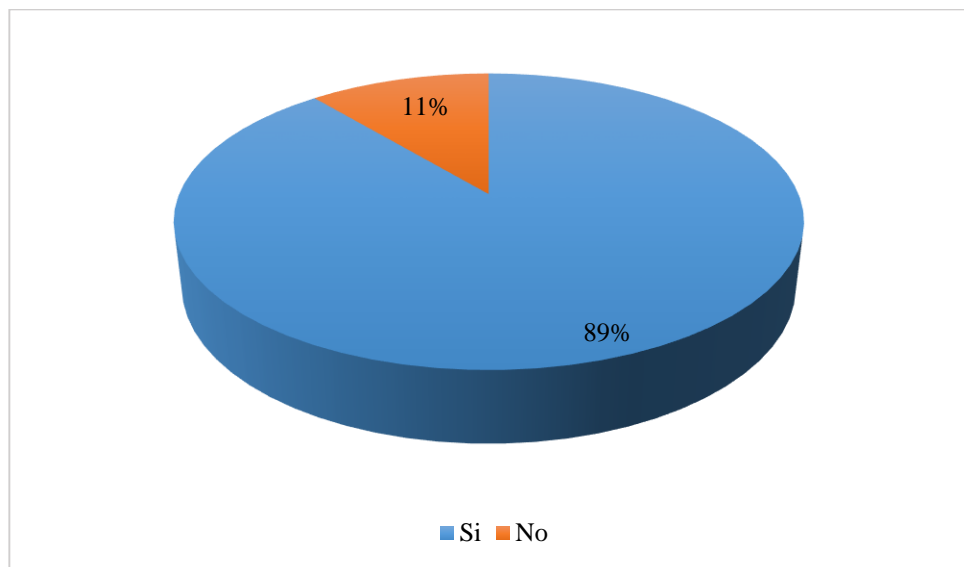


Figura 14: Gráfico circular que representa a ¿Usted se involucra en los retos diarios que se forma la MYPE?

*Elaboración propia*

#### Interpretación:

En la tabla 14 y figura 14 denominada ¿Usted se involucra en los retos diarios que se forma la MYPE?, se observa que el 89% de los trabajadores encuestados si se involucran en los retos diarios que afronta la MYPE, mientras que el 11% no se involucra.

Tabla 15: ¿Evalúan su desempeño constantemente en su puesto de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	85%
No	4	15%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*

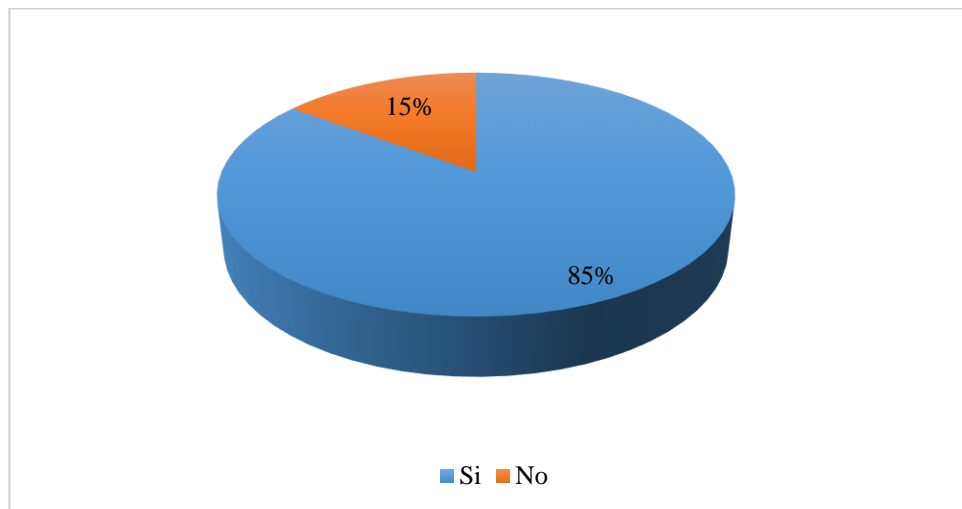


Figura 15: Gráfico circular que representa a ¿Evalúan su desempeño constantemente en su puesto de trabajo?  
Elaboración propia

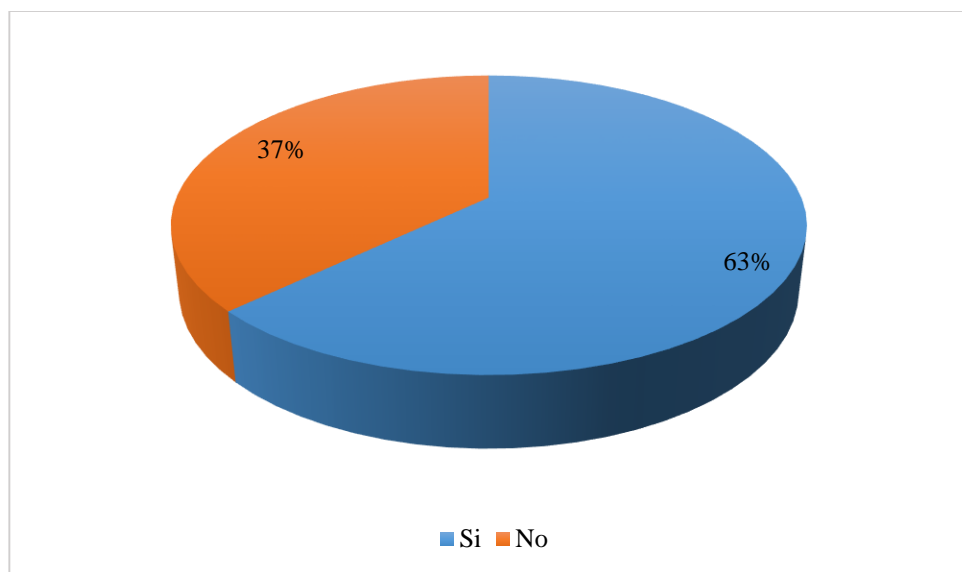
#### Interpretación:

En la tabla 15 y figura 15 denominada ¿Evalúan su desempeño constantemente en su puesto de trabajo?, se observa que el 85% de los trabajadores encuestados afirman que si son evaluados constantemente en su puesto de trabajo por su jefe, mientras que el 15% afirman que no son evaluados constantemente.

*Tabla 16: ¿La MYPE mejora constantemente la calidad de los productos en cuanto a sabor, peso, color, olor y tamaño?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	17	63%
No	10	37%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 16: Grafico circular que representa a ¿La MYPE mejora constantemente la calidad de los productos en cuanto a sabor, peso, color, olor y tamaño?*

*Elaboración propia*

#### **Interpretación:**

En la tabla 16 y figura 16 denominada ¿La MYPE mejora constantemente la calidad de los productos en cuanto a sabor, peso, color, olor y tamaño?, se observa que el 63% de los trabajadores encuestados si mejoran constantemente la calidad de los productos en cuanto a sabor, peso, color, olor y tamaño mientras que el 37% dicen que no mejoran constantemente, pero si lo hacen cuando sus clientes lo requieran.

## 5.1.2. Variable Capacitación

### 5.1.2.1. Determinar los pasos del proceso de capacitación del personal en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019.

#### Gerentes

Tabla 17: ¿Realiza programas de capacitación a su personal para implementar y mejorar las necesidades de su empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

*Cuestionario aplicado al gerente  
Elaboración propia*

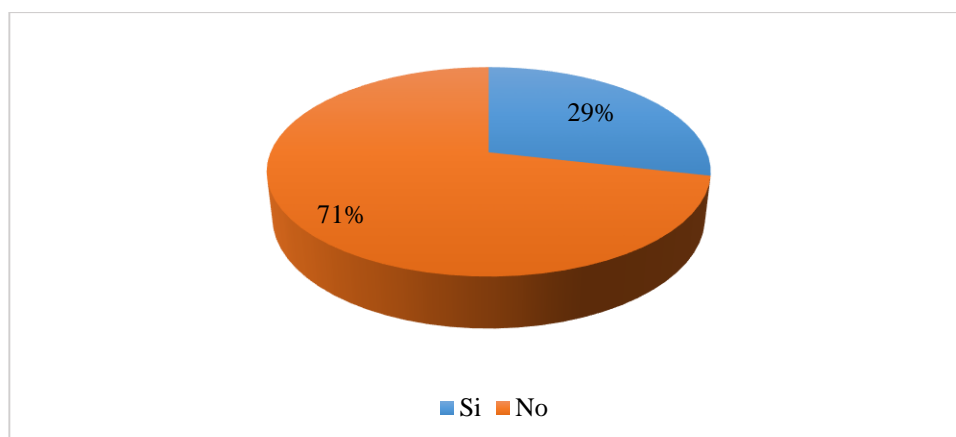


Figura 17: Gráfico circular que representa a ¿Realiza programas de capacitación a su personal para implementar y mejorar las necesidades de su empresa?  
Elaboración propia

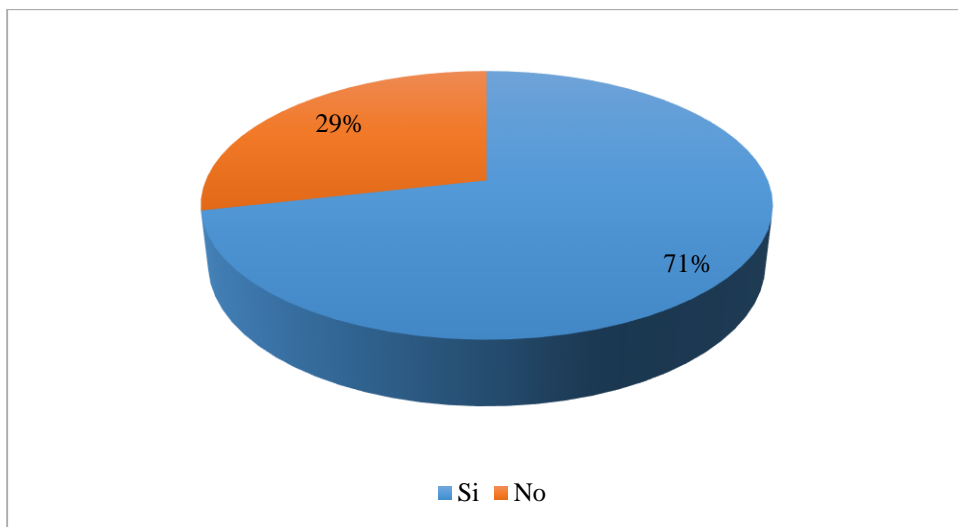
#### Interpretación:

En la tabla 17 y figura 17 denominada ¿Realiza programas de capacitación a su personal para implementar y mejorar las necesidades de su empresa?, se observa que el 29% de los gerentes encuestados si realizan programas de capacitación para mejorar como empresa y ser más competitivos, mientras que el 71% no realizan programas de capacitación.

*Tabla 18: ¿Analiza constantemente cuáles con las dificultades que podrían mejorarse en su empresa?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

*Cuestionario aplicado al gerente  
Elaboración propia*



*Figura 18: Gráfico circular que representa a ¿Analiza constantemente cuáles con las dificultades que podrían mejorarse en su empresa?  
Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la tabla 18 y figura 18 denominada ¿Analiza constantemente cuáles con las dificultades que podrían mejorarse en su empresa?, se observa que el 71% de los gerentes encuestados si analizan constantemente las dificultades que requiere mejorar su empresa, mientras que el 29% no analizan constantemente sus dificultades.



Tabla 19: ¿Usted define el perfil del personal que requiere para su empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	57%
No	3	43%
Total	7	100%

*Cuestionario aplicado al gerente  
Elaboración propia*

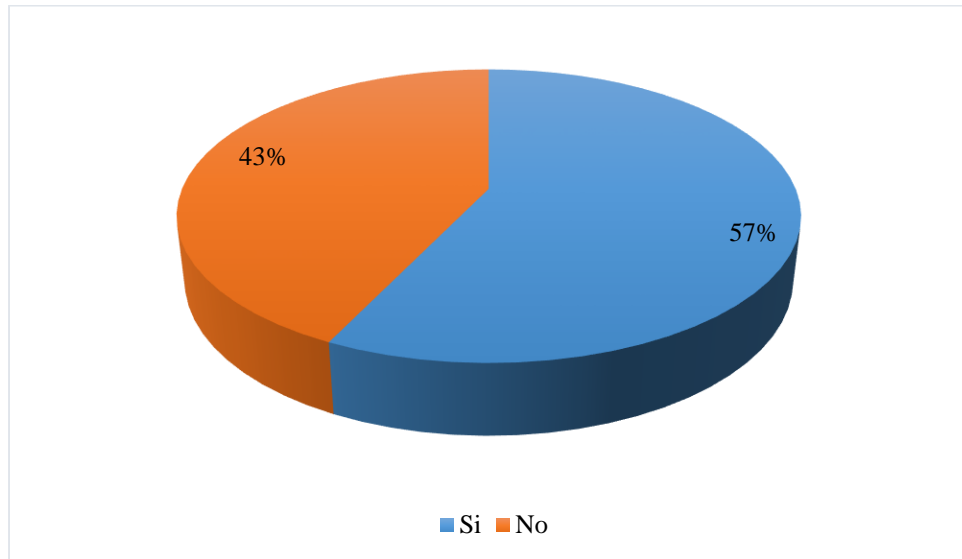


Figura 19: Gráfico circular que representa a ¿Usted define el perfil del personal que requiere para su empresa?  
Elaboración propia

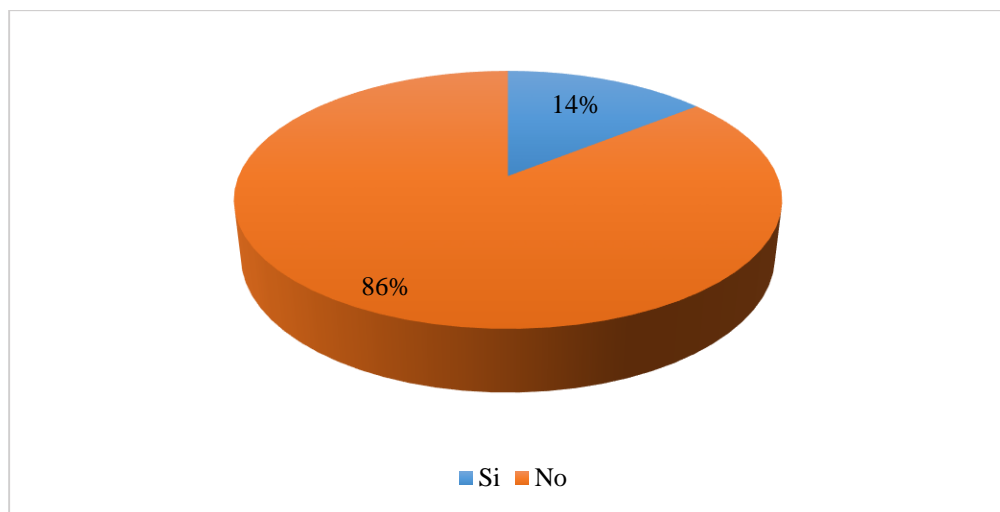
Interpretación:

En la tabla 19 y figura 19 denominada ¿Usted define el perfil del personal que requiere para su empresa?, se observa que el 57% de los gerentes encuestados si definen el perfil del personal que requieren para su empresa, mientras que el 43% no lo definen, ya que son MYPES formadas por la familia.

*Tabla 20: ¿Implementa programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del producto ofrecido?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	1	14%
No	6	86%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Cuestionario aplicado al gerente  
Elaboración propia*



*Figura 20: Gráfico circular que representa a ¿Implementa programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del producto ofrecido?  
Elaboración propia*

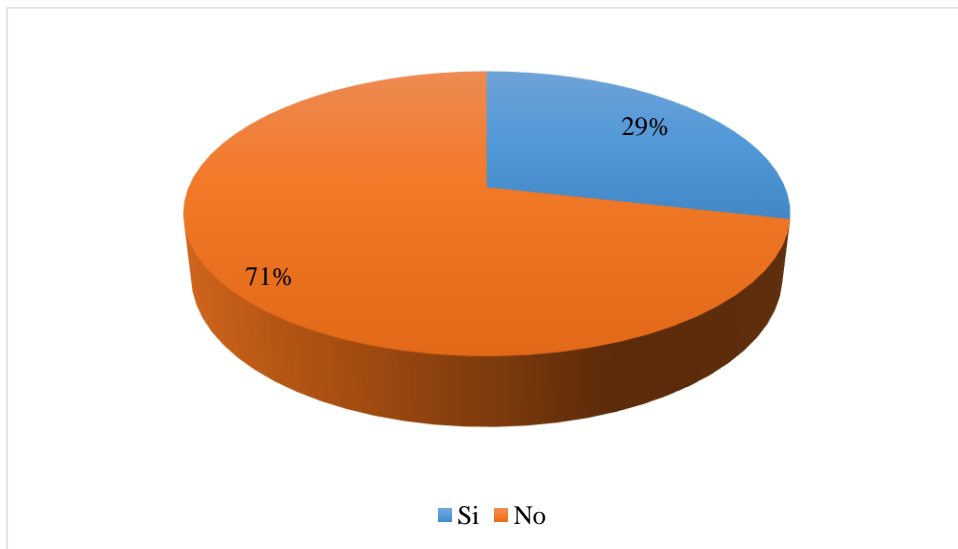
**Interpretación:**

En la tabla 20 y figura 20 denominada ¿Implementa programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del producto ofrecido?, se observa que el 14% de los gerentes encuestados si implementan programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del pan, mientras que el 86% no lo hacen ya que su personal poseen conocimientos por la experiencia en la empresa.

*Tabla 21: ¿Para implementar un programa de capacitación considera necesario que todo su equipo de trabajo lo acepte?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	29%
No	5	71%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Cuestionario aplicado al gerente  
Elaboración propia*



*Figura 21: Gráfico circular que representa a ¿Para implementar un programa de capacitación considera necesario que todo su equipo de trabajo lo acepte?  
Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la tabla 21 y figura 21 denominada ¿Para implementar un programa de capacitación considera necesario que todo su equipo de trabajo lo acepte?, se observa que el 29% de los gerentes encuestados si consideran necesario que para implementar un programa de capacitación, su equipo de trabajo lo acepte, mientras que el 71% no considera necesario.

Tabla 22: ¿Para ejecutar un programa de capacitación usted selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	14%
No	6	86%
Total	7	100%

Cuestionario aplicado al gerente  
Elaboración propia

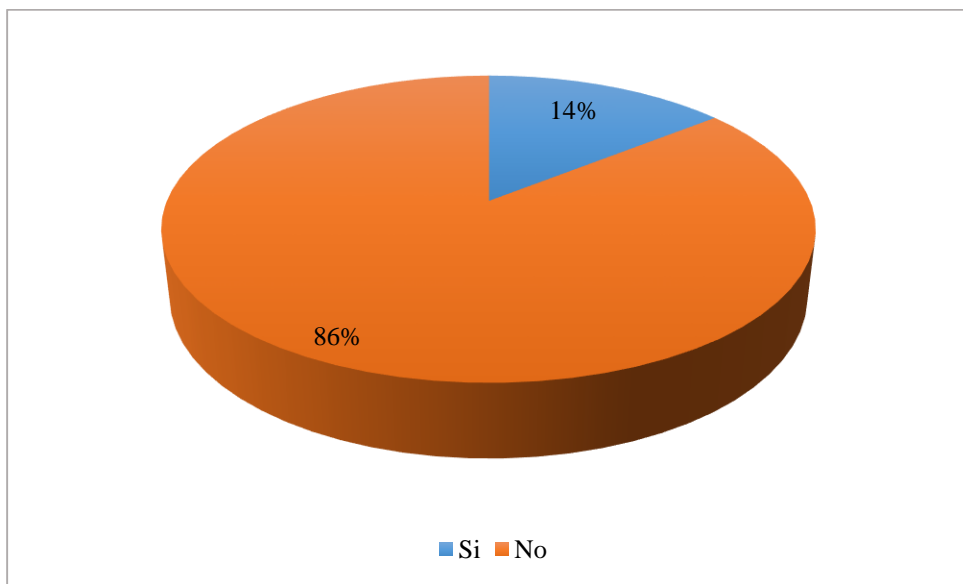


Figura 22: Gráfico circular que representa a ¿Para ejecutar un programa de capacitación usted selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo?  
Elaboración propia

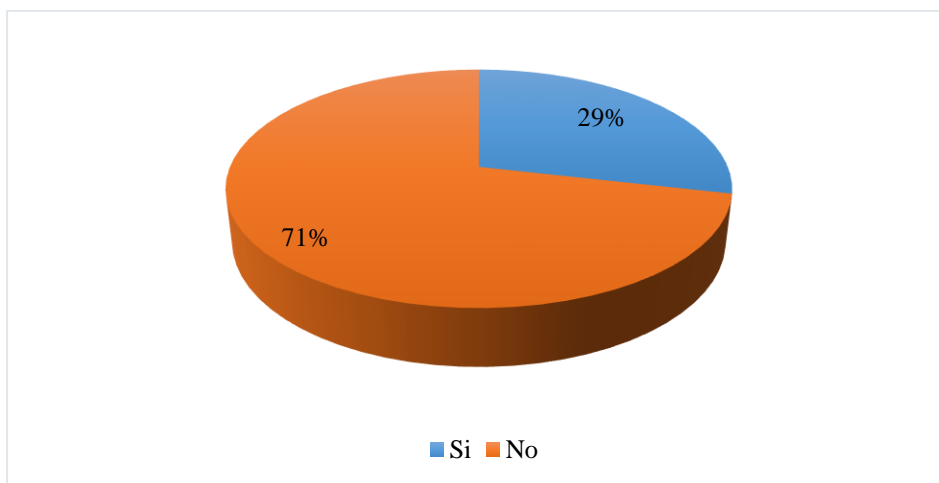
Interpretación:

En la tabla 22 y figura 22 denominada ¿Para ejecutar un programa de capacitación usted selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo? , se observa que el 14% de los gerentes encuestados si selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo para capacitarlos, mientras que el 86% no lo hacen.

*Tabla 23: ¿Cree usted que al recibir una buena capacitación y buen trato genera en ellos un elevado desempeño en sus actividades diarias?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	29%
No	5	71%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

*Cuestionario aplicado al gerente  
Elaboración propia*



*Figura 23: Gráfico circular que representa a ¿Cree usted que al recibir una buena capacitación y buen trato genera en ellos un elevado desempeño en sus actividades diarias?*

*Elaboración propia*

**Interpretación:**

En la tabla 23 y figura 23 denominada ¿Cree usted que al recibir una buena capacitación y buen trato genera en ellos un elevado desempeño en sus actividades diarias?, se observa que el 29% de los gerentes encuestados si manifiestan que una buena capacitación y buen trato en ellos generan mejor desempeño en sus actividades diarias, mientras que el 71% manifiesta que no, pero si tienen una buena relación con su personal, los cuales desempeñan adecuadamente sus actividades.

Tabla 24: ¿Usted considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

*Cuestionario aplicado al gerente  
Elaboración propia*

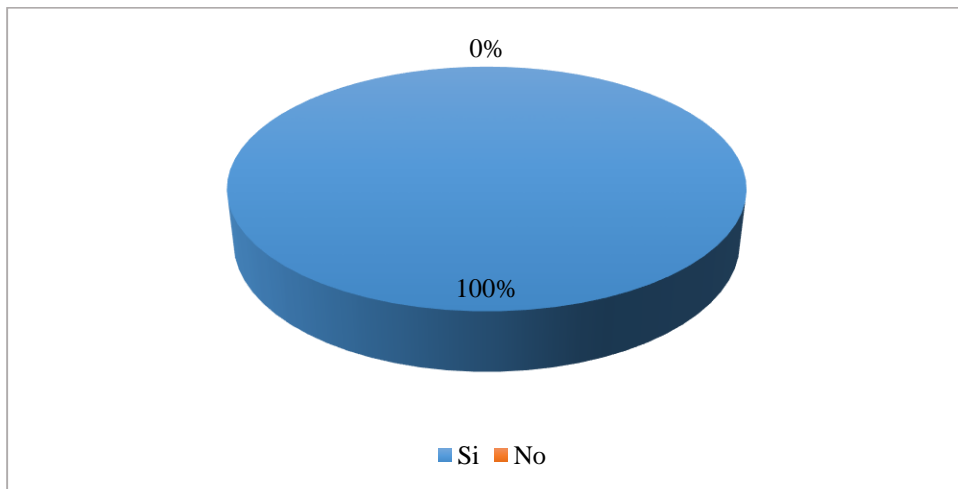


Figura 24: Gráfico circular que representa a ¿Usted considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa?

*Elaboración propia*

Interpretación:

En la tabla 24 y figura 24 denominada ¿Usted considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa?, se observa que el 100% de los gerentes encuestados si consideran que su personal es valioso para mantenerse como empresa.

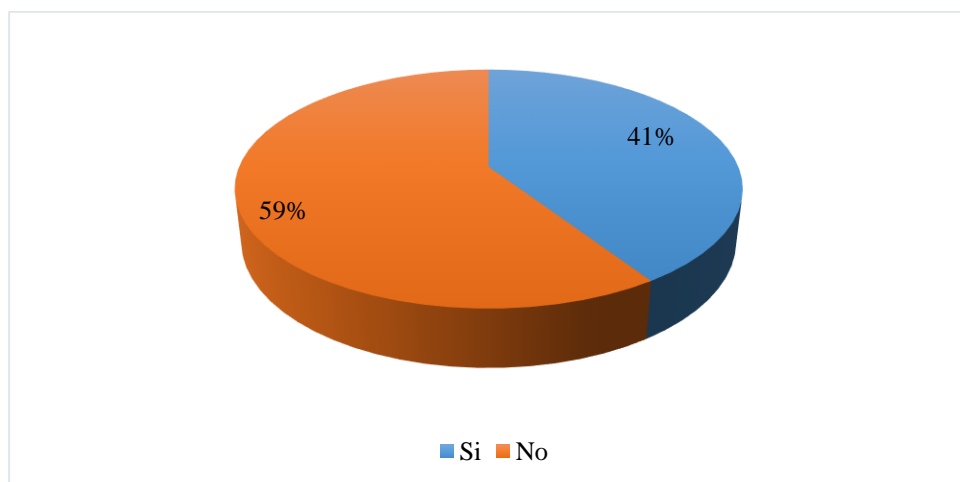
**5.1.2.2. Determinar los beneficios de la capacitación del personal en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019.**

**Trabajadores**

*Tabla 25: ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a formarse como un líder?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	41%
No	16	59%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 25: Grafico circular que representa a ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a formarse como un líder?  
Elaboración propia*

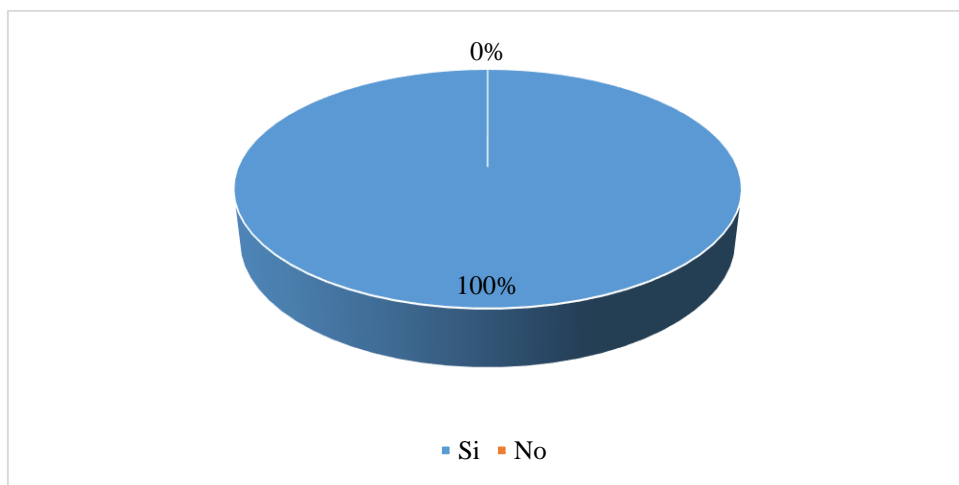
**Interpretación:**

En la tabla 25 y figura 25 denominada ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a formarse como un líder?, se observa que el 41% de los trabajadores encuestados si consideran que la capacitación les ayuda a perfilarse como líderes, mientras que el 59% considera que no es necesario.

*Tabla 26: ¿La buena calidad del producto y servicio ofrecido genera en la MYPE mayor afluencia de clientes?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	27	100%
No	0	0%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 26: Gráfico circular que representa a ¿La buena calidad del producto y servicio ofrecido genera en la MYPE mayor afluencia de clientes?*

*Elaboración propia*

**Interpretación:**

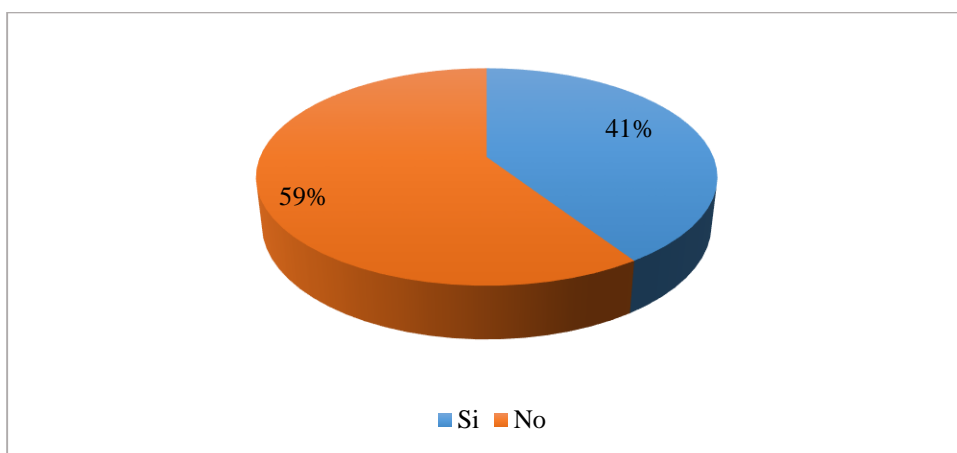
En la tabla 26 y figura 26 denominada ¿La buena calidad del producto y servicio ofrecido genera en la MYPE mayor afluencia de clientes?, se observa que el 100% de los trabajadores encuestados si consideran que una buena calidad del producto y servicio ofrecido generan mayor afluencia de clientes.



*Tabla 27: ¿La capacitación le permite organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos de la MYPE?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	11	41%
No	16	59%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 27: Gráfico circular que representa a ¿La capacitación le permite organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos de la MYPE?*

*Elaboración propia*

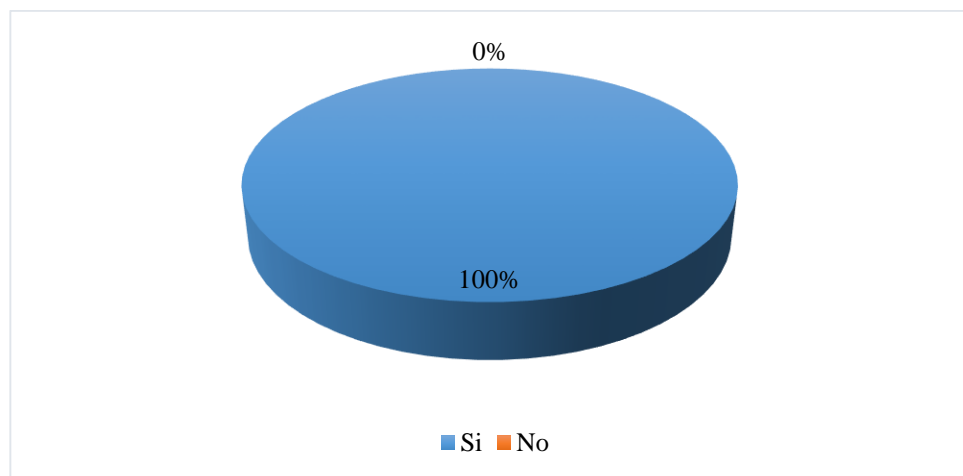
#### Interpretación:

En la tabla 27 y figura 27 denominada ¿La capacitación le permite organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos de la MYPE?, se observa que el 41% de los trabajadores encuestados si consideran que la capacitación les permite mejorar su trabajo y por ende el logro de objetivos trazados en la MYPE, mientras que el 59% considera que no.

*Tabla 28: ¿Considera que la identificación y compromiso de su aporte le generan mayores ingresos a la MYPE?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	27	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 28: Gráfico circular que representa a ¿Considera que la identificación y compromiso de su aporte le generan mayores ingresos a la MYPE?*  
*Elaboración propia*

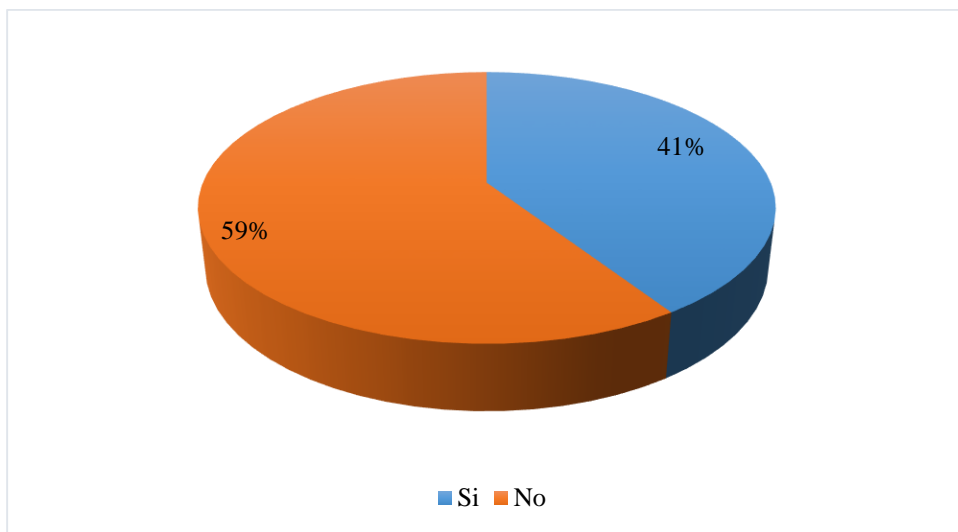
**Interpretación:**

En la tabla 28 y figura 28 denominada ¿Considera que la identificación y compromiso de su aporte le generan mayores ingresos a la MYPE?, se observa que el 100% de los trabajadores encuestados si manifiestan que su identificación y compromiso genera en la MYPE mayores ingresos.

*Tabla 29: ¿Considera que al recibir una capacitación fortalece sus conocimientos y dominio de las actividades del puesto?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	11	41%
No	16	59%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 29: Gráfico circular que representa a ¿Considera que al recibir una capacitación fortalece sus conocimientos y dominio de las actividades del puesto?  
Elaboración propia*

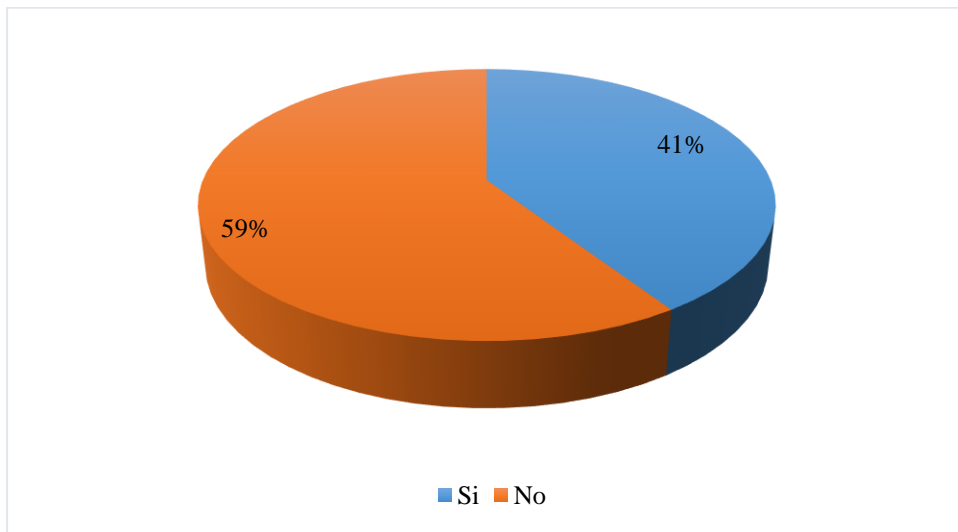
**Interpretación:**

En la tabla 29 y figura 29 denominada ¿Considera que al recibir una capacitación fortalece sus conocimientos y dominio de las actividades del puesto?, se observa que el 41% de los trabajadores encuestados si consideran que una capacitación fortalece sus conocimientos y dominio de las actividades del puesto, mientras que el 59% considera que no, ya que ellos si tienen los conocimientos necesarios para la elaboración del producto.

*Tabla 30: ¿La capacitación le permite sentirse satisfecho y motivado en su puesto de trabajo?*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	11	41%
No	16	59%
Total	27	100%

*Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



*Figura 30: Grafico circular que representa a ¿La capacitación le permite sentirse satisfecho y motivado en su puesto de trabajo?  
Elaboración propia*

Interpretación:

En la tabla 30 y figura 30 denominada ¿La capacitación le permite sentirse satisfecho y motivado en su puesto de trabajo?, se observa que el 41% de los trabajadores encuestados si se sienten satisfechos y motivados en su puesto de trabajo al recibir una capacitación, mientras que el 59% manifiesta que no es necesario que una capacitación ya que ellos realizan con motivación su trabajo.

## 5.2. Análisis de resultados

En el cuadro 2 denominado “características demográficas”, se observa que el total de las MYPE estudiadas el 57% tienen como propietarios a personas de género femenino. Según la emisora RPP (2016) dijo que del total de trabajadores que integran las MYPE el 77.6% son de género masculino, por lo que se puede explicar que los datos informantes no coinciden con dicho estudio, pero si mantienen la tendencia. Por otro lado el tipo de empresa lo integran en su totalidad personas naturales con negocio representando el 100% , según SUNAT (2019) la MYPE esta constituida por una persona natural o juridica las cuales se inscriben en un registro que se denomina REMYPE, asimismo el estado les otorga varios beneficios brindandoles facilidades para su creacion y formalizacion.

Con respecto a la edad del propietario el 29% tiene edades comprendidas entre 25 a 35 años, mientras que el 14% comprende edades entre entre 36 a 44 años y el 57% comprende edades entre el rango de 45 a 55 años. Según la emisora RPP (2016) dio a conocer que los grupos de edades que integran las MYPE se concentran en una poblacion de 14 a 29 años en un 38 % y de 30 a 59 años en un 57 %, por lo que podemos explicar que dichos datos si coinciden con dicho estudio.

Asimismo con respecto a los años del negocio se observa que el 29% tienen menos de 5 años, el 42% de negocios tienen más de 5 años pero menos de 10 años, mientras que el 29% de negocios tienen más de 10 años. Según Flores (2018) menciona a Brenda Silupu la cual dice que las MIPYMES mueven la economía regional y representan el 84% del total de las empresas en Piura, además comenta que entre las debilidades que presentan las MIPYMES de la región Piura es que tienen una alta tasa

de mortandad especialmente en los primeros años, lo cual es urgente resolver desarrollando varias estrategias que ayuden a este problema.

### **5.2.1. Objetivo 1: Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019.**

#### **Clientes**

En la tabla 1 denominada ¿Usted considera importante que su persona aporta ganancias para la MYPE?, se observa que el 100% de los clientes encuestados si se consideran importantes, ya que depende de ellos para que la MYPE obtenga más ganancias, asimismo mientras mayor afluencia de clientes halla en la MYPE, hay más trabajo, más producción y la MYPE se vuelve más rentable posesionándose más en el mercado.

Gallo (2018) realizó una investigación donde desarrolló los principios básicos sobre gestión de calidad en las MYPE en estudio definiendo que los empresarios y trabajadores de las panaderías unen esfuerzos para mejorar la gestión de calidad de los productos que elaboran enfocándose en la satisfacción del cliente, asimismo se observa que dicha investigación se asemeja ya que analizando ésta investigación, las MYPE mientras fidelicen más a sus clientes enfocándose en su satisfacción, aumenta la producción y sus ganancias van a ser más rentables. Sirvent, Gisbert, & Perez (2017), señala que el principio enfoque al cliente es prioritario, ya que el cliente representa en las organizaciones ganancias y más trabajo.

En la tabla 2 denominada ¿Considera que la MYPE cumple con sus expectativas y necesidades de acuerdo a los productos ofrecidos?, se observa que el 76% de los clientes encuestados si considera que la MYPE cumple con sus

expectativas y necesidades en la elaboración del producto ofrecido y el 24% considera que no, pero si están conformes con el producto elaborado. Olivos (2018) en su investigación señaló que en las características de la gestión de la calidad de las MYPE, si innovan en tecnologías, logrando plantear recursos con calidad, con un personal de confianza y así satisfacer las expectativas de sus consumidores (clientes), brindando una buena comunicación por lo que se observa que si coincide la investigación en estudio.

Asimismo Sirvent, Gisbert, & Perez (2017), señala que el principio enfoque al cliente es importante, ya que la MYPE depende de sus clientes. Asimismo, la disponibilidad de recursos centrados en cumplir con su satisfacción, produce un elevado grado de eficiencia, representando una ventaja para la organización y una fidelización del cliente.

En la tabla 3 denominada ¿Los productos ofrecidos por la MYPE cumplen con estándares de calidad y por ende cumplen con los requisitos de higiene y buen estado?, se observa que el 75% de los clientes encuestados afirman que la MYPE si cumple con los estándares de calidad, así como higiene y buen estado del producto ofrecido, mientras que el 25% considera que no cumplen porque observan que algunas MYPE no trabajan diariamente con uniforme y no utilizan implementos de protección individual. Se observa que en la mayor parte de las MYPE, sus productos y servicios son de calidad ya que consideran un elemento fundamental en la toma de decisión final del cliente.

Esto coincide con el estudio de Saavedra (2018) donde determinó los elementos de la gestión de calidad son calidad, higiene, precio y desempeño, la cual señala con

respecto a la calidad que la mayoría de encuestados se sienten satisfechos con la calidad excelente de pan, con respecto a la higiene la mayor parte de encuestados si perciben la buena higiene y ello hacen que se sienten contentos, en el desempeño del trabajador casi la mitad de los encuestados opinan que es bueno, es por ello que se recomienda que las MYPE sigan incursionando en la mejora de la estructura de la gestión de calidad de las Panaderías, asimismo puedan tener un número mayor de clientes y se sientan contentos con su producto y servicio, coincidiendo dicha investigación en estudio

Enríquez & Sánchez (2016), manifiesta que Gestión de la Calidad es una filosofía de trabajo, en la que todas las áreas y profesionales integrantes de una organización están convencidos de que, realizando cada uno sus tareas de forma óptima y metódica, consiguen un objetivo común, la Calidad y, por tanto, la satisfacción del cliente.

En la tabla 4 denominada ¿Usted considera favorable el ambiente o área en donde se vende el producto?, se observa que el 52% de los clientes encuestados si están conformes que el área en donde se vende el producto es adecuado, mientras que el 48% afirma que el área no es el adecuado, ya que algunas MYPE no tiene un amplio local de ventas por lo que muchas veces los clientes se aglomeran. Dicha investigación se asemeja con Macedo (2018), el cual dijo en su investigación que la totalidad de las MYPE, la mayoría cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio, así como también cuentan con un equipo especializado para realizar las mejoras y capacitan a su personal para brindar un mejor servicio. Asimismo Sirvent, Gisbert, & Perez (2017), señala que en el principio enfoque al cliente, éste se tiene que sentir a gusto con la empresa en todos los ámbitos es decir desde la calidad del



producto y servicio ofrecido así como también sentirse cómodo en el área de venta del producto.

En la tabla 5 denominada ¿Usted se siente fidelizado por el buen trato y atención de la MYPE?, se observa que el 76% de los clientes encuestados si se sienten fidelizados afirmando que el personal es atento y la atención es agradable, mientras que el 24% afirma lo contrario, pero si son respetuosos.

Coincide con Saavedra (2018) en su investigación manifestó en cuanto a las actividades, la gestión de calidad está determinada por indicadores de atención, tiempo, servicio ofrecido, consumo y seguridad. En donde el indicador de atención, los encuestados consideran que la atención que les brinda el personal de la panadería es buena, en cuanto al tiempo de atención del empleado es el adecuado para los clientes, en el servicio ofrecido a los clientes la mayor parte emplean una atención personalizada. Asimismo Sirvent, Gisbert, & Perez (2017), señala que el principio enfoque al cliente es necesario porque representa para la organización una gran ventaja si el cliente se logra fidelizar ya sea por el buen producto y servicio que la MYPE le otorga, además del buen trato hacia ellos.

### **Trabajadores**

En la tabla 6 denominada ¿Usted cree que existe buen trato y relación con su jefe?, se observa que el 93% de los trabajadores encuestados afirman que si tienen un buen trato y una buena relación con su jefe, mientras que el 7% considera que no, pero si los incentivan y motivan a seguir trabajando los cuales manifiestan que su trabajo lo hacen con bastante responsabilidad y esmero.

Gallo (2018) en su investigación aplicó los principios básicos de la gestión de calidad en donde manifestó que las MYPE combinan esfuerzos del empresario con las habilidades de los trabajadores para el logro de los objetivos con ayuda de un líder y por último se plantea como un objetivo la mejora continua de la empresa. Ésta investigación se asemeja con la investigación en estudio, asimismo Sirvent, Gisbert, & Perez (2017) señala que en el principio liderazgo los líderes instauran la unidad de propósito y orientación de la organización. Las empresas necesitan líderes que muevan a todo un grupo, que sus ideas traigan beneficios y ventajas para todos, entre las ventajas podemos recalcar la implicación y estimulación de la participación del personal, ofreciendo a toda la organización la máxima información, dejando clara la visión de futuro para toda la empresa.

En la tabla 7 denominada ¿Dependen de usted, que la MYPE rescate sus mejores ideas y habilidades para el beneficio de ésta?, se observa que el 67% de los trabajadores encuestados si manifiestan que de ellos se rescata nuevas ideas, así como habilidades para el beneficio de la MYPE, mientras que el 33% manifiesta que no, pero realizan bien su trabajo involucrándose en el logro de objetivos de la MYPE. Se asemeja con la investigación de Gallo (2018) el cual dijo que los empresarios y trabajadores de las panaderías unen esfuerzos para mejorar la gestión de calidad de los productos que elaboran enfocándose en la satisfacción del cliente, asimismo combinan esfuerzos para el logro de los objetivos de la empresa,

Sirvent, Gisbert, & Perez (2017) señala que en el principio Compromiso de las personas que están involucradas en una empresa es indispensable. La participación del personal es básica para mantener en funcionamiento un sistema de gestión de calidad. Además, es del personal operario, que se pueden rescatar las mejores ideas, porque

estos son los que pasan mayor tiempo con el producto o servicio. Entre las ventajas para la empresa son la toma de conciencia, la motivación y compromiso de cada uno de sus trabajadores

En la tabla 8 denominada ¿La MYPE tiene elaborada guías o indicaciones para la elaboración del pan?, se observa que el 52% de los trabajadores encuestados respondieron que la MYPE si cuenta con guías e indicaciones como parámetros para la elaboración del producto, asimismo se observa que el 48% respondieron que no tienen guías pero si la experiencia en dicha elaboración.

Coronel (2019) indicó que es importante implementar en la panadería un manual de servicio al cliente ya que permite garantizar una adecuada atención satisfaciendo las necesidades de los clientes externos; dicho manual se estructura en concordancia con las políticas de la empresa, debido que de esta manera se puede mantener los estándares de calidad y alcanzar con los objetivos planteados. En este caso se implementa un manual de servicio al cliente y no un manual para la elaboración del pan, sin embargo los datos mantienen la tendencia.

Sirvent, Gisbert, & Perez (2017) en el principio enfoque a procesos dice que un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, por ello la empresa debe tener una estructura mediante procesos y marcar objetivos para cada uno de ellos para llevar a cabo un buen control.

En la tabla 9 denominada ¿La MYPE se preocupa por innovar los diseños del producto ofrecido?, se observa que el 74% de los trabajadores encuestados respondieron que la MYPE si innova en nuevos diseños y el 26% respondieron que no

ya que se mantienen con sus diseños del producto. Macedo (2018) en su investigación, señaló que las MYPE están de acuerdo en fijar metas acerca de la calidad del producto, elaboran el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente y asimismo identifican las necesidades de aquellos, en éste caso se asemeja dicha investigación.

Sirvent, Gisbert, & Perez (2017), manifiesta que la mejora continua del desempeño de una empresa debe ser un objetivo constante. Se trata de algo intocable que la organización debe analizar para poder darle valor agregado. Asimismo hay dos tipos de mejora, mediante un avance tecnológico y mediante la mejora de todo el proceso productivo. Sin embargo alcanzar los mejores resultados no es labor de un día, sino de todo un proceso progresivo, porque sin mejora no se puede garantizar un nivel de calidad, tomar decisiones y cumplir las metas. Además las organizaciones pueden situarse en primera línea de competencia.

En la tabla 10 denominada ¿Usted participa en la toma de decisiones para mejorar el producto y servicio ofrecido por la MYPE?, se observa que el 78% de los trabajadores encuestados respondieron que si participan en la toma de decisiones para que el producto y servicio se mejore, mientras que el 22% respondieron que no, ya que elaboran el producto de acuerdo a parámetros establecidos por la MYPE. Dicha investigación se asemeja con Macedo (2018) el cual señaló que la totalidad de las empresas encuestadas están de acuerdo que las panaderías identifican las necesidades específicas del cliente, asignan recursos para dicho propósito y motivan a los empleados para la mejora de la calidad.

Sirvent, Gisbert, & Perez (2017), en el principio toma de decisiones basadas en la evidencia, señala que las decisiones se basan en el análisis de datos y a partir de la

mejor información. Toda decisión que impacte a la calidad del producto debe ser tomada ante un hecho previo que garantice o reduzca la posibilidad de un error. Entre las ventajas para la organización es que la toma de decisiones basada en informaciones verdaderas y evidenciables la encaminara hacia una buena calidad de sus productos o servicios ofrecidos.

En la tabla 11 denominada ¿Considera que la materia prima con la que elaboran el producto cumple con certificaciones de calidad?, se observa que el 81% de los trabajadores encuestados respondieron que la materia prima utilizada para elaborar el producto si cumple con certificaciones de calidad, mientras que el 19% considera que no, ya que desconocen sobre temas de certificación de calidad, pero afirman que su aprovisionamiento sobre materias primas es bueno y son respaldadas por el proveedor. Se analiza que la gran parte de las MYPE en estudio si emplea materias primas en buen estado, las cuales cumplen con certificaciones de calidad, salubridad aprobados y son garantizadas por su proveedor el cual les capacita sobre éstas, asimismo el producto es elaborado con calidad, siendo uno de los pilares base para cumplir con las necesidades del cliente.

Además se consideran que una buena relación con los proveedores es muy beneficiosa para la empresa, demostrando que los proveedores son importantes dentro de la empresa.

Marcatoma & Quizhpe (2018), en su investigación manifestó que es necesario establecer los parámetros de calidad establecidos en cada fase del proceso productivo, asegurando la calidad del producto final, utilizando tablas con especificaciones de cada parámetro permitiendo mantener un control durante todo el proceso productivo,

además asegura que la futura implementación de la propuesta de estandarización del proceso productivo, le permite obtener certificados de calidad, ésta investigación mantiene la tendencia con dicha investigación en estudio.

Sirvent, Gisbert, & Perez (2017), en su principio Gestión de las relaciones, la empresa es dependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutua beneficia y aumenta la capacidad de todos. El cliente verifica que una empresa esté certificada, además requiere que los proveedores también cumplan con esta certificación, esto indica que la materia prima con la que se realiza el producto o servicio final sea de calidad y cumpla con los requisitos del cliente, implantando las necesidades y expectativas del cliente.

### **5.2.2. Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019.**

#### **Trabajadores**

En la tabla 12 denominada ¿Usted se siente inspirado y a gusto con el trabajo que realiza?, se observa que el 89% de los trabajadores encuestados si se sienten inspirados y a gusto con el trabajo realizado, mientras que el 11% dijeron que no, pero realizan con responsabilidad su trabajo. Esto coincide con Olivos (2018) el cual determinó en su investigación que en las características de la gestión de la calidad de las MYPE, se logra plantear recursos con calidad, con un personal de confianza y así satisfacer las expectativas de sus consumidores brindando una buena comunicación, asimismo la capacitación mejora la calidad de su servicio en la gestión de calidad.

Monroy (2019), señala que en el liderazgo, importante es observar a la empresa y ese destino al que se dirige, solo así podrá inspirar a otros en el camino, hacerlos partícipes

de la visión y encaminarlos hacia la excelencia del servicio. Éste propósito es el impulsor de las acciones y de la manera cómo inspirar a los demás y mientras exista las acciones diarias tendrán un impulsor por el cual emprender cada reto.

En la tabla 13 denominada ¿Usted se organiza y planifica sus actividades de acuerdo a su horario de trabajo?, se observa que el 74% de los trabajadores encuestados si organizan y planifican su actividades siguiendo su horario de trabajo, mientras que el 26% no lo hacen, pero si cumplen con su trabajo.

Salcedo (2017), mencionó en su investigación que fue posible establecer los elementos necesarios para implementar un Sistema de Gestión de calidad, específicamente en la planeación y la organización del proceso, teniendo en cuenta el entorno, cambios, riesgos, objetivos, productos que proporciona, y los procesos empleados en la panadería. Asimismo se observa que dicha investigación coincide con la investigación en estudio.

Monroy (2019) señala que en la planificación, es importante entender en qué lugar nos encontramos “punto de salida” el “punto de llegada”. Conociendo esos dos lugares, se podrá encontrar fácilmente el camino que luego se fraccionara con la finalidad de orientar las acciones del equipo de trabajo. Esta claridad de objetivos permite elaborar un cronograma e identificar los posibles obstáculos y riesgos que pueden manifestarse en el camino, asimismo en la medida en que se logra hacer una buena planificación, se estará abordando de manera proactiva a los inconvenientes que se presenten en la empresa. Así también como expresa Mateo (2016) que un sistema de gestión de calidad también es planear, controlar y mejorar aquellos

elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de su satisfacción.

En la tabla 14 denominada ¿Usted se involucra en los retos diarios que se forma la MYPE?, se observa que el 89% de los trabajadores encuestados si se involucran en los retos diarios que afronta la MYPE, mientras que el 11% no se involucra. Esto se asemeja con Olivos (2018) el cual determinó en su investigación que en las características de la gestión de la calidad de las MYPE, se logra plantear recursos con calidad, con un personal de confianza y así satisfacer las expectativas de sus consumidores brindando una buena comunicación, asimismo la capacitación mejora la calidad de su servicio en la gestión de calidad.

Monroy (2019), dice que el elemento apoyo y operación, es la forma de cómo la organización decide confrontar los retos diarios de producir los servicios o productos para los clientes. Es fundamental porque es la manera explícita como interpretamos las necesidades del cliente y con base a ese entendimiento, se genera actividades necesarias para producir y elaborar el producto, así como dar cumplimiento a la promesa de valor.

En la tabla 15 denominada ¿Evalúan su desempeño constantemente en su puesto de trabajo?, se observa que el 85% de los trabajadores encuestados afirman que si son evaluados constantemente en su puesto de trabajo por su jefe, mientras que el 15% afirman que no son evaluados constantemente ya que ellos realizan su trabajo con responsabilidad. Coincide con Saavedra (2018), en su investigación dijo que en el desempeño del trabajador casi la mitad de los encuestados opinan que es bueno, es por ello que se recomienda que las MYPE sigan incursionando en la mejora de la estructura



de la gestión de calidad de las Panaderías, puedan tener un número mayor de clientes y se sientan contentos con su producto y servicio.

Monroy (2019), en el elemento evaluación del desempeño manifiesta que importante es observar, entender claramente que se está haciendo bien y se puede continuar fortaleciendo, porque le sirve tanto al cliente y a la empresa. Se realiza desde diferentes perspectivas. Una es el cliente, importante porque si está a gusto con el producto, la empresa sabe qué es lo que está haciendo bien. Caso contrario, será necesario continuar acercándonos para entenderlo.

En la tabla 16 denominada ¿La MYPE mejora constantemente la calidad de los productos en cuanto a sabor, peso, color, olor y tamaño?, se observa que el 63% de los trabajadores encuestados si mejoran constantemente la calidad de los productos en cuanto a sabor, peso, color, olor y tamaño mientras que el 37% dicen que no mejoran constantemente, pero si lo hacen cuando sus clientes lo requieran.

Coincide con Macedo (2018) en su investigación mencionó que la totalidad de las MYPE percibe que la gestión de calidad es de nivel medio, sin embargo están de acuerdo en fijar metas acerca de la calidad, elaboran el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente y están de acuerdo en que identifica las necesidades de los clientes, asimismo la mayoría de las empresas cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad del servicio, cuentan con un equipo especializado para realizar las mejoras y capacitan a su personal para brindar un mejor servicio.

Monroy (2019), manifiesta que en la mejora continua, el tiempo no es estático ya que es un elemento que debe mejorar constantemente. El cliente tiene nuevas

perspectivas y por tanto exigencias que hacen que continuamente la empresa tenga retos en la calidad del producto o servicio por atender.

Como indica Mateo (2016), un sistema de gestión de calidad es una secuencia de actividades coordinadas las cuales se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de productos o servicios que se ofrecen al consumidor.

### **5.2.3. Determinar los pasos del proceso de capacitación del personal en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019.**

#### **Gerentes**

En la tabla 17 denominada ¿Realiza programas de capacitación a su personal para implementar y mejorar las necesidades de su empresa?, se observa que el 29% de los gerentes encuestados si realizan esporádicamente programas de capacitación, siendo éstas muchas veces informales, además algunas capacitaciones están dadas por sus proveedores mientras que el 71% no realizan programas de capacitación a su personal de trabajo, se observa que las MYPE trabajan de una forma más empírica contando con la experiencia que tienen ellos ya que son descendencia de panaderos antiguos y que actualmente con el uso de tecnologías han logrado implementar sus panaderías en cuanto a maquinarias y con su esmero, dedicación y responsabilidad hacen que las MYPE sean más productivas, rentables y se mantengan vigentes.

Contrasta con Vilela (2017) el cual manifestó en su investigación que la capacitación para el trabajo es esencial para personal que recién ingresa a una empresa para que éste tenga conocimiento de las funciones que debe desempeñar, además la capacitación mejora las habilidades de los colaboradores y ayuda a cumplir con

objetivos establecidos, por lo que se recomienda a las MYPE capacitar a su personal para que éste asuma actitudes positivas en la organización.

Según Riquelme (2017), la capacitación es una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia del trabajo y lograr una mejora continua de la gestión de una empresa, el cual debe contar con un personal más preparado, adaptado al cargo y al entorno. Ésta se puede considerar una inversión para renovar el entorno laboral y productividad, además es una forma de mantenerse al día con los avances y cambios tecnológicos.

Pérez (2019), señala que dentro de un programa de capacitación se Identifica las necesidades de la empresa, la cual debe ser el principio y fin del programa de capacitación, prioridad número uno es responder a las necesidades como empleador y apoyar la consecución de los objetivos del negocio a través del aprendizaje. En este paso es importante planificar una reunión con los directivos de la empresa y responsables de cada departamento y comenzar conocer las necesidades de la compañía, así se crea un programa que ayude a los trabajadores a realizar mejor su trabajo.

En la tabla 18 denominada ¿Analiza constantemente cuáles con las dificultades que podrían mejorarse en su empresa?, se observa que el 71% de los gerentes encuestados si analizan constantemente las dificultades que requiere mejorar su empresa, mientras que el 29% no analizan constantemente sus dificultades.

Contrasta con Yenque (2016) en su investigación dijo que respecto a la capacitación por lo general las MYPE investigadas si dan fortalecimiento a su personal en ciertos temas. Asimismo los propietarios consideran que la capacitación

es una inversión para la empresa. Se observa que la gran parte de las MYPE en estudio si analizan las dificultades que presenta su empresa para poder mejorar, a pesar de no tener capacitaciones sobre este tema.

Pérez (2019), dice que definir los objetivos en un programa de capacitación se comienza haciendo un análisis sobre cuáles son las tareas que podrían mejorarse y qué conocimientos, habilidades o actitudes deben adquirir los trabajadores para mejorar los resultados de la empresa.

Asimismo el autor Frigo (2019), expresa que la capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, la cual busca mejorar las actitudes, conocimientos, habilidades o conductas de su personal.

En la tabla 19 denominada ¿Usted define el perfil del personal que requiere para su empresa?, se observa que el 57% de los gerentes encuestados si definen el perfil del personal que requieren para su empresa, mientras que el 43% no lo definen, ya que son MYPES formadas por la familia.

Se asemeja con la investigación de Gallardo (2019) el cual dijo que se examinan todas las áreas de las MYPE para planificar capacitaciones, asimismo el representante de las MYPE evalúa a su personal por su rendimiento y los trabajadores interactúan con el capacitador para un mejor aprendizaje.

Pérez (2019), en el paso identificar a quien va dirigido el programa dice que se seleccionan las personas a quién se va a dirigir dicha capacitación, seleccionando a grupos de colaboradores que pueden tener un mayor impacto en la consecución de los objetivos de la empresa. Frigo (2019), manifiesto que las necesidades de una capacitación, surge cuando hay una diferencia entre lo que un trabajador debería saber

para desempeñar una tarea, y lo que realmente sabe. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño o descripciones de perfil de puesto.

En la tabla 20 denominada ¿Implementa programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del producto ofrecido?, se observa que el 14% de los gerentes encuestados si implementan programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del pan, mientras que el 86% no lo hacen ya que su personal poseen conocimientos por la experiencia en la empresa.

Nima (2015) en su investigación determinó la importancia que tiene la capacitación en la empresa, pero también de acuerdo a la encuesta, ésta es poco usada por los pequeños empresarios, por problemas laborales: Como que los trabajadores no son permanentes, por lo caro de la capacitación y por desconocimiento de los propietarios de las MYPE. Ésta investigación guarda relación con la investigación en estudio ya que el mayor porcentaje de los encuestados no implementan programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del producto ofrecido, ya que consideran que su personal tiene la experiencia en la elaboración del producto y con ayuda de ellos (jefes), hacen un buen equipo de trabajo haciendo que el producto sea de calidad y satisfaga las necesidades de su consumidor.

Pérez (2019), en el paso seleccionar el programa de capacitación más adecuado, señala que es uno de los pasos más delicados en donde se invierte más tiempo. Se necesita encontrar los cursos y contenidos para lograr todo lo anterior. Hoy día existen varias opciones de contenidos y capacitación que se puede adaptar en función de las características de la empresa y de los colaboradores.

En la tabla 21 denominada ¿Para implementar un programa de capacitación considera necesario que todo su equipo de trabajo lo acepte?, se observa que el 29% de los gerentes encuestados si consideran necesario que para implementar un programa de capacitación, su equipo de trabajo lo acepte, mientras que el 71% no considera necesario.

Ortega (2017) en su investigación, concluyó que según los resultados más resaltantes en cuanto a capacitación, el 60% de las MYPE no recibió capacitación, el 80% de los emprenderos se han capacitado en 3 a más cursos, el 80% de los empresarios consideran que la capacitación es una inversión por generar mayor rentabilidad y posicionamiento en el mercado. Asimismo se observa que ésta investigación guarda cierta tendencia ya que el mayor porcentaje de los gerentes encuestados, no considera necesario que en el momento de implementar un programa de capacitación a su personal , primero su personal lo acepte ya que ellos si están de acuerdo que la capacitación es primordial para la empresa.

Pérez (2019), en el paso comunicar el programa de capacitación del personal, manifiesta que se prepara una campaña de comunicación para el plan de capacitación. Se explica a todos los miembros de la empresa para su aprobación con detalles de los objetivos de la capacitación, beneficios, tiempos y cualquier otro aspecto técnico y logístico que sea relevante.

En la tabla 22 denominada ¿Para ejecutar un programa de capacitación usted selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo? , se observa que el 14% de los gerentes encuestados si selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo para capacitarlos, mientras que el 86% no lo hacen. Contrasta con Gallardo

(2019) en su investigación dijo que se examinan todas las áreas de las MYPE para planificar capacitaciones, asimismo el representante de las MYPE evalúa a su personal por su rendimiento y los trabajadores interactúan con el capacitador para un mejor aprendizaje.

Pérez (2019), en el paso implementar el programa de capacitación, manifiesta que una vez comunicado el programa y asegurado de que toda la infraestructura y aspectos logísticos estén preparados, es momento de poner en marcha el programa de capacitación con éxito. Asimismo el autor Frigo (2019), dice que las empresas tienen constantes cambios en sus actividades, prácticamente ya no existen puestos de trabajo fijos. Cada trabajador debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa.

En la tabla 23 denominada ¿Cree usted que al recibir una buena capacitación y buen trato genera en ellos un buen desempeño en sus actividades diarias?, se observa que el 29% de los gerentes encuestados si manifiestan que una buena capacitación y buen trato en ellos generan mejor desempeño en sus actividades diarias, mientras que el 71% manifiesta que no, pero si tienen una buena relación con su personal, los cuales desempeñan adecuadamente sus actividades

Asimismo esta investigación se asemeja con Vilela (2017) el cual en su investigación expresó que la capacitación para el trabajo es esencial para personal que recién ingresa a una empresa para que éste tenga conocimiento de las funciones que debe desempeñar, además la capacitación mejora las habilidades de los colaboradores y ayuda a cumplir con objetivos establecidos.

En la presente investigación se observa que el menor porcentaje de los gerentes encuestados aceptan que la capacitación es primordial para generar en el personal buen desempeño, mientras que el mayor porcentaje dicen que no es necesario pero si están de acuerdo con realizar capacitaciones a su personal, ya que se encuentra conformes con su personal porque son atentos y desempeñan bien su trabajo.

Pérez (2019), en el paso obtener el Feedback y evaluar los resultados, dice que concluido el programa de capacitación de personal, se obtiene la retroalimentación de todos los participantes y sobre todo la evaluación de su efectividad, los resultados a evaluar es a través de entrevistas, encuestas y así conocer si a los trabajadores les ha gustado la capacitación, convirtiéndose en una experiencia de aprendizaje.

Como indica Riquelme (2017), la capacitación es una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia del trabajo y lograr una mejora continua de la gestión de una empresa, el cual debe contar con un personal más preparado, adaptado al cargo y al entorno.

En la tabla 24 denominada ¿Usted considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa?, se observó que el 100% de los gerentes encuestados si consideran que su personal es valioso para mantenerse como empresa.

Los gerentes de las MYPE consideran que su personal es valioso para mantenerse como empresa ya que dependen de ellos y haciendo un buen equipo trabajo, la MYPE se mantenga vigente, se poseione más en el mercado y fidelice mejor a sus clientes. Ésta investigación contrasta con Vilela (2017) en su investigación dijo que la capacitación para el trabajo es esencial para el personal, para que éste tenga conocimiento de las funciones que debe desempeñar, además la capacitación mejora



las habilidades de los colaboradores y ayuda a cumplir con objetivos establecidos, por lo tanto el personal se considera valioso para la empresa.

Pérez (2019), enuncia que las compañías hoy en día entienden la importancia de brindar una capacitación eficiente a sus trabajadores y no solo de capacitar adecuadamente a sus trabajadores para ayudarlos a lograr un mejor margen de beneficio para las empresas, sino que también ayuda mucho en la retención de ellos ya que muchos de los trabajadores con capacitación deficiente dejan sus trabajos en el primer año y mencionando al reconocido autor Chiavenato (2013) señala que la capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el crecimiento y mejoramiento de las aptitudes de las personas y grupos dentro de una organización.

#### **5.2.4. Determinar los beneficios de la capacitación del personal en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019.**

##### **Trabajadores**

En la tabla 25 denominada ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a formarse como un líder?, se observa que el 41% de los trabajadores encuestados si consideran que la capacitación les ayuda a perfilarse como líderes, mientras que el 59% considera que no es necesario. Asimismo Gallardo (2019) en su investigación dijo que se examinan todas las áreas de las MYPE para planificar capacitaciones, el representante de las MYPE evalúa a su personal por su rendimiento y los trabajadores interactúan con el capacitador para un mejor aprendizaje. Esto hace que les ayude a formarse como líderes. Analizando esta investigación no coincide con lo que dice el autor pero guarda cierta tendencia.

El autor Riquelme (2017), expresa que los beneficios de una capacitación al personal son visibles tanto para la empresa como para el trabajador, además los empresarios deben ver ésta como una inversión que mejora el rendimiento y desempeño de los trabajadores ya que les ayuda a la formación de líderes, impulsa el desarrollo y la promoción a otros cargos de mayor relevancia, a la vez facilita la toma de decisiones y la solución de problemas

En la tabla 26 denominada ¿La buena calidad del producto y servicio ofrecido genera en la MYPE mayor afluencia de clientes?, se observa que el 100% de los trabajadores encuestados si consideran que una buena calidad del producto y servicio ofrecido generan mayor afluencia de clientes. Esta investigación se asemeja con Yenque (2016) el cual presentó en su investigación respecto a la capacitación que por lo general las MYPE investigadas si dan fortalecimiento a su personal en ciertos temas. Asimismo los propietarios consideran que la capacitación es una inversión para la empresa, haciendo que el servicio y producto ofrecido mejore en cuanto a calidad.

Asimismo Riquelme (2017) también muestra que entre los beneficios de una capacitación, ésta aumenta la productividad de la empresa la cual la define como el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos de la empresa además de un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten y los resultados de los mismos. A la vez mejora la calidad de trabajo del personal tanto operativo como atención al cliente, generando en la MYPE mejor estabilidad y mayor afluencia de clientes

En la tabla 27 denominada ¿La capacitación le permite organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos de la MYPE?, se observa que el 41% de los

trabajadores encuestados si consideran que la capacitación les permite mejorar su trabajo y por ende el logro de objetivos trazados en la MYPE, mientras que el 59% considera que no. Ésta investigación guarda cierta tendencia con lo que dijo Vilela (2017) en su investigación, que la capacitación para el trabajo es esencial para personal, además la capacitación mejora las habilidades de los colaboradores y ayuda a cumplir con objetivos establecidos, por lo que se recomienda a las MYPE capacitar a su personal para que éste asuma actitudes positivas en la organización.

Riquelme (2017), manifiesta que entre los beneficios de una capacitación al personal en ellos les genera una actitud positiva en el entorno laboral, los trabajadores observan que la empresa invierta en favorecer a su crecimiento personal y profesional ayudando que ellos se sientan identificados con la empresa, de tal manera que les permite organizar mejor su trabajo para el logro de metas de la empresa.

En la tabla 28 denominada ¿Considera que la identificación y compromiso de su aporte le generan mayores ingresos a la MYPE?, se observa que el 100% de los trabajadores encuestados si manifiestan que su identificación y compromiso genera en la MYPE mayores ingresos. Esta investigación contrasta con Vilela (2017) el cual señaló en su investigación que la capacitación para el trabajo es esencial para personal que recién ingresa a una empresa para que éste tenga conocimiento de las funciones que debe desempeñar, además la capacitación mejora las habilidades de los colaboradores y ayuda a cumplir con objetivos establecidos identificándose más con la empresa.

Mencionando a Riquelme (2017), dice que entre los beneficios de una capacitación, ésta aumenta la calidad del recurso humano y la del trabajo, haciendo

que la empresa sea más productiva y competitiva, reflejándose en la rentabilidad y ganancias.

En la tabla 29 denominada ¿Considera que al recibir una capacitación fortalece sus conocimientos y dominio de las actividades del puesto?, se observa que el 41% de los trabajadores encuestados si consideran que una capacitación fortalece sus conocimientos y dominio de las actividades del puesto, mientras que el 59% considera que no, ya que ellos si tienen los conocimientos necesarios para la elaboración del producto. Se asemeja con Nima (2015) el cual determinó en su investigación la importancia que tiene la capacitación en la empresa, pero también de acuerdo a la encuesta, ésta es poco usada por los pequeños empresarios, por problemas laborales: Como que los trabajadores no son permanentes, por lo caro de la capacitación y por desconocimiento de los propietarios de las MYPE

Riquelme (2017) declara que entre los beneficios de una capacitación es importante destacar que es una herramienta necesaria y motivadora, ya que facilita al trabajador la oportunidad de alcanzar mejores conocimientos, aptitudes y habilidades para incrementar sus competencias y desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo reduciendo la rotación y posibles accidentes laborales. Asimismo Frigo (2019), dice que la capacitación busca perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, además en un proceso estructurado con metas concretas.

En la tabla 30 denominada ¿La capacitación le permite sentirse satisfecho y motivado en su puesto de trabajo?, se observa que el 41% de los trabajadores encuestados si se sienten satisfechos y motivados en su puesto de trabajo al recibir una

capacitación, mientras que el 59% manifiesta que no es necesario que una capacitación ya que ellos realizan con motivación su trabajo. Asimismo dicha investigación guarda relación con Nima (2015) el cual determinó en su investigación la importancia que tiene la capacitación en la empresa, pero también de acuerdo a la encuesta, ésta es poco usada por los pequeños empresarios, por problemas laborales: Como que los trabajadores no son permanentes, por lo caro de la capacitación y por desconocimiento de los propietarios de las MYPE.

Riquelme (2017) expresa que otro beneficio de la capacitación del personal es que incrementa el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo, permitiendo el logro de metas personales, además mejora el rendimiento y desempeño del personal, destacando que es una herramienta necesaria y motivadora, ya que facilita al trabajador la oportunidad de alcanzar mejores conocimientos, aptitudes y habilidades para incrementar sus competencias y desempeñarse con éxito en su puesto.

Analizando dichas MYPE en estudio se observa que el mayor porcentaje de trabajadores encuestados manifiestan que para sentirse satisfechos y motivados en su puesto de trabajo no es necesario una capacitación porque ellos realizan su trabajo con dedicación ya que se consideran llevan el arte en las manos, sin embargo están de acuerdo que recibirían con gusto un capacitación ya que hoy en día la competencia cada vez crece, asimismo esta investigación guarda cierta tendencia ante los dicho por los autores mencionados.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019.**

Se identificó la importancia que tienen los principios de la Gestión de calidad en las MYPE, observándose que en gran parte las MYPE trabajan de manera empírica, pero tienen mucha experiencia en el rubro panadero y consideran primordial al cliente porque dependen de ellos la empresa crezca y se posea más en su segmento de mercado, ya que su fidelización y su presencia en la MYPE aportan con más trabajo y más ganancias haciendo que ésta sea más productiva y por lo tanto más rentable. En cuanto a los trabajadores se observa que existe buen trato y relación con su jefe, mantienen buena relación con los proveedores, además la mayor parte de las MYPE consideran importante las necesidades, gustos y expectativas del cliente para elaborar su producto, así como una buena atención y buen trato hacia ellos ofreciendo un producto de calidad con buen estado e higiene y que cumplan con certificaciones de calidad y salubridad.

### **Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019.**

Se identificó que los elementos de la Gestión de calidad si se cumplen ya que los trabajadores manifiestan sentirse cómodos e inspirados con el trabajo que realizan, involucrándose en los retos diarios que se presentan en las MYPE, asimismo planifican sus actividades diarias y en conjunto con su jefe hacen un buen equipo de trabajo ya que se les está evaluando constantemente su desempeño para elaborar mejor sus productos y la atención mejore en cuanto al cliente.

**Determinar los pasos del proceso de capacitación del personal en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019.**

Se determinó que la capacitación en las MYPE investigadas en gran parte no programan capacitaciones a su personal ya que capacitan a su personal esporádicamente siendo éstas muchas veces informales, además algunas capacitaciones están dadas por sus proveedores. Se observó que las MYPE trabajan de una forma más empírica contando con la experiencia que tienen ellos ya que son descendientes de panaderos antiguos. Por lo que se recomienda a las MYPE implementar programas de capacitación a su personal, viendo las necesidades tanto internas como externas, el programa debe ser escuchado desde el gerente hasta los trabajadores, para concientizar y motivar aún más al trabajador en sus funciones a desempeñar y así obtenga más ventajas tanto para MYPE como su personal, ya que se considera que el desarrollo del personal es valioso para que la MYPE siga en desarrollo y puedan obtener de una manera más óptima su gestión empresarial y subsistencia.

**Determinar los beneficios de la capacitación del personal en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019.**

En cuanto a los beneficios de la capacitación del personal se determinó que no se cumplen en su totalidad ya que las MYPE tienen capacitaciones informales, además se observó que a pesar que su trabajo en la gran parte de las MYPE son empíricos, ellos tratan de mantenerse como empresa e ir creciendo cada día, siendo su esmero, compromiso, identificación, dedicación y responsabilidad por el trabajo que ellos realizan, así mantenerse vigentes y competentes en el mercado en que operan y su producción se sea más óptima permitiendo tener más afluencia de clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Benzaquen, J. (18 de Enero de 2018). *La ISO 9001 y la Administración de la calidad total en las empresas peruanas*. Obtenido de Revista Universidad & Empresa: [http://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.html#redalyc\\_187255450011\\_ref30](http://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.html#redalyc_187255450011_ref30)
- Chiavenato, I. (04 de Junio de 2013). *Formacion del personal*. Obtenido de Blogs Escuela de organizacion organizacional: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>
- Coronel, M. (2019). *Mejoramiento de la Calidad en el servicio al cliente de una Panaderia: Caso el Almendro*. AMBATO-ECUADOR.
- Cutipa, Z. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio mediante el nivel de satisfacción del cliente de la Pastelería y Panadería Deli EIRL en la ciudad de Tarapoto periodo 2017*. Tarapoto.
- Diario El Peruano. (07 de Abril de 2016). Normas Legales. pág. 582568.
- Diario Perú 21. (05 de SETIEMBRE de 2018). Obtenido de <https://peru21.pe/economia/industria-panadera-crecio-4-1-primer-semester-nndc-425975>
- Enríquez, A., & Sánchez, J. (01 de SETIEMBRE de 2016). *Implantacion de sistemas de gestión de la calidad. Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de <https://www.amazon.es/Implantacion-Sist-Gestion-Calidad-Norma-9001/dp/8416671117>
- Escalante, E. (24 de Setiembre de 2016). *Promulgan Ley Nº 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de Mi empresa propia: Consultora para emprendedores, Micro y pequeñas Empresas: <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Flores, C. (2018 de Abril de 2018). *¿Cuál es la situación actual de las mipymes de Piura?* Obtenido de <https://infomercado.pe/cual-es-la-situacion-actual-de-las-mipymes-de-piura/>.
- Friego, E. (2019). *Capacitacion y Desarrollo del Personal*. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Gallardo, S. (2019). *Caracterización de Capacitación y Competitividad en las MYPE, rubro Panificación del centro de Talara*. Piura.



- Gallo, M. (2018). *Características del Financiamiento y la Gestión de Calidad en las MYPES productoras y comercializadoras de pan en la ciudad de Sullana – sector centro, año 2018*. Sullana.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2014). *Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las Organizaciones*. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Gonzales, H. (01 de octubre de 2015). *Calidad & Gestion - Consultoria para empresas - publicacion de la nueva Iso 9001:2015*. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/principios-de-gestion-de-calidad/>
- Guzmán, J. (11 de Agosto de 2015). *Mype: Conoce los beneficios de formalizar tu empresa*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-mype-conoce-los-beneficios-formalizar-tu-empresa-569848.aspx>.
- INEI. (2008). *Peru: Consumo per capita de los principales alimentos 2008-2009*. Obtenido de Encuesta Nacional de Presupuestos Familiares 2008-2009: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1028/cap01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1028/cap01.pdf)
- INEI. (25 de Junio de 2018). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-del-peru-totalizo-31-millones-237-mil-385-personas-al-2017-10817/>.
- Jara, M. (2017). *Caracterización del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector Industria, Rubro Panaderías del distrito de Callería*. PUCALLPA.
- Leon, L. (2015). *Asesorías en Marketing para la Productividad de los Microempresarios del sector Panificador de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Lopez, J. (11 de Marzo de 2013). *Beneficios de la Capacitacion a los empleados*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/beneficios-de-la-capacitacion-de-los-empleados/>
- Macedo, L. (2018). *Gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector producción - rubro panaderías del distrito de Pueblo Libre*. Lima.
- Malhotra, N. (2016). Diseño de la Investigación Descriptiva: Encuestas y Observación. En <https://dochub.com/marvins-underground/QKXOvl/investigacion-de-mercados-5ta-edicion-naresh-k-malhotra?pg=6>, *Investigación de mercados. 5ta Edición* (pág. 183). Mexico: Pearson Educación.

- Marcatoma, D., & Quizhpe, J. (2018). *Propuesta de Estandarización del proceso productivo y definición de sus controles operativos y de calidad en la industria panificadora. Caso: El Horno Pastelería y Panadería*. CUENCA-ECUADOR.
- Mateo, R. (21 de Agosto de 2016). *Sistemas de Gestión de la Calidad – Un camino hacia la Satisfacción del Cliente – Parte I*. Obtenido de <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Mendez, C. (2012). Estudios Descriptivos. En C. Mendez, *METODOLOGIA: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias Empresariales. 4ta Edición* (págs. 230-231). Mexico: LIMUSA.
- Ministerio de la producción. (2017). *ESTADISTICA MIPYME - MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA*. Obtenido de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oee/estadisticas-mipyme>
- Ministerio de la producción. (2017). *ESTADISTICA MIPYME - MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA*. Obtenido de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oee/estadisticas-mipyme>
- Monroy, T. (25 de Enero de 2019). *Los Cinco elementos Importantes de un Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de [https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad).
- Nima, J. (2015). *Caracterización del Financiamiento, Capacitación, Rentabilidad de la Mype Dulcipan Eirl, del rubro Panadería Pastelería del Distrito de Ate-Vitarte 2015*. Lima.
- Ochoa, C. (11 de Noviembre de 2013). *¿Qué tamaño de muestra necesito?* Obtenido de Netquest: <https://www.netquest.com/blog/es/que-tamano-de-muestra-necesito>
- Olivos, L. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES del sector comercio rubro Panificadoras del distrito de Chepén*. Chiclayo.
- Ortega, G. (2017). *Caracterización del Financiamiento y la Capacitación de las MYPE del sector Industria - Rubro Panaderías del cercado de la ciudad de Arequipa*. Juliaca.
- Palacios, A. (19 de Agosto de 2018). *Peru: Situación de las Micro y pequeñas empresas*. Obtenido de Con nuestro Peru, tu revista digital, te cuenta la verdad: <https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas>
- Panadería y Pastelería Peruana. (17 de Julio de 2018). *Riqueza del Pan Regional*. Obtenido de [https://www.esagesac.com/detalle-noticias.php?cod\\_blog=16](https://www.esagesac.com/detalle-noticias.php?cod_blog=16)

- Perez, O. (09 de Mayo de 2019). *Cómo hacer un programa de capacitación del personal paso a paso*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/como-hacer-un-programa-de-capacitacion-del-personal-paso-a-paso>
- Quesada, M. (2015). *Evaluación del estado de la aplicación de prácticas de mejoramiento continuo en las Micro y Pequeñas empresas de Productos de Panaderías de Medellín*. Medellín - Colombia.
- Riquelme, M. (21 de Marzo de 2017). *Capacitación. Los Beneficios de Capacitar a los empleados de La Empresa*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/capacitacion-los-beneficios-de-capacitar-a-los-empleados-de-la-empresa/>
- Rodriguez, J. (2016). *Propuesta de un modelo de Gestión Financiera y control para los Franquiciados de Panaderías Musmanni*. Costa Rica.
- RPP. (27 de JULIO de 2016). Obtenido de <https://rpp.pe/peru/piura/piura-32-laboran-en-una-micro-y-pequena-empresa-noticia-982739>
- Saavedra, T. d. (2018). *Caracterización de la Gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro panaderías del centro de tambogrande año 2018*. TAMBOGRANDE.
- Salcedo, Y. (2017). *Ventajas de la implementación de un Sistema de Gestión para la calidad en la panadería del Comeb "La Picota" Bogotá*. Bogotá.
- Sampieri, H., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Diseños no Experimentales. En R. Sampieri, C. FERNANDEZ , & BAPTISTA PILAR, *Metodología de la Investigacion-6ta Edicion* (págs. 152,153,154). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigacion - Sexta Edición* . Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sanchez, L. (06 de abril de 2016). *Los pasos del proceso de capacitación*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/los-pasos-del-proceso-de-capacitacion.html>
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Perez, E. (2017). Los 7 principios de Gestion de la calidad en Iso 9001. *3C Empresa*, 13,14,15.
- Sistema Nacional de Industrias. (Julio de 2018). *Elaboracion de Productos de Panaderia*. Obtenido de [https://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2018/10/Resumen\\_reporte-sectorial-de-panader%C3%ADa.pdf](https://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2018/10/Resumen_reporte-sectorial-de-panader%C3%ADa.pdf).
- SUNAT. (19 de FEBRERO de 2019). *SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA*. Obtenido de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>.
- SUNAT. (19 de FEBRERO de 2019). *SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA*. Obtenido de <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>.

- Torres, J. (2015). *Caracterización de la Gestión de calidad bajo la Norma Sanitaria para la elaboración de productos de panificación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector manufactura – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz.
- Ugaz, J. (24 de Agosto de 2016). *Historia del Pan en el Peru*. Obtenido de <http://www.latino.edu.pe/wp/2016/08/24/historia-del-pan-en-el-peru-y-el-mundo/>
- Vilela, L. (2017). *Caracterización de la Capacitación y la Innovación en las MYPES - rubro Panaderías AA.HH Tacalá – castilla*. PIURA.
- Yenque, L. (2016). *Caracterización del Financiamiento y Capacitación de las MYPE rubro Panadería de San Pedro-Talara* . Talara.

# **ANEXOS**

## Cuestionario dirigido al Cliente



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos.

Edad \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ Genero \_\_\_\_\_

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

Giro del negocio \_\_\_\_\_

Años en el negocio \_\_\_\_\_

Número de trabajadores \_\_\_\_\_

Tipo de persona: Natural \_\_\_\_\_ Jurídica: Tipo \_\_\_\_\_

### Gestión de Calidad - 1er principio - “Enfoque al cliente”

1.- ¿Usted considera importante que su persona aporta ganancias para la MYPE?

Si ( ) No ( )

2.- ¿Considera que la MYPE cumple con sus expectativas y necesidades de acuerdo a los productos ofrecidos?

Si ( ) No ( )

3. ¿Los productos ofrecidos por la MYPE cumplen con estándares de calidad y por ende cumplen con los requisitos de higiene y buen estado?

Si ( ) No ( )

4.- ¿Usted considera favorable el ambiente o área en donde se vende el producto?

Si ( ) No ( )

5.- ¿Usted se siente fidelizado por el buen trato y atención de la MYPE?

Si ( ) No ( )

## Cuestionario dirigido al trabajador



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos.

Edad \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ Genero \_\_\_\_\_

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

Giro del negocio \_\_\_\_\_

Años en el negocio \_\_\_\_\_

Número de trabajadores \_\_\_\_\_

Tipo de persona: Natural                      Jurídica: Tipo \_\_\_\_\_

### Gestión de Calidad - Principios

1.- ¿Usted cree que existe buen trato y relación con su jefe?

Si (    )                                      No (    )

2.- ¿Dependen de usted, que la MYPE rescate sus mejores ideas y habilidades para el beneficio de ésta?

Si (    )                                      No (    )

3.- ¿La MYPE tiene elaborada guías o indicaciones para la elaboración del pan?

Si (    )                                      No (    )

4.- ¿La MYPE se preocupa por innovar los diseños del producto ofrecido?

Si (    )                                      No (    )

5.- ¿Usted participa en la toma de decisiones para mejorar el producto y servicio ofrecido por la MYPE?

Si (    )                                      No (    )

6.- ¿Considera que la materia prima con la que elaboran el producto cumple con certificaciones de calidad?

Si ( )

No ( )

### **Gestión de calidad - Elementos**

7.- ¿Usted se siente inspirado y a gusto con el trabajo que realiza?

Si ( )

No ( )

8.- ¿Usted se organiza y planifica sus actividades de acuerdo a su horario de trabajo?

Si ( )

No ( )

9.- ¿Usted se involucra en los retos diarios que se forma la MYPE?

Si ( )

No ( )

10.- ¿Evalúan su desempeño constantemente en su puesto de trabajo?

Si ( )

No ( )

11.- ¿La MYPE mejora constantemente la calidad de los productos en cuanto a sabor, peso, color, olor y tamaño?

Si ( )

No ( )

### **Capacitación - Beneficios de una capacitación**

12.- ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a formarse como un líder?

Si ( )

No ( )

13.- ¿La buena calidad del producto y servicio ofrecido genera en la MYPE mayor afluencia de clientes?

Si ( )

No ( )

14.- ¿La capacitación le permite organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos de la MYPE?

Si ( )

No ( )

15.- ¿Considera que la identificación y compromiso de su aporte le generan mayores ingresos a la MYPE?

Si ( )

No ( )



16.- ¿Considera que al recibir una capacitación fortalece sus conocimientos y dominio de las actividades del puesto?

Si ( )

No ( )

17.- ¿La capacitación le permite sentirse satisfecho y motivado en su puesto de trabajo?

Si ( )

No ( )

## Cuestionario dirigido al Gerente



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos.

Edad \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ Genero \_\_\_\_\_

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

Giro del negocio \_\_\_\_\_

Años en el negocio \_\_\_\_\_

Número de trabajadores \_\_\_\_\_

Tipo de persona: Natural                      Jurídica: Tipo \_\_\_\_\_

### **Pasos del proceso de capacitación**

1.- ¿Realiza programas de capacitación a su personal para implementar y mejorar las necesidades de su empresa?

Si (    )                                              No (    )

2.- ¿Analiza constantemente cuáles con las dificultades que podrían mejorarse en su empresa?

Si (    )                                              No (    )

3.- ¿Usted define el perfil del personal que requiere para su empresa?

Si (    )                                              No (    )

4.- ¿Implementa programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del producto ofrecido?

Si (    )                                              No (    )

5.- ¿Para implementar un programa de capacitación considera necesario que todo su equipo de trabajo lo acepte?

Si (    )                                              No (    )

6.- ¿Para ejecutar un programa de capacitación usted selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo?

Si ( )

No ( )

7.- ¿Cree usted que al recibir una buena capacitación y buen trato genera en ellos un elevado desempeño en sus actividades diarias?

Si ( )

No ( )

8.- ¿Usted considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa.

Si ( )

No ( )

### Matriz de Preguntas – Gestión de calidad y Capacitación

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
<b>Gestión de Calidad</b>	<b>Principios</b>	Enfoque al cliente	<p>1.- ¿Usted considera importante que su persona aporta ganancias para la MYPE?</p> <p>2.- ¿Considera que la MYPE cumple con sus expectativas y necesidades de acuerdo a los productos ofrecidos?</p> <p>3. ¿Los productos ofrecidos por la MYPE cumplen con estándares de calidad y por ende cumplen con los requisitos de higiene y buen estado?</p> <p>4.- ¿Usted considera favorable el ambiente o área en donde se vende el producto?</p> <p>5.- ¿Usted se siente fidelizado por el buen trato y atención de la MYPE?</p>
		Liderazgo	<p>6.- ¿Usted cree que existe buen trato y relación con su jefe?</p>
		Compromiso de las personas	<p>7.- ¿Dependen de usted, que la MYPE rescate sus mejores ideas y habilidades para el beneficio de ésta?</p>
		Enfoque a procesos	<p>8.- ¿La MYPE tiene elaborada guías o indicaciones para la elaboración del pan?</p>

		Mejora	9.- ¿La MYPE se preocupa por innovar los diseños del producto ofrecido?
		Toma de decisiones basada en la evidencia	10.- ¿Usted participa en la toma de decisiones para mejorar el producto y servicio ofrecido por la MYPE?
		Gestión de las relaciones	11.- ¿Considera que la materia prima con la que elaboran el producto cumple con certificaciones de calidad?
	<b>Elementos</b>	Liderazgo	12.- ¿Usted se siente inspirado y a gusto con el trabajo que realiza?
		Planificación	13.- ¿Usted se organiza y planifica sus actividades de acuerdo a su horario de trabajo?
		Apoyo y operación	14.- ¿Usted se involucra en los retos diarios que se forma la MYPE?
		Evaluación del desempeño	15.- ¿Evalúan su desempeño constantemente en su puesto de trabajo?
		Mejora continua	16.- ¿La MYPE mejora constantemente la calidad de los productos en cuanto a sabor, peso, color, olor y tamaño?

<b>Capacitación</b>	<b>Pasos del proceso de Capacitación</b>	Identificar las necesidades de la empresa	17.- ¿Realiza programas de capacitación a su personal para implementar y mejorar las necesidades de su empresa?
		Definir objetivos	18.- ¿Analiza constantemente cuáles con las dificultades que podrían mejorarse en su empresa?
		Identificar a quien va dirigido el programa	19.- ¿Usted define el perfil del personal que requiere para su empresa?
		Seleccionar el programa de capacitación	20.- ¿Implementa programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del producto ofrecido?
		Comunicar el programa de capacitación del personal	21.- ¿Para implementar un programa de capacitación considera necesario que todo su equipo de trabajo lo acepte?
		Ejecución	22.- ¿Para ejecutar un programa de capacitación usted selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo?
		Obtener el Feedback y evaluar los resultados	23.- ¿Cree usted que al recibir una buena capacitación y buen trato genera en ellos un elevado desempeño en sus actividades diarias? 24.- ¿Usted considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa.

	<b>Beneficios de la Capacitación</b>	Ayuda a la formación de lideres	25.- ¿Cree usted que la capacitación le ayuda a formarse como un líder?
		Aumenta la productividad y mejora la calidad de trabajo	26.- ¿La buena calidad del producto y servicio ofrecido genera en la MYPE mayor afluencia de clientes?
		Genera una actitud positiva en el entorno laboral	27.- ¿La capacitación le permite organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos de la MYPE?
		Aumenta la calidad del recurso humano y la del trabajo	28.- ¿Considera que la identificación y compromiso de su aporte le generan mayores ingresos a la MYPE?
		Reduce la rotación y posibles accidentes laborales	29.- ¿Considera que al recibir una capacitación fortalece sus conocimientos y dominio de las actividades del puesto?
		Incrementa el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo	30.- ¿La capacitación le permite sentirse satisfecho y motivado en su puesto de trabajo?

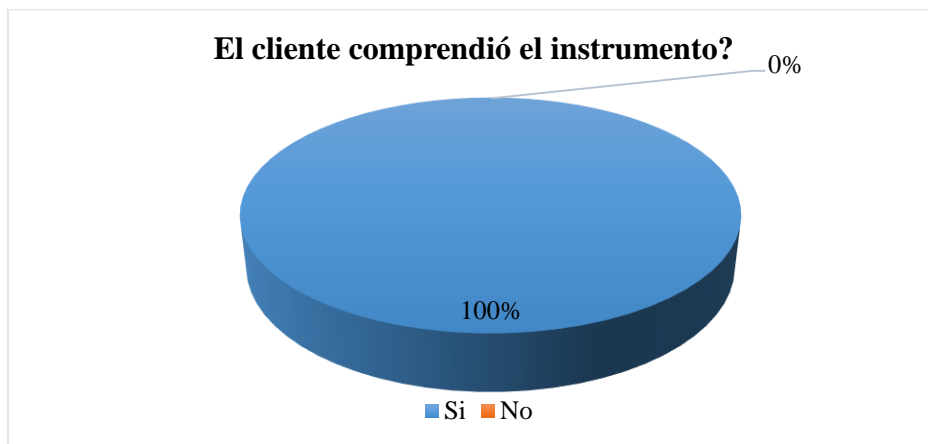
## PILOTO DEL INSTRUMENTO

Cuestionario dirigido a los clientes de las panaderías del cercado de Chulucanas, se tuvo como muestra 384 clientes, de los cuales se ha trabajado con el 10%, teniendo como resultado 38 clientes.

**Tabla 1.** ¿El cliente comprendió de manera correcta el instrumento aplicado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	100%
No	0	0%
Total	38	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración propia*



*Figura 1: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿El cliente comprendió de manera correcta el instrumento aplicado?  
Elaboración propia*

### **Interpretación:**

El 100% de clientes encuestados respondieron con facilidad el cuestionario aplicado, de esta manera se interpreta que el instrumento es apto y confiable para el desarrollo de la investigación.



Cuestionario dirigido a los trabajadores de las panaderías del cercado de Chulucanas, se tuvo como muestra 27 trabajadores, de los cuales se ha trabajado con el 10%, teniendo como resultado 2 trabajadores

Tabla 2. ¿El trabajador comprendió de manera correcta el instrumento aplicado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración propia*



Figura 2: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿El trabajador comprendió de manera correcta el instrumento aplicado?  
Elaboración propia

### Interpretación:

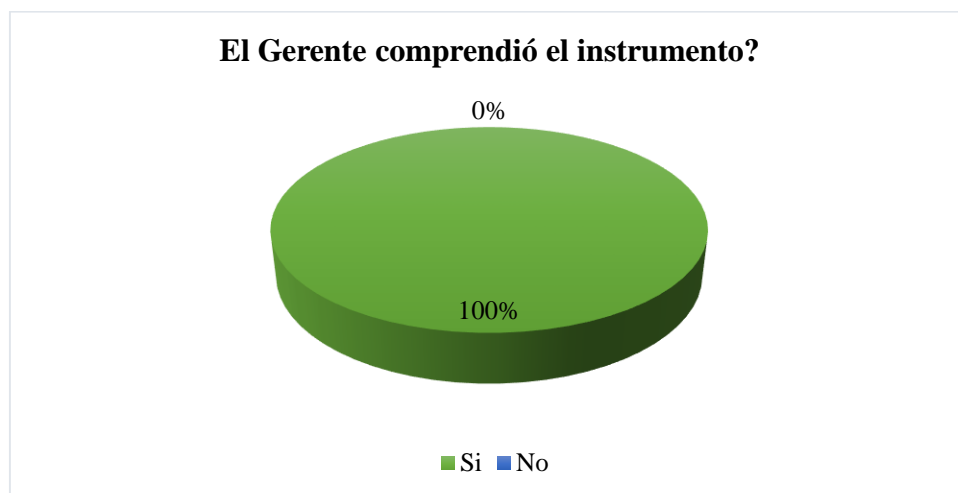
El 100% de los trabajadores encuestados comprendieron el cuestionario aplicado, de esta manera se interpreta que es apto y fiable para su desarrollo en la investigación.

Cuestionario dirigido a los gerentes de las panaderías del cercado de Chulucanas, se tuvo como muestra 7 gerentes, de los cuales se aplicó el cuestionario a 1(uno) gerente.

Tabla 3. ¿El gerente comprendió de manera correcta el instrumento aplicado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100%
No	0	0%
Total	1	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado al gerente  
Elaboración propia*



*Figura 3: Grafico circular que representa a la pregunta ¿El gerente comprendió de manera correcta el instrumento aplicado?  
Elaboración propia*

**Interpretación:**

Se obtuvo que el 100%, en este caso un gerente encuestado comprendió con facilidad el cuestionario aplicado, es por ello que el instrumento que es apto y fiable para su desarrollo en la investigación.

**Evidencias con los Gerentes de algunas MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas**

**Panadería con Horno industrial**



**Panadería con Horno artesanal**



**Evidencias con los trabajadores de algunas MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas**

**Personal Operario**



**Personal de Atención en ventas**



**Evidencias con clientes de algunas MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas**



LIBRO DE CÓDIGOS - PRIMER PRINCIPIO - "ENFOQUE AL CLIENTE"																
Gestión de calidad		Medición	Clientes encuestados										FRECUENCIA		PORCENTAJE	
N°	Pregunta		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sumatoria	Total	Sumatoria	Total %
1	¿Usted considera importante que su persona aporta ganancias para la MYPE?	SI	40	40	40	40	40	40	40	40	40	24	384	384	100%	100%
		NO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
2	¿Considera que la MYPE cumple con sus expectativas y necesidades de acuerdo a los productos ofrecidos?	SI	32	34	30	26	28	26	34	34	28	18	290	384	76%	100%
		NO	8	6	10	14	12	14	6	6	12	6	94		24%	
3	¿Los productos ofrecidos por la MYPE cumplen con estándares de calidad y por ende cumplen con los requisitos de higiene y buen estado?	SI	28	32	34	30	22	28	32	28	34	20	288	384	75%	100%
		NO	12	8	6	10	18	12	8	12	6	4	96		25%	
4	¿Usted considera favorable el ambiente o área en donde se vende el producto?	SI	22	20	18	24	24	22	20	22	20	8	200	384	52%	100%
		NO	18	20	22	16	16	18	20	18	20	16	184		48%	
5	¿Usted se siente fidelizado por el buen trato y atención de la MYPE?	SI	32	34	30	26	28	26	34	34	28	18	290	384	77%	100%
		NO	8	6	10	14	12	14	6	6	12	6	94		23%	



LIBRO DE CÓDIGOS													
Capacitación - Pasos del proceso de capacitación		Medición	Gerentes encuestados							Frecuencia		Porcentaje	
N°	Pregunta		1	2	3	4	5	6	7	Sumatoria	Total	Sumatoria	Total%
1	¿Realiza programas de capacitación a su personal para implementar y mejorar las necesidades de su empresa?	SI			1	1				2	7	29%	100%
		NO	2	2			2	2	2	5		71%	
2	¿Analiza constantemente cuáles con las dificultades que podrían mejorarse en su empresa?	SI	1	1	1	1			1	5	7	71%	100%
		NO					2	2		2		29%	
3	¿Usted define el perfil del personal que requiere para su empresa?	SI			1	1			1	1	7	57%	100%
		NO	2	2			2			3		43%	
4	¿Implementa programas de capacitación a su personal sobre el proceso de elaboración del producto ofrecido?	SI				1				1	7	14%	100%
		NO	2	2	2		2	2	2	6		86%	
5	¿Para implementar un programa de capacitación considera necesario que todo su equipo de trabajo lo acepte?	SI			1	1				2	7	29%	100%
		NO	2	2			2	2	2	5		71%	
6	¿Para ejecutar un programa de capacitación usted selecciona a su personal de acuerdo a su puesto de trabajo?	SI				1				1	7	14%	100%
		NO	2	2	2		2	2	2	6		86%	
7	¿Cree usted que al recibir una buena capacitación y buen trato genera en ellos un buen desempeño en sus actividades diarias?	SI			1	1				2	7	29%	100%
		NO	2	2			2	2	2	5		71%	
8	¿Usted considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa.	SI	1	1	1	1	1	1	1	7	7	100%	100%
		NO								0		0%	



# TURNITIN INFORME DE ORIGINALIDAD

Visualizador de documentos

## Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19-oct.-2019 19:48 -05

Identificador: 1196175407

Número de palabras: 11749

Entregado: 1

pre banca Por Gisella Escobar Orozco

	Similitud según fuente	
Índice de similitud		
5%	Internet Sources:	11%
	Publicaciones:	0%
	Trabajos del estudiante:	10%

## CONSTANCIA DE NO ADEUDO

USER 45757402

Nro. 082019-00007801  
Fecha: 20-11-2019 12.44

### CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) ESCOBAR OROZCO GUISELLA YULIANA, con código de matrícula 1211092019, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION, no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

PIURA, 20 DE NOVIEMBRE DEL 2019

  
Los Angeles - CHIMBOTE  
  
Yuliana Lisseth Moscol Carbajal  
JEFATURA DE COBRANZAS

V°B° CAJA

  
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE  
Fac. Piura  
  
Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara  
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° BIBLIOTECA (\*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (\*)

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