



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO
PANADERÍAS DEL DISTRITO DE GREGORIO
ALBARRACÍN LANCHIPA, TACNA – 2021**

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

AUTORA

KARINA PALOMINO BENITES

ORCID: 0000-0002-4197-0834

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Palomino Benites, Karina

ORCID: 0000-0002-4197-0834

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Presidente

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Jehová por darme la fortaleza y salud, asimismo, a mi madre por darme la vida y las enseñanzas de vida necesarias para ser la persona hoy en día soy, a mi padre por siempre apoyarme y motivarme a culminar mis estudios universitarios.

DEDICATORIA

A Jehová quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, a mi hija y a mis padres por ser mi principal motivo para cumplir mi meta de culminar mi carrera universitaria.

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y la productividad de la Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021. La investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativa y corte transversal, donde la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores a la vez se aplicó una encuesta, siendo el instrumento el cuestionario de preguntas conformado por 22 ítems, obteniendo como resultado que el 70% considera adecuado el desempeño de sus compañeros, así mismo un 74% afirma que realizan una programación diaria de producción de pan, mientras un 50% si se siente motivado a la hora de realizar sus actividades laborales. Las principales conclusiones fueron que los elementos de la gestión de calidad indican que el sabor es un factor determinante de la gestión de la calidad, así como la limpieza, precio del producto y trato del personal que atiende. En el estudio también se conoció que las actividades de la gestión de calidad son indispensables para un buen desarrollo productivo la atención que se brinda, el tiempo de espera para la venta, el servicio personalizado, así como también la variedad de productos que se produce. Así mismo se identificaron a los instrumentos utilizados para la elaboración de pan, así como el diseño de la infraestructura de la panadería, la programación de producción diaria como los factores de productividad determinantes en las Mypes. También se llegó a conocer las ventajas de la productividad tales como la motivación, los horarios, área de venta, sistema de control, seguridad y publicidad demostrado su importancia para la productividad.

Palabras claves: Gestión de calidad y productividad.

ABSTRACT

The present research established a general objective to determine the characteristics of the quality management and productivity of the Mype in the bakery sector of the Gregorio Albarracín Lanchipa district, Tacna 2021. The research applied descriptive level methodology, quantitative type, non-experimental design, and cross-section. The sample consisted of 50 workers who took a questionnaire made up of 22 items, obtaining as a result that 70% consider the performance of their colleagues adequate, as well as a 74%, affirm that they carry out a daily bread production schedule, while 50% if they feel motivated when carrying out their work activities. The main conclusions were that the elements of quality management indicate that taste is a determining factor in quality management, as well as cleanliness, price of the product, and treatment of the staff who attend. The study also stated that quality management activities are essential for the proper development of customer support, the waiting time, the personalized service, and the variety of products. Likewise, the instruments used for the preparation of bread are identified, as well as the design of the bakery infrastructure, the daily production schedule as the determining productivity factors in the Mypes. The advantages of productivity such as motivation, time tables, sales area, control system, security, and advertising were also known, demonstrating its importance for productivity.

Keywords: *Quality and productivity management.*

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE CUADROS	xi
I INTRODUCCIÓN.....	12
II REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
2.1. Antecedentes	15
5.1.1 2.1.1. Variable 1: gestión de calidad	15
5.1.2 2.1.2. Variable 2: productividad	18
2.2. Bases teóricas	20
5.1.3 2.2.1. Variable 1: gestión de calidad	20
5.1.4 2.2.2. Variable 2: productividad	30
III HIPÓTESIS	37
IV METODOLOGÍA.....	38
4.1. Diseño de investigación	38
4.2. Población y muestra	38
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	42
4.4. Técnicas e instrumentos	43
4.5. Plan de análisis	43

4.6. Matriz de consistencia.....	44
4.7. Principios éticos	45
V RESULTADOS.....	47
5.1. Resultados	47
5.1.5 Variable1: gestión de calidad	47
5.1.6 5.1.2 Variable 2. Productividad	50
5.2 Análisis de resultados.....	52
5.2. Discusión.....	53
VI CONCLUSIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	66
Anexo A. Validación del instrumento.....	67
Anexo B. Matriz indicador pregunta.....	80
Anexo C. Instrumento de investigación	81
Anexo D. Libro de códigos	84
Anexo E. Consentimiento informado.....	85
Anexo F. Reporte de turnitin.....	86
Anexo G. Evidencia de no adeudo.....	87

INDICE DE TABLAS

Tabla1. Trabajadores de las Mypes del rubro panadería	39
Tabla2. Elementos de la gestión de calidad	47
Tabla3. Actividades de la gestión de calidad	48
Tabla4. Factores de la productividad	50
Tabla5. Ventajas de la productividad	51

INDICE DE CUADROS

Cuadro1. Factores de producción.....	33
Cuadro2. Elementos de la gestión de calidad.....	47
Cuadro3. Actividades de la gestión de calidad	49
Cuadro4. Factores de la productividad	50
Cuadro5. Ventajas de la productividad.....	52

I INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas en el Perú son parte vital del motor de nuestra economía, es indudable que las Mypes abarcan varios aspectos relevantes de la economía del país, entre los más importantes cabe mencionar su aporte a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas ciertamente, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. En el Perú existen 99.6% de empresas consideradas pequeñas y medianas, según el instituto nacional de estadística del Perú (INEI)

El presidente de la asociación peruana de empresarios de la panadería y pastelería ASPAN, Pío Pantoja Soto, informó que los peruanos consumen un promedio de 35 kilos de pan al año, cifra por debajo del promedio de otros países, según el diario. (Correo, 2019)

Correo (2019) en los últimos cinco años hubo un crecimiento de 8 kilos, en parte por la gran variedad de productos que alcanzan los 500 en las 15 mil panaderías y panificadoras autorizadas en todo el país. Sin embargo, pese a ello se tiene un crecimiento del 20% en el consumo, anotó.

En Chile el consumo per cápita es de 95 kilos al año, en Argentina y Uruguay 75 kilos. El pan es un producto que está presente en el desayuno, almuerzo y cena; hay una gran variedad. Hace 30 años se contaba con 30 tipos de pan, hoy tenemos 500 por las innovaciones en sus ingredientes. Ahora tenemos pan de “quinua”, “kiwicha” y frutas que los hacen más nutritivos y enriquecidos para el consumo a nivel nacional, expresó. (Correo, 2019)

Correo (2019) Pantoja Soto comentó que la gran demanda ha llevado a mejores propuestas y presentación de los panes donde el pan “ciabatta” tiene el 40% del público.

Otras variedades que van en crecimiento es pan integral y francés, del mismo modo, agregó que buscan la revaloración de los panes tradicionales y regionales a través de ferias en Lima. Asimismo, participar en eventos internacionales promovidos por el ministerio de la producción. El año 2019 se tuvo 16 ferias en los distritos de Lima, donde se consumió los panes regionales entre ellos la “marraqueta” de Tacna. La variedad de pan se multiplica en el país, anotó.

Por todo ello, la ULADECH Católica en la escuela de administración cuenta con sus líneas de investigación: “caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento de las Mypes” y “gestión de calidad y formalización de las Mypes en Perú” con el fin de contribuir a la gestión científica de las Mypes y por lo tanto alinearse a su filosofía organizacional.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se puede enunciar el problema de la siguiente manera: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la productividad de la Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021? problemática que existe en el departamento de Tacna y que, gracias a la ULADECH Católica, sede Piura, escuela de administración se buscará dar solución a la problemática.

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general : Determinar las características de la gestión de calidad y la productividad de la Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021.

Para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar los elementos de la gestión de calidad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa Tacna, 2021. (b) Conocer las actividades de la gestión de calidad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021. (c) Identificar los factores de productividad de las

Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021. (d)
Conocer las ventajas de la productividad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021.

Por todo lo expuesto, la presente investigación se justifica de manera práctica porque busca determinar las características de las Mypes y por lo tanto otorgará la facilidad de diseñar las estrategias pertinentes al contar con un diagnóstico preciso que servirá como input para futuras investigaciones que realicen estudios similares en otros sectores y en otros ámbitos de la región del país; además para aquellas personas emprendedoras que quieren iniciar su propio negocio en este rubro comercial, y a su vez se justifica de manera metodológica debido a que servirá para llevar a cabo estudios más profundos de estas variables en un futuro. En la actualidad es preocupante la situación de la gestión de calidad en las Mypes dado el poco interés que muestran. La gestión de la calidad ayuda a reducir la improvisación dentro de los procesos productivos y de comercialización, ya que no sólo permite planificarlos, sino que también establece los mecanismos necesarios para el seguimiento, evaluación y optimización de los mismos.

Las Mypes son un sector económico que contribuye con el desarrollo económico y social del país a través de productos y servicios competitivos con la participación del sector público y privado de acuerdo al marco legal vigente.

Cabe señalar que la metodología aplicada es de diseño no experimental, nivel descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 50 trabajadores al mismo tiempo, la encuesta formula preguntas sobre gestión de calidad y productividad, se aplicó como instrumento un cuestionario de 22 preguntas, dando como resultado que la gestión de calidad y la productividad contribuyen en el crecimiento, logrando las metas de las pequeñas y medianas empresas.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

5.1.1 2.1.1. Variable 1: gestión de calidad

Kano (2020) en su trabajo de investigación denominada: “*Gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro panaderías, en el distrito de Nuevo Chimbote – 2016*”. Tuvo el siguiente problema: ¿Cómo influye la gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro panaderías, en el distrito de Nuevo Chimbote - 2016? Tuvo como objetivo general: determinar la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente y la competitividad de las micro y pequeñas empresas. Para lo cual se aplicó una investigación descriptiva de tipo transversal, todas las variables son medidas en una sola ocasión, por ello de realizarse comparaciones, se trata de muestras independientes, teniendo como resultados a lo siguiente: con respecto al nivel de competitividad las nueve panaderías demuestran una competitividad favorable en sus productos, la atención y el servicio, de tal manera que es competitiva, está capacitada para generar sistemáticamente alguna clase de ventaja que sea aprovechable comercialmente en comparación con el resto de empresas con las que compite en el mercado, asimismo los trabajadores demuestran fidelización a las panaderías en las que laboran. La relación entre la gestión de la calidad y la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas concluimos que sí se relaciona significativamente, esto se ha comprobado mediante el análisis estadístico en el cumplimiento de sus metas y en el desarrollo de sus procesos esto relacionado a su planeación en el logro de los objetivos.

Lopez (2021) En su investigación denominada: “*Principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas*

empresas del sector servicio industria rubro elaboración de producto de panadería del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017” caso de la panadería “D’Jhonny’s” tuvo como objetivo general: determinar las características de gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio industria rubro elaboración de producto de panadería del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Año 2017. Caso de la panadería “D’Jhonny’s”. La investigación de tipo cuantitativo, fue descriptivo, no experimental y transversal. Población de 19 Mypes; respecto a los representantes: el 68.42%% de las Mypes son encargados de la empresa; respecto a las micro y pequeñas empresas: el 52.63% de las Mypes tienen tiempo de permanencia es de 3 años a menos de 6 años; respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente: la mayoría de las Mypes encuestadas tienen conocimiento de una gestión de calidad, todos los clientes se sienten identificados con la empresa; y llegando a la conclusión el 68.42% de representantes son encargados de la panadería, y finalmente las Mypes planifican sus objetivos y tienen visión y misión.

Cabanillas (2018) en su trabajo de investigación denominado: “*Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector comercial, rubro panadería, distrito de Satipo, año 2017*”. Tuvo el siguiente problema: ¿El desinterés por la implementación de técnicas de gestión de calidad por los conductores de las Mypes del sector comercial, rubro panaderías del distrito de Satipo, impedirá que el negocio brinde un servicio sostenible a sus clientes? tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de implementación de un plan de gestión de calidad y su impacto en atención al cliente, en las Mypes del sector comercial, rubro panaderías, distrito de Satipo, año 2017. De la misma manera para conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: determinar el nivel de capacitación de los

propietarios de las Mypes del sector 8 comercial, rubro panaderías, distrito de Satipo en temas de gestión empresarial. Conocer si se viene implementando o aplicando un plan de calidad en las Mypes del sector comercial, rubro panaderías, del distrito de Satipo. Conocer si existe un plan de gestión con enfoque en atención al cliente, en las Mypes del sector comercial, rubro panaderías, distrito de Satipo. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental - transversal – descriptivo -correlacional, es del tipo cuantitativa. En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Nivel descriptivo, porque en la investigación se describió, registró, analizó e interpretó la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado. Teniendo como resultado lo siguiente: proporcionan un claro panorama que las Mypes del rubro de panadería del distrito de Satipo, no tienen interés pleno en llevar a la práctica una gestión de calidad, al menos como es concebida, aunque su administración es meramente empírica. Si tienen claro que el cliente es importante para el negocio y centran sus esfuerzos en brindar atención

Diaz, (2019) en su trabajo de investigación denominado: “*Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las Mype del sector comercial, rubro joyería distrito de Calleria año 2019*” tuvo por objetivo investigar la relación de uso de la eficacia de los procesos administrativos con la gestión de calidad en las Mypes del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019. La investigación fue tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), de diseño no experimental/transversal, y de una población de 15 del sector comercial rubro joyería por conveniencia de la investigación se tomó el 100% de la población, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 25 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: referente a la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector

comercial: el 67% no desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente, el 33% desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente, el 73% de los micro empresarios encuestados manifiestan que no logran tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo, el 13% de los micro empresarios encuestados manifiestan que logran tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo.

5.1.2 2.1.2. Variable 2: productividad

Al mismo tiempo, Huamán (2017) en su tesis de pregrado: “*Diseño de un sistema de gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI*”, la investigación se realizó a través de los métodos inductivo-deductivo para obtener las conclusiones en base a las premisas, analítico-deductivo a fin de identificar particularmente los procesos para evaluar la aplicación del sistema de gestión por procesos, fue de tipo descriptivo ya que pretende identificar y caracterizar la problemática, con un diseño no experimental. Teniendo 4 colaboradores en su población, de la misma manera en su muestra, ya que representa el 100% de la población. Donde su objetivo fue diseñar un sistema de gestión por procesos que aporte al fortalecimiento de la productividad y la competitividad de panadería mencionada anteriormente. El tesista llegó a la conclusión de que la empresa requiere con suma urgencia la implementación de un sistema de gestión por procesos porque de acuerdo con los resultados, no posee de manuales, diagramas de producción y en fin estarían siendo administradas de un modo completamente empírico, lo que provoca una secuencia de problemáticas al interno y externo con la inoperancia que seguramente le traerán más dificultades a corto plazo, porque ahora ya no se puede gestionar una compañía de este modo.

Por su parte Paz (2016), investigó sobre: “*Propuesta de mejora del proceso productivo de la panadería “el progreso E.I.R.L.” para el incremento de la producción – Chiclayo*”, la presente investigación se fundamentó en el análisis del proceso productivo del pan labranza en la mencionada panadería. Este análisis trata de diagnosticar la condición actual de la compañía, logrando precisar los problemas más primordiales del proceso de producción, que minimizan la eficiencia, a fin de examinar y plantear un plan de mejora. En virtud de la metodología de estudio del trabajo, análisis de tiempos, movimientos y gráficos de procesos, donde se estableció como cuello de botella la fase distorsionada de 77 minutos, desarrollada a mano; una habilidad ociosa de 27 panes/minuto y un número de 31,56% concernientes a las actividades que no son productivas; por otro lado, se logró desarrollar el diagrama del trayecto donde se ubicó una distribución incorrecta de la planta, provocando retrasos en la producción. Después de identificado los problemas, se propuso una nueva distribución de planta, al igual que nuevos métodos, lo cual minimizarían los movimientos y el cuello de botella, seguidamente se expone un análisis comparativo en medio de los indicadores de producción de la condición actual, así como el plan de mejora en donde el índice de productividad referente a la mano de obra aumentó en un 2 250 pan/op. día; y la aptitud que se empleó aumentó en un número de 56,75%, logrando incrementar los índices de producción y minimizar los tiempos de procesamiento. De tal modo que la examinación financiera señala un TIR del 51,20% y el VAN es de S/.60202,47, con un coeficiente de beneficio/costo es de 1,04 facilitando que la propuesta de mejora sea lucrativa, con una duración en la recuperación de inversión anual y once meses, disponiendo de un incremento en la producción con un número de 18 000 panes cada día, produciendo 30 000panes/día con una eficiencia del 81,11%.

Según Mayra (2017) en su tesis: “*Aplicación de la herramienta de buenas prácticas de manufactura para mejorar la productividad en el área de producción, línea de kekes en la panificadora Ricoson S.A.C. Sjl-2017*”, para esto se desarrolló una metodología que estuvo conformada de una finalidad aplicada, nivel explicativo debido a que va más allá de la descripción de conceptos, enfoque cuantitativo a causa de que tiene que ser lo más objetiva posible, diseño cuasi - experimental porque se manipulará una variable como mínimo a fin de visualizar su efecto sobre la otra variable y de alcance longitudinal. Teniendo como objetivo si la determinación de la aplicación de la herramienta denominada como buenas prácticas de manufactura facilita el mejoramiento concerniente a la productividad en el área de producción. Se concluyó que la aplicación de la herramienta incrementó la productividad en el área de producción y línea de kekes en la panificadora Ricoson.

2.2. Bases teóricas

5.1.3 2.2.1. Variable 1: gestión de calidad

De conformidad con el autor Víctor (2016) el ente denominado como organización internacional de estandarización (ISO: International Organization for Standardization) hizo su aparición ante la necesidad de establecer las normativas que tuviesen una dimensión mundial. La temática de gestión de calidad ha sido un problema permanente para aquellos individuos que aplican el ISO. A principios de los años 80, esta ansiedad se hizo realidad en las investigaciones y trabajos de los miembros que integran los múltiples comités, lo que en el periodo del año 1987 trajo como consecuencia la publicación del primer módulo normativo como el ISO 9000.

1) Beneficios de la certificación de sistemas de gestión

Según el ESAN (2016) hay diferentes expertos quienes aseguran que hay dos razones fundamentales por las que una organización llega a optar por certificarse, la

funcionalista y la institucional, o más bien, tiene razones internas y externas, en la que la institucionalidad menciona que los factores como la dependencia en la cadena productiva llega a obligar a los proveedores de empresas certificadas a que estas también lo estén, o puede llegar también a ser por moda, como en una corriente administrativa conocida como control total de calidad, donde las organizaciones logren entender que al momento de certificarse formaran parte de esta corriente, o por reglamentación, en donde obliga a las organizaciones de ciertos sectores a hacerlo como un requisito para poder comercializar al extranjero, o por influencia gubernamental. Por otro lado, la funcionalista se centra en consolidar la calidad de adentro hacia afuera, lo que consta de la determinación de los procesos requeridos, su interacción y seguimiento, define métodos y criterios los cuales tienen que ser eficaces para lograr reducir los errores, estar preparado de proveer recursos, las mediciones de los procesos y satisfacciones del comprador y llevar a cabo acciones de tal forma se pueda mejorar los resultados que se lograron obtener. Alguno de los beneficios que se hallan y se llegan a obtener una vez que se haya implementado, madurado y con ello certificado el sistema de gestión en una empresa.

2) Importancia de la calidad

En virtud del autor Carro (2014) específicamente, la calidad influye a una compañía de cuatro maneras desarrolladas de la siguiente forma:

a) Costos y participación del mercado: el mejoramiento concerniente a la calidad conlleva a una participación más grande en el mercado y los ahorros en costos por la reducción de fallas, reprocesos y garantías por las devoluciones.

b) Prestigio de la organización: la calidad surge a causa de las percepciones que los usuarios tengan acerca de los productos más novedosos de la

compañía, así como de las prácticas del personal y los vínculos con los individuos que proveen.

c) Responsabilidad por los productos: las compañías que realizan labores de diseño y elaboración de productos o servicios imperfectos pueden ser culpadas por daños o lesiones que surjan luego de su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, arreglos o pérdidas muy costosas, así como una propaganda que no previene el fracaso de toda la organización.

d) Implicaciones internacionales: en la actualidad habitamos en un mundo muy globalizado, la calidad es una temática de talla internacional, tanto para una empresa de cualquier rubro como para una nación. En la competitividad efectiva del interior concerniente a la economía global, sus productos deben dar cumplimiento con las perspectivas de calidad y el precio.

Según Cuatrecasas (2013) respecto a los requisitos (es importante recordar que la calidad es dar cumplimiento con las necesidades), que son las características que han de lograr los outputs de modo que el usuario quede completamente grato, del mismo modo existe variación en medio de los productos y servicios, debido a que en los productos estas obligaciones entren en discusión con los usuarios y se llegue a conceptualizar cómo ha de ser la resultante o salida, en comparación con los servicios, a fin de definir estos requisitos ya que no siempre se puede hablar de antemano con el cliente. Ciertamente habrá unos requisitos que el cliente respecta y no nos informa. Este grupo de obligaciones del servicio son las expectativas del usuario, y para darlas por cumplido se ha de equiparar o superar lo que el usuario espera del servicio. Se concluye, que el nivel del servicio estará muy direccionado a equiparar o sobrepasar las expectativas que se tiene del cliente con alusión al servicio.

Por ejemplo, si al arreglar un teclado que no funciona, el técnico de una compañía del rubro de informática, adicionalmente después de haberlo arreglado, explica al usuario el por qué se ha destrozado y qué debería de hacer con la finalidad de que no vuelva a pasar, seguramente está cumpliendo y superando las expectativas del usuario, el cual era que le arreglen el teclado. Se darán por cumplido todas las exigencias y en consecuencia, el usuario tendrá la potestad de afirmar sí aquel servicio fue de calidad.

De ahí que, la acción del incumplimiento en los servicios podrá equipararse con una magnitud concerniente a la diferencia que exista en medio de las perspectivas del cliente y lo que disponga realmente.

Para tener conocimiento de estas nuevas prescripciones será atractivo examinar los componentes que inciden en las expectativas de los usuarios.

- **Comunicación cliente-cliente**

En función del nivel de satisfacción en el usuario se pueden provocar el acoplamiento de nuevos usuarios o perder muchos otros. Establece uno de los componentes más potenciales en la fijación de las expectativas. Es la información que remite un usuario antiguo a un usuario potencial al manifestarle sus experiencias respecto a un determinado servicio.

- **Necesidades personales**

Lo que el usuario requiere para cubrir sus exigencias también condiciona las expectativas. Las necesidades varían dependiendo del usuario, ya que uno puede apreciar más el servicio de manera comprensible y otro usuario que le ofrezca un mayor número de probabilidades.

- **Experiencias anteriores**

Las experiencias precedentes en un mismo servicio direccionan a la modificación de las expectativas. Si se adquiere nuevamente un servicio las expectativas siempre serán más grandes, por ejemplo, la actitud, bondad y cortesía, en caso de que se desconozca el servicio lo que interesa es la eficiencia.

- **Comunicación externa**

Puede ser obtenido a través de mensajes directos o indirectos ya que es el intermediario por el cual las compañías imparten sus productos, así como servicios a los usuarios. La propaganda respecto a un servicio en un canal de comunicación viene a ser una expresión directa. Tratándose del mensaje indirecto llegaría a ser el aspecto del formalismo y el ambiente de las oficinas o la manera de contratar el servicio. El importe del servicio es un aspecto que acompaña a cada elemento. El usuario apreciará este importe en relación al costo y las capacidades que se le ofrezcan.

Según Esan (2019) afirma que la gestión de la calidad (Total Quality Management) son todas las actividades que son coordinadas para poder controlar y conducir una institución en lo relativo con la calidad.

- **Estructura Organizativa**

Una estructura llega a definir el trabajo laboral en una empresa. Esta tiene que definir como el conjunto de posiciones las cuales permitan hacer las funciones más acordes y simples para el lograr los objetivos. Una estructura no llega a definir las posiciones por sí solo, se tiene que sustentar en la estrategia de la empresa, y esto sirve para lograr un orden en el desempeño de las funciones, para fijar un adecuado trabajador, y con ello poder distribuir de forma ideal los presupuestos. En esa labor del sistema se llega a definir el control de la calidad, y la ubicación de las personas las

cuales controlan y ejecutan la calidad. La estructura de la organización se representa a través de un organigrama formal.

2.2.1.1. Elementos de la gestión de calidad

Los elementos es un conjunto “la cual tiene un fin de lograr la calidad de los productos que se tiene y los servicios que se ofrecen al usuario” (Rafael & Mateo, 2009)

- **Calidad:** en virtud del autor Escobar (2014) la calidad comenzó como una estrategia a fin de dar soluciones concernientes a las dificultades de producción con la finalidad de minimizar los costos vinculados a la producción de bienes, pese a que su principio esté vinculado a los costos, y sea reconocido fue tomado como un enfoque para identificar más mercados. Cabe señalar que por su planteamiento todavía se mantiene la noción de que su objetivo es adecuado como un mecanismo reduccionista de costos.

- **Higiene:** “la faceta de la limpieza es un factor indispensable en la imagen de una compañía, por otro lado, también puede alterar en el bienestar y la eficiencia de aquellos que laboran”. (Villaseñor, 2013)

- **Precio:** de conformidad con el autor Díaz (2013) el precio es uno de los componentes más fundamentales a cerca del que gira esta obra: conviene, por consiguiente, analizar las diversas clases de precios. Seguidamente se definen un conjunto de ellos (por orden alfabético). Además, progresivamente se introducirá los conceptos.

- a) **Precio conjunto:** es el precio que resulta a consecuencia de la práctica al proporcionar dos o más suministros de producción y/o servicios comunes.

- b) **Precio corriente o habitual:** es un precio fijo que no se modifica a corto ni mediano plazo. A lo largo del periodo de vigencia del precio corriente cabe la

posibilidad de modificar el tipo de producto en cuanto a su (cantidad, así como calidad), pero de ninguna manera el precio.

c) Precio de coste: el precio de coste hace referencia a todo lo que ha costado un producto, la exposición de un servicio, así como un conjunto de productos o presentación de servicios, en el punto final de producción.

d) Precios finales: hace alusión al precio más reducido y más alto de los fijados para una línea establecida de productos.

e) Precio de línea de producto: son los precios que fijan a los múltiples artículos que integran la línea.

f) Precio de origen: es el precio del producto en el tiempo de su fabricación, en otras palabras, lo que se debe pagar por el producto a pie de fábrica, tratando de no incorporar el coste de la transportación, márgenes de intermediarios, etc.

- **Desempeño:** según el autor Wade (2014) un desempeño constante y respecto a la sostenibilidad mediante el tiempo es decisivo para lograr el éxito de la compañía; pese a todo, las organizaciones públicas o privadas deben favorecer a las condiciones con la finalidad de que esto se realice benéficamente. Según el mencionado autor, en primer lugar, el burnout de aquellos que colaboran y, en segundo lugar, la demanda de atención paulatina y concentrada que requiere la empresa por parte de ellos, se hace indispensable la toma de medidas hasta igualar ese estado. Esto es muy complicado en medida de que se tiene una idea de que las dimensiones blandas de nuestra sociedad son responsabilidad particular del ejecutivo y deben buscarse y lograrlos al otro lado de las horas laborales. Una de las acciones es la equiparación de vida y trabajo. Acorde a los estudios del ente denominado IMD situado en Suiza, los ejecutivos en buena situación mental, física y emocional cuentan con un desempeño

superior, proceden a tomar decisiones más óptimas y saben transmitir sus pensamientos a sus equipos, (Morgan, 2016).

2.2.1.2. Actividades de la gestión de calidad

“Es una colección de actividades coordinadas que se realizan sobre conjunto”.
(Rafael & Mateo, 2009)

- **Atención:** en función del autor López (2013) en cuanto a los principios de la atención al cliente se establece que el usuario es el individuo que aprecia la calidad concerniente a la atención que recibe. Cualquier propuesta o consejo es indispensable a fin de mejorar. Todo procedimiento en la concesión del servicio debe estar direccionado al logro del agrado en el cliente. Esta acción de satisfacción debe afianzarse en gran cuantía, calidad, periodo y costo. Los requerimientos de los usuarios direccionan la estrategia de la compañía sobre la producción de bienes materiales, así como servicios. En el contexto del diseño y en el servicio que se desarrolla debe cubrir totalmente las necesidades de los usuarios, además de preservar la competitividad de la compañía y pueda mantenerse en el mercado. Las industrias tienen la potestad de minimizar la diferencia en medio de la realidad y su oferta (productos materiales o servicios) así como las necesidades y el trato preferencial del usuario. El servicio se le otorga no a un cliente débil sino a aquel individuo (grupo) particular y como tal debe ser la negociación, esto facilita a la adaptación de la atención a los usuarios que los hace considerar especiales. La estrategia de atención al cliente va vinculada de una política de calidad. El usuario tiene derecho a tener conocimiento de la espera referente al servicio ofrecido por la compañía.

La calidad en torno a la atención al cliente tiene la capacidad de sustentarse en políticas, normativas y procedimientos que hagan participar a todos los individuos que integran la empresa. De modo que la compañía elabore su propio enfoque de calidad de

servicios tomando en consideración al sector en el que labora y el modelo de negocio que emplea. Para cada ámbito de mercado debe estructurarse el grado de servicio más apropiado, porque no siempre un diseño único de servicio al usuario es idóneo para cubrir todas las categorías de mercado que debe abordar la compañía.

- **Tiempo:** conforme el autor Uribe (2014) el tiempo es el vivir habitual y complicado, en base a la comprensión recurriendo a las diversas escalas que laboran al mismo tiempo entre sí. Hay un tiempo cotidiano vivido durante las 24 horas y un determinado tiempo cósmico o cíclico que cuantifica esas 24 horas de repetición permanente; el tiempo cotidiano se adecua a las prácticas de los personajes sociales dentro del transcurrir progresivo, sin embargo, se constata en el tiempo y en el suceso histórico.

La temporalidad se alude a la experiencia de la actualidad como prácticas desempeñadas al mismo tiempo hacia el exterior (la duración cósmica cuantificada mediante el reloj y otras herramientas de valoración), en un periodo interior (el transcurso, las oportunidades fuertes y débiles, el gran número y la singularidad temporal) y en el espacio, mediante la comunicación. Esto no involucra a que el pasado no sea de preocupación para lo habitual, lo es, pero no como rumbo, sino como saberes previos pasados y asentados bajo el método del conocimiento añadido y accesible en el presente, como el saber previo a la mano.

- **Servicio:** basándose en el autor Idelfonso (2014) toda actividad de rubro empresarial direccionada a un producto, que tiene la posibilidad de ser un bien material o de servicio. Se tiene la capacidad de entender, entonces, que los bienes materiales y los servicios son materializaciones de actividades múltiples. Un producto es algo que se puede otorgar al mercado para ser adquirido, usado o consumido, con el propósito

de suplir un deseo o un requisito. Incorpora objetos materiales, servicios, individuos, lugares, ideas y organizaciones.

Aquellos individuos que son consumidores tienen requerimientos indispensables que se ajustan a los productos genéricos. Los alimentos, la ropa y la vivienda son productos genéricos. También existen servicios genéricos, como descanso, limpieza, etc.

- **Ofrecido:** de acuerdo con el autor Nieto (2014) el objeto es brindar productos vinculados a las compras que tienen mucha demanda, a fin de inducirlos a poner también su cesta. Un buen ejemplo para describir es el equipo fotográfico: cuando un usuario escoge un aparato, puede ofrecerle la funda como un obsequio, su tarjeta de memoria o el trípode y un objeto, fomentándolo así a adquirir en ese mismo instante todo lo que sea necesario para su compra.

- **Consumo:** en virtud de Duran (2014) el consumo es el grupo de procesos interculturales racionales en que se realizan el apoderamiento y ampliación de los productos, con el propósito de satisfacer necesidades y deseos previamente establecidos culturalmente, incorporarnos y diferenciarnos de los demás y para pensar nuestra condición en el mundo. Para concluir se debe añadir que en el consumo participan múltiples variables: renta, clase social, punto de residencia, género masculino o femenino, grado de instrucción, edad, valores.

- **Seguridad:** según el autor Sibaja (2014) las medidas de seguridad requeridas al operar las maquinas deben considerarse, principalmente, cuando estas se diseñan y construyen. Sin embargo, es muy común encontrar equipos que no disponen de suficientes medidas de seguridad por lo que corresponde a la empresa usuaria del equipo adoptarla. Por lo que también se refiere a un grupo de sistemas, medios organizativos, humanos y acciones las cuales estén dispuestas para eliminar, minimizar

y/o controlar amenazas y riesgos que puedan perjudicar a una persona a una organización, a un objeto o a una instalación. La seguridad brinda las condiciones para enfrentar el peligro, en síntesis, seguridad es la reducción mínima del riesgo.

5.1.4 2.2.2. Variable 2: productividad

El desarrollo en el contexto industrial, económico y social de una sociedad recurre sobre todo a sus facetas más altas referente a la calidad y productividad, al igual que un crecimiento paulatino en estas áreas.

Un ejemplo claro, es el enfoque aplicado por las organizaciones en Japón, lo cual se sustenta en la productividad como resultado del seguimiento en cuanto a calidad, el método más adecuado al administrar las actividades para llegar a la calidad y la utilización efectiva de métodos e instrumentos estáticos para una toma de decisiones responsables en los métodos de producción lo que da como resultado una gran eficacia. De ese modo la productividad es un indicador de la eficiencia que empleamos en nuestro trabajo y nuestro capital a fin de generar un valor económico. Una productividad muy alta conlleva al logro de la producción de un gran valor económico con trabajo mínimo o poco capital. Un incremento en la productividad abarca también más producción con lo mismo.

Según Ríos (2015) aduce que “la productividad es el crecimiento total en la producción que no se explica por incrementos en el trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio empleado a fin de producir”.

Según el autor Alamar (2018, pág. 5) nos menciona que “es el cociente entre la producción y el número de personas empleadas para lograrla”. Del mismo modo, podemos decir que la productividad examina la capacidad de un sistema con la finalidad de forjar los productos indispensables, así como la fase en que sacan provecho de los recursos empleados, así pues, el valor agregado. Una productividad en mayor cantidad

empleando los mismos recursos o generando los mismos bienes o servicios a consecuencia de una mayor rentabilidad para la compañía.

1) Importancia de la productividad

La productividad en el rubro empresarial es uno de los aspectos determinantes e indispensables en cualquier negocio. No interesa si las compañías son reconocidas o la actividad a la que se dedican, solo importa que su propósito general sea generar al máximo y mejor posible. Hacer un esfuerzo para dar cumplimiento al máximo en alusión a la eficiencia y eficacia en todos aquellos procesos direccionados al interior de una compañía tiene que ser una responsabilidad prioritaria y absoluta.

Según Santana (2018) menciona que la productividad es un parámetro indispensable, pero en reiteradas ocasiones pasa por desapercibido. Debería cifrarse objetiva y minuciosamente, de tal modo que las compañías en su totalidad tienen la obligación de tener los saberes previos, de conocer particularmente el emprendimiento de su productividad, en qué está basado y en lo que fallan. También es un parámetro de rango significativo (o más) que la temática de productividad en el contexto económico de la organización. Debemos tener conocimiento acerca de la fórmula referente a la productividad de nuestra organización.

Por ese motivo, en esta oportunidad intensificaremos en la importancia de la productividad en el ámbito empresarial. En este post, queremos aportar los puntos indispensables a fin de dar cumplimiento a tus metas de forma más eficaz e inmediata. Para ello, te precisamos los parámetros de productividad más indispensables que debes tener en conocimiento, así como la implementación en tu trabajo. Estos te presentaran una visión más transparente y necesaria en cuanto a la productividad en tu compañía. Con estos parámetros y tu esfuerzo, lograrás constatar una mejora en el proceso de tu productividad. (Santana Osegueda, 2018)

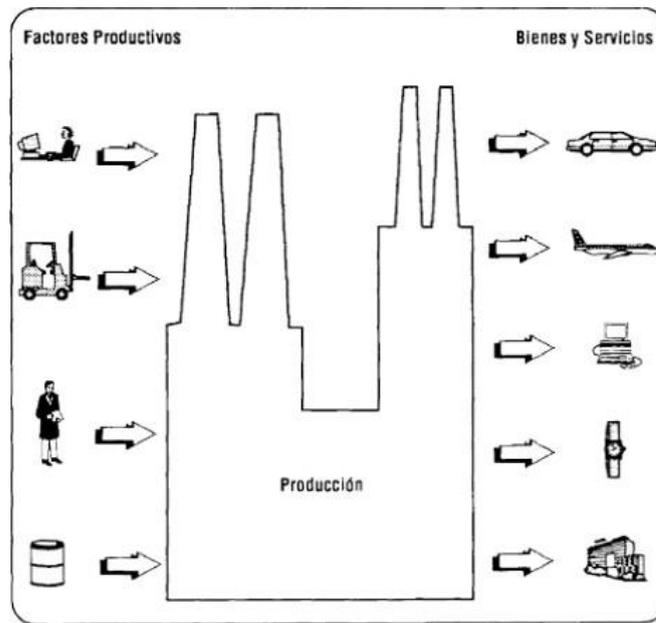
La temática de productividad se define como el vínculo entre el resultado de una labor productiva y las herramientas que han sido requeridas a fin de poseer dicha productividad. En el rubro empresarial se conceptualiza como la consecuencia de dichas acciones que se deben conllevar a la conclusión con el único propósito de dar cumplimiento con las metas de la organización y una adecuada situación laboral, considerando que el vínculo en medio de los recursos que se destinan con la finalidad de alcanzar las metas y los resultados de los mismos. La productividad es el ente empresarial con más relevancia que conlleva a la obtención de las ganancias y el crecimiento.

Para conseguir una buena productividad empresarial es necesario poseer una buena gestión empresarial, la cual abarca una serie de técnicas que se ponen en práctica respecto al grupo de una compañía. La meta de dicha gestión es mejorar la sostenibilidad, producción y competitividad, asegurando la viabilidad de la compañía. Para dar el cumplimiento se debe tener en conocimiento primero cual es el proceso más crítico y así poder ponerle remedio, (Santana Osegueda, 2018)

2) Factor productivo

Son los elementos tales como el trabajo, la tierra, la maquinaria y equipo y la capacidad empresarial, que se transforman en el proceso de producción para la generación de bienes y servicios.

Cuadro1. Factores de producción



Nota: ("La productividad", 1996).

3) La función de la producción

De conformidad con Larrazábal (2019) menciona que es el vínculo en medio de un número máximo que se puede generar con cada fusión de insumos, proporcionando una cierta tecnología, es ofrecido por la labor de producción. La misma se refiere al número de bienes que pueden generarse como máximo contando con una cantidad de recursos establecidos.

4) Etapas en el proceso de producción

Es la aportación y ejecución de cada una de las fases primordiales para dar cumplimiento con el producto final. Según Larrazabal (2019) se clasifican en 3 etapas del proceso referente a la producción mencionadas del siguiente modo:

• Etapa analítica. Acopio

Es la etapa del proceso donde se concentran las materias primas indispensables. El objeto general de esta fase es acceder a los recursos a un coste menor posible.

También se valora el coste total de la unidad transportadora, así como el almacenaje, dando lugar al declive de estas materias primas básicas (Larrazabal, 2019).

- **Etapa de síntesis. Producción**

Se caracteriza por ser la segunda faceta de las materias primas ya que es el proceso donde son transformadas en el producto final que tienen como futuro la venta. En el transcurso de esta etapa (del proceso) es táctico considerar hasta el más mínimo detalle concerniente a los términos de control y calidad (Larrazabal, 2019)

- **Etapa de acondicionamiento. Procesamiento**

En la tercera etapa se logra enfocar en la venta del producto direccionado al usuario o compañía final. Otros elementos que se deben tomar en consideración concerniente al procesamiento son la unidad transportadora, el almacenamiento y los elementos vinculados a la demanda (Larrazabal, 2019).

2.2.2.1. Factores de la productividad

En la temática de los elementos de producción son los presupuestos que una compañía o un individuo emplea a fin de crear y producir los bienes materiales y servicios inmateriales (Pindyck & Rubinfeld, 2017).

- **Instrumentos:** se designa al grupo de medios materiales que tienen una máxima duración y sirven para fabricar los bienes y servicios indispensables para la subsistencia de los individuos en su máxima concepción. Ellos pasan a ser parte del trabajo, así como la tecnología, del poder de producción de una nación (Borja, 2018).

- **Diseño:** cumple la acción de mejorar los procesos, los productos terminados, los vínculos en medio de los departamentos y la rentabilidad de las compañías. Por ejemplo, coopera en la implementación de mejoras e incrementa la importancia de una compañía en los mercados donde opera. Igualmente generaliza los límites existentes en el mercado y otorga la apertura y la credibilidad de la marca.

- **Mecanismos:** los mecanismos son factores dirigidos a transmisión y/o transformación de fuerzas, así como desplazamientos desde un componente motriz (motor) a un factor dirigido (receptor), con el objetivo de facilitar al individuo el desarrollo de determinados trabajos con más comodidad y esfuerzo mínimo (Torres Búa, 2014).

- **Programación:** es el grupo de operaciones que tiene por finalidad preservar que el sistema productivo labore al interior de los parámetros de cuantía, calidad, periodos de entrega, presupuestos y periodos cada vez más óptimos (Fernandes Diaz, 2018).

- **Insumos:** es una definición económica que facilita denominar a un bien alimenticio que utiliza la productividad de otros bienes (Ortiz Rodriguez, 2017).

- **Mano de obra:** se define como el empeño físico y mental que usa un técnico con el propósito de fabricar, conservar o arreglar un bien, en específico una máquina. La expresión también se emplea para referirse al salario de este trabajo, en pocas palabras, el importe que se le retribuye al técnico.

2.2.2.2. Ventajas de la productividad

La productividad permite incrementar las ganancias de una empresa al tiempo que permite mejorar la competitividad de la misma. Una empresa es competitiva con otras cuando puede producir productos de mejor calidad a un costo menor. Se permite una mejora referente a la calidad del trabajo en cuanto al operador y a la ejecución del proceso, esta se basa en la eficiencia del sistema aplicado (Cullis, 2014).

- **Motivación:** son alicientes que fomentan a que el individuo desarrolle acciones fijadas a fin de permanecer en ellas y en su finalización; en resumen, sería la voluntad a fin de realizar un esfuerzo para dar cumplimiento con las metas de la compañía de cualquier rubro (Lope Diaz & Palomo, 2013, pág. 6)

• **Horarios:** el horario determina la hora de ingreso y salida, mientras tanto la jornada muestra la cantidad de horas en las que el trabajador desarrolla para la consecución la actividad el cual ha sido contratado.

• **Área de venta:** dirige la distribución, las preventas, entrega de la mercancía y maneja la estrategia de ventas de los productos que elabora la empresa. Este artículo brinda información sobre las funciones de un departamento de ventas.

• **Sistema de control:** se encarga de vigilar la actividad real de fabricación referente a un producto, así como a la prestación de un servicio. Por añadidura es un conjunto de elementos mecánicos, electrónicos, hidráulicos, neumáticos, entre otros. Que se usan en conjunto a fin de alcanzar un objetivo previamente deseado (Frank, 2019).

• **Seguridad:** es una disciplina que estudia los incidentes laborales estudiando los motivos que lo provocan, además del control de riesgos de daños al personal, así como a los equipos y materiales que participan en el progreso de toda actividad que produce (Reyes, 2016)

• **Publicidad:** la publicidad es el instrumento común y directo del marketing, y tiene como propósito dar a conocer un producto a fin de incitar hacia su consumo, difundir un mensaje afirmativo vinculado a una marca y asimismo afianzar la presencia de una compañía en el mercado (Giraldo, 2017).

III HIPÓTESIS

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

IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El nivel de la investigación es descriptivo porque enumera, clasifica, señala las propiedades de las variables identificadas, se busca determinar las características de la gestión de la calidad y productividad en las Mype. rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021 (varas, 2017).

Sampieri (2016) señala que las investigaciones de tipo cuantitativo examinan los datos de manera científica, en forma numérica, con ayuda de la estadística. Se han recogido y analizado los datos sobre las variables. Además, se estudiaron las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar. El diseño que se aplicó en la investigación es no experimental, ya que se observaron los fenómenos tal y como se manifestaron en el contexto natural; también fue de corte transversal porque se midió a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, este diseño permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2007)

4.2. Población y muestra

Población

La unidad de análisis de la presente investigación para la variable gestión de calidad y productividad estuvo conformada por 57 trabajadores de las 9 Mypes rubro panaderías ubicadas en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa Tacna.

El término población se refiere a una serie de componentes ya sean limitados o ilimitados, que comparten las mismas características o cualidades.

La población de acuerdo con el autor Maldonado (2015, pág. 145) señala que deben ubicarse visiblemente en mención a sus características en esencia, la ubicación y su tiempo.

Tabla1.

Trabajadores de las Mypes del rubro Panaderías

N°	Mypes	N° de Trabajadores
1	X	5
2	X	6
3	X	8
4	X	5
5	X	8
6	X	7
7	X	5
8	X	8
9	X	5
Total, de trabajadores		57

Nota: elaboración propia.

Muestra

Según el autor Pino (2018, pág. 450) señala que se ajusta a los criterios estadísticos de acuerdo a la rigurosidad que se busca en el estudio. De tal manera la población es “57” trabajadores de las Mypes rubro panaderías y la muestra es de “50” trabajadores, asimismo su cálculo se muestra de esta forma:

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{e^2.(N - 1) + Z^2.p.q}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra.

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza).

he: Es la precisión o el error (5% de error).

p: Probabilidad de éxito (0.5).

q: Probabilidad de fracaso (0.5).

Cálculo de la muestra:

N = 57

Z = 1,96 (95% de confianza).

e = 0,05 (5% de error).

p = 0.5

q = 0.5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{57(1.96)^2 \times (0.50 \times (0.50))}{(0.05)^2 \times (57 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{54.7428}{1.1004}$$

$$n = 49.7480916$$

$$n = 50$$

La forma del cálculo de la muestra es de 50.

Para las variables gestión de la calidad y productividad el tamaño de la muestra será 50 trabajadores.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de las Mypes rubro panaderías ubicadas en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna.

Criterios de exclusión:

- Personas (trabajadores) que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información sobre las variables de estudio. El muestreo empleado fue el no

probabilístico estratificado por conveniencia. Con respecto a la población de la variable gestión de calidad y productividad, se tiene que en promedio cada Mype cuenta con un total de entre ocho (08) a cinco (5) trabajadores, lo que nos lleva al total de 57 trabajadores, constituyendo una población finita. Su muestra está dada por: 50 trabajadores.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

“Gestión de la calidad y productividad en las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA
Gestión de calidad	Según Cuatrecasas (2013) menciona que “es importante recordar que la calidad es dar cumplimiento con las necesidades”.	Elementos	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Higiene - Precio - Desempeño 	La dimensión “elementos” se medirá con sus indicadores “calidad, higiene, precio y desempeño”	Nominal
		Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Atención - Tiempo - Servicio ofrecido - Consumo - Seguridad 	La dimensión “actividades” se medirá con sus indicadores “atención, tiempo, servicio, ofrecido, consumo, seguridad”	
Productividad	Según Ríos (2015) aduce que “la productividad es el crecimiento total en la producción que no se explica por incrementos en el trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio empleado a fin de producir”.	Factores	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos - Diseño - Mecanismos - Programación - Insumos - Mano de obra 	La dimensión “factores” se medirá con sus indicadores “instrumentos, diseño, mecanismos, programación, insumos y mano de obra”	Nominal
		Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Horarios - Área de venta - Sistema de control - Seguridad - Publicidad 	La dimensión “ventajas” se medirá con sus indicadores “motivación, horarios, área de venta, sistema de control, seguridad, publicidad”	

Nota: elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifiqué el entorno ni controlé el proceso observado. Los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

El cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregaron a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito con escala nominal u ordinal. Además, se acudió a la validación por medio de expertos.

Vale decir que el instrumento utilizado en la presente es de autoría de (Vargas & Chipana, 2018).

4.5. Plan de análisis

Se utilizó el software estadístico del SPSS 26, para el procesamiento de los datos. Se sistematizó la información contenida en los cuestionarios, guías de datos en hojas Excel, con los que se pudo establecer las tablas de frecuencias con valores absolutos y relativos, así para visualidad se efectuaron y presentaron gráficos de barras.

De acuerdo a los resultados de parámetros de normalidad, se aplicaron las pruebas de inferencia estadística correspondientes realizadas por un experto.

4.6. Matriz de consistencia

“Gestión de la calidad y productividad en las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021”

Matriz de consistencia

ENUNCIADO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
General	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la productividad de la Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021?	Determinar las características de la gestión de calidad y la productividad de la Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021	Según Hernández Sampieri (2016), la investigación por ser descriptiva no registra hipótesis.	Tipo de investigación: cuantitativo Nivel de investigación: descriptiva Diseño: no experimental de corte transversal Población: 57 trabajadores. Muestra: 50 trabajadores. Técnicas: encuesta Instrumento: cuestionario
Específicos		(a) Identificar los elementos de la gestión de calidad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa 2021		
		(b) Conocer las actividades de la gestión de calidad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021		
		(c) Identificar los factores de productividad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021		
		(d) Conocer las ventajas de la productividad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021		

Nota: elaboración propia.

4.7. Principios éticos

En la investigación se consideró la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancias, así se acudió al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respetó la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio.

Además, se rechazaron las conclusiones prejuiciosas, manipulación y alienantes. Por otro lado, la investigación se realizó con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social ULADECH (2019)

En la presente investigación se practicó los siguientes principios éticos:

-Beneficencia: se dio prioridad ética de maximizar el beneficio, bienestar de las personas involucradas en la presente investigación en este caso los trabajadores de las Mypes rubro panaderías.

-No maleficencia: se redujo al mínimo los riesgos o posibles efectos adversos que pudieran ocurrir por la investigación. El presente estudio no representa ningún riesgo en la integridad física o mental de los participantes.

-Autonomía: las personas fueron capaces de deliberar sobre sus decisiones, además de mantener su información bajo seguridad, de esta manera se resguardo el respeto hacia ellos. En el estudio se formularon los siguientes puntos que correspondientes al principio antes mencionado.

- Confidencialidad: toda la información relacionada al estudio será almacenada de forma segura. Toda la información de los participantes será almacenada en bases de datos protegidas por contraseñas en computadoras accesibles solo a la investigadora del estudio. Toda la información que resulte del presente estudio será tratada con estricta

confidencialidad, y solamente por la investigadora mencionada en el presente estudio, autoridades regulatorias locales, comités de ética, y aquellos que estas designen tendrán acceso a esta información.

- **Consentimiento Informado:** se elaboró una guía de consentimiento informado para este estudio; antes de proveer el consentimiento informado, se les dio a los participantes la oportunidad de formular preguntas hasta que comprendan en su totalidad el estudio; los trabajadores elegibles que estuvieron dispuestos a participar dieron su consentimiento escrito y oralmente. La información electrónica será archivada, copiada y asegurada con contraseñas; la información personal, incluyendo el nombre del participante, su dirección, fecha de nacimiento y otros potenciales identificadores serán guardados de manera segura; solamente personal del estudio tendrá acceso a esta información con fines relacionados al proyecto de investigación. Los entrevistadores consignarán en la guía de consentimiento si es que el participante accedió a entregar datos del cuestionario.

- **Justicia:** se trató a cada persona de acuerdo con lo que se considera moralmente correcto y apropiado, dar a cada uno lo debido.

V RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.5 Variable1: gestión de calidad

5.1.5.1 Objetivo A: identificar los elementos de la gestión de calidad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021.

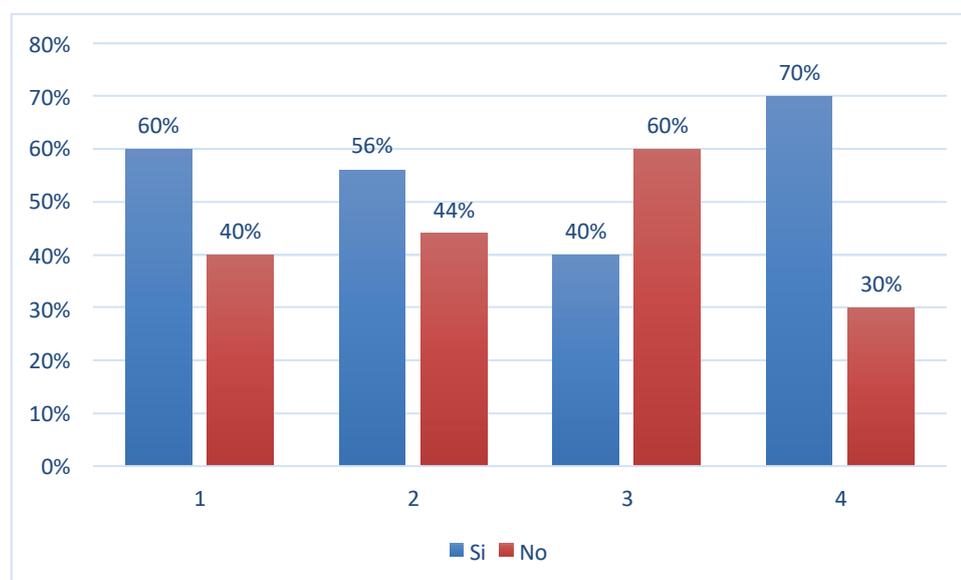
Tabla2.

Elementos de la gestión de calidad

Ítems	Si		No		TOTAL	
	f	%	f	%	N	%
¿Según los estándares de calidad el pan que vende la empresa presenta buen sabor?	30	60%	20	40%	50	100%
¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?	28	56%	22	44%	50	100%
¿Considera adecuado el precio del pan?	20	40%	30	60%	50	100%
¿Considera usted adecuado el desempeño de sus compañeros trabajadores en la panadería?	35	70%	15	40%	50	100%

Nota: resultados del instrumento aplicado.

Cuadro2. Elementos de la gestión de calidad



Nota: elaborado según resultados en la tabla

En la tabla 2 y cuadro 2 denominadas elementos de la gestión de calidad. A la pregunta ¿según los estándares de calidad el pan que vende la empresa presenta buen sabor? se observa que el 60% afirma que sí, mientras el 40% indica que no. Además, se observa que el 56% se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería, mientras que el 44% no. Con respecto a la pregunta ¿considera adecuado el precio del pan? Los resultados indican que un 40% considera adecuado el precio mientras que el 60% indica que no. En la pregunta ¿considera usted adecuado el desempeño de sus compañeros trabajadores en la panadería? El 70% afirma que si mientras un 30% indica que no.

5.1.1.2 Objetivo B: conocer las actividades de la gestión de calidad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021.

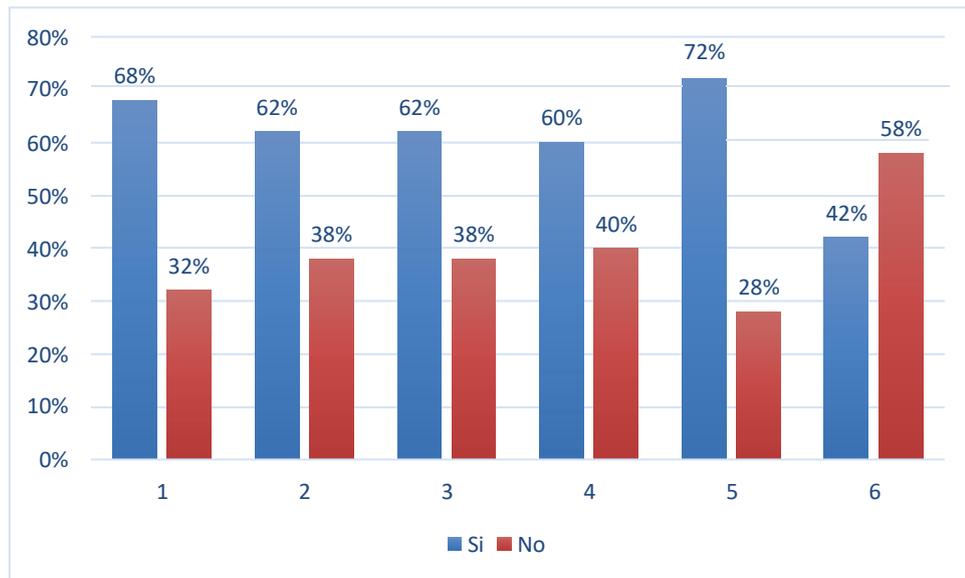
Tabla3.

Actividades de la gestión de calidad

Ítems	Si		No		TOTAL	
	f	%	f	%	N	%
¿Considera correcta la atención que reciben los clientes por parte de los trabajadores de la panadería?	34	68%	16	32%	50	100%
¿El tiempo que se emplea para la venta del pan es el adecuado para Ud.?	31	62%	19	38%	50	100%
¿Usted como trabajador brinda un servicio personalizado?	31	62%	19	38%	50	100%
¿Al cliente se le ofrece una variedad de panes o pasteles al momento de solicitar algún producto?	30	60%	20	40%	50	100%
¿Usted también es consumidor de los productos de la panadería	36	72%	14	28%	50	100%
¿Cree que la panadería le da la importancia suficiente a la seguridad del establecimiento?	21	42%	29	58%	50	100%

Nota: resultados del instrumento aplicado.

Cuadro3. Actividades de la gestión de calidad



Nota: elaborado según resultados en la tabla

En la tabla 3 y cuadro 3 denominadas actividades de la gestión de calidad a la pregunta ¿considera correcta la atención que reciben los clientes por parte de los trabajadores de la panadería? se observa que el 68% si lo hacen, mientras que el 32% considera que no. Además, se observa que el 62% afirma que el tiempo que se emplea para la venta de pan es adecuado, en tanto un 38% indica que no. Con respecto a la pregunta ¿usted como trabajador brinda un servicio personalizado? El 62% indica que si mientras que el 38% considera que no. Mientras que para la interrogante ¿al cliente se le ofrece una variedad de panes o pasteles al momento de solicitar su producto? El 60% indica que, si lo hacen, en tanto un 40% indica que no. Además, también podemos observar que ante la interrogante ¿usted también es consumidor de los productos de la panadería? Un 72% indica que sí, mientras un 28% indica que no. Y ante la interrogante ¿cree que la panadería le da la importancia suficiente a la seguridad del establecimiento? El 42% afirma que sí, mientras un 58% considera que no.

5.1.6 5.1.2 Variable 2. Productividad

5.1.2.1 Objetivo C: identificar los factores de productividad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021.

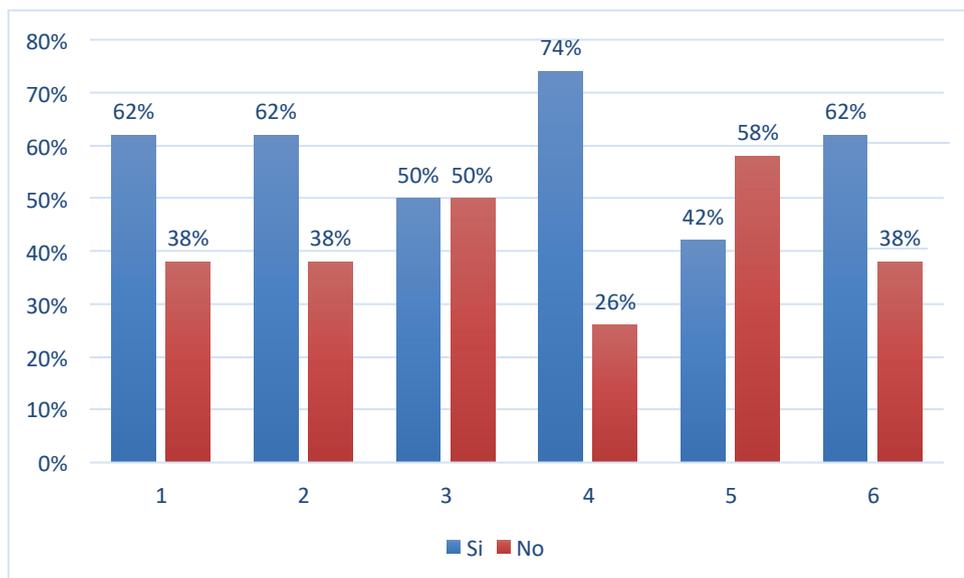
Tabla4.

Factores de la productividad

Ítems	Si		No		TOTAL	
	f	%	f	%	N	%
¿Los instrumentos que utiliza usted son los adecuados para la elaboración del producto?	31	62%	19	38%	50	100%
¿Usted cree que los diseños que presenta la panadería son convenientes para la venta de productos?	31	62%	19	38%	50	100%
¿Los mecanismos que emplean son los indicados para la elaboración del producto?	25	50%	25	50%	50	100%
¿Realizan una programación diaria de producción de pan?	37	74%	13	26%	50	100%
¿Renuevan los utensilios para elaborar el pan?	21	42%	29	58%	50	100%
¿Usted realiza sus actividades diarias de acuerdo a las funciones que le compete?	31	62%	19	38%	50	100%

Nota: resultados del instrumento aplicado.

Cuadro4. Factores de la productividad



Nota: elaborado según resultados en la tabla

En la tabla 4 cuadro 4 denominada: factores de la productividad ¿los instrumentos que utiliza usted son los adecuados para la elaboración del producto? Se observa que un 62% si lo hace mientras un 38% considera que no. Además, se observa que el 62% afirma a la interrogante ¿usted cree que los diseños que presenta la panadería son convenientes para la venta de los productos? En tanto un 38% indica que no. Así mismo ante la interrogante ¿los mecanismos que emplean son los indicados para la elaboración del producto? Un 50% indica que sí, mientras un 50% no está de acuerdo. Del mismo modo ante la pregunta ¿realizan una programación diaria de producción de pan? Un 74% afirma mientras un 26% indica que no. Además, ante la interrogante ¿renuevan los utensilios para elaborar el pan? El 42% indica que si mientras el 58% indica que no. Así mismo el 62% indica que si ante la interrogante ¿usted realiza sus actividades diarias de acuerdo a las funciones que le compete? Mientras 38% indica que no.

5.1.2.4 Objetivo D: conocer las ventajas de la productividad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, 2021.

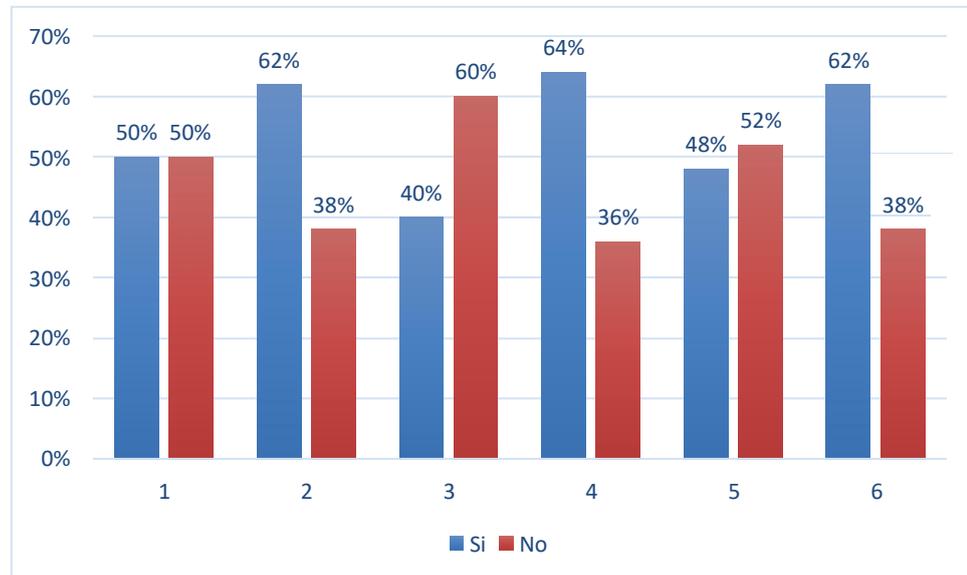
Tabla5.

Ventajas de la productividad

Ítems	Si		No		TOTAL	
	f	%	f	%	N	%
¿Usted se siente motivado a la hora de realizar sus actividades laborales?	25	50%	25	50%	50	100%
¿Usted considera adecuado el horario de ingreso a la empresa?	31	62%	19	38%	50	100%
¿La panadería emite comprobantes de pago?	20	40%	30	60%	50	100%
¿La panadería realiza un sistema de control de salida de materia prima?	32	64%	18	36%	50	100%
¿La panadería utiliza un sistema de seguridad para su empresa?	24	48%	26	52%	50	100%
¿Usted cree que los medios de publicidad son apropiados para la empresa?	31	62%	19	38%	50	100%

Nota: resultados del instrumento aplicado.

Cuadro5. Ventajas de la productividad



Nota: elaborado según resultados en la tabla

En la tabla 5 cuadro 5 denominada: ¿usted se siente motivado a la hora de realizar sus actividades laborales? Se observa que un 50% si se siente motivado 50% indica que no. Además, se observa que el 62% afirma a la interrogante ¿usted considera adecuado el horario de ingreso a la empresa? En tanto un 38% indica que no. Así mismo ante la interrogante ¿la panadería emite comprobantes de pago? Un 40% indica que sí, mientras un 60% indica que no. Del mismo modo ante la pregunta ¿la panadería utiliza un sistema de control de salida de materia prima? Un 48% afirma mientras un 52% indica que no. Además, ante la interrogante ¿la panadería utiliza un sistema de seguridad para su empresa? El 48% indica que si mientras el 52% indica que no. Así mismo el 62% indica que si ante la interrogante ¿usted cree que los medios de publicidad son las apropiadas para la empresa? Mientras 38% indica que no.

5.2 Análisis de resultados

La tabla 2 denominada: “elementos de la gestión de calidad” se observa que el 68,0% indicaron si hay elementos de la gestión de calidad, según Rafael & Mateo,

(2009) dice que los elementos tienen un fin de “lograr la calidad de los productos que se tiene y los servicios que se ofrecen al usuario”. Asimismo, podemos decir los elementos contiene propósitos beneficiosos e importantes para la empresa.

Se detalla de la tabla 3 denominada: “actividades de la gestión de la calidad” un 70,0% indicaron si hay actividades de la gestión de calidad. Según el autor Rafael (2009) menciona que “Es una colección de actividades coordinadas que se realizan sobre conjunto”. De tal forma podemos indicar que las actividades son coordinaciones que tiene un fin productivo y comercializador para el beneficio de la empresa.

Seguidamente en la tabla 4 denominada: “factores de la productividad” un total del 56,0% dieron a determinación si en los factores de la producción, según el autor Pindyck (2017) menciona que la temática de los factores de producción son los presupuestos que una compañía o un individuo emplea a fin de crear y producir los bienes materiales y servicios inmateriales. De tal manera podemos decir que estos factores se emplean con un fin de crear y producir nuevos productos, seguidamente se busca eficiencia en la producción para, así, obtener mayores utilidades en las empresas.

Con respecto a la tabla 5 denominada: “ventajas de la productividad” el 60,0% indicaron si con respecto a las ventajas en la producción. Según el autor Cullis (2014) dice que “se permite una mejora referente a la calidad del trabajo en cuanto al operador y a la ejecución del proceso, esta se basa en la eficiencia del sistema aplicado”. De este modo podemos decir las ventajas son una capacidad para llevar a cabo o cumplir apropiadamente una función.

5.2. *Discusión*

Kano (2020) en su tesis “*Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales del distrito de nuevo Chimbote, 2019*”. La mayoría (85%) de los

representantes si conocen el término gestión de calidad, la totalidad afirma que la atención al cliente es la técnica moderna de gestión que usan, la totalidad afirma que si se alcanzan los objetivos y metas trazadas gracias a la gestión de calidad, la mayoría (95%) afirma que la gestión de calidad mejora el servicio de la empresa, la totalidad afirma que la atención al cliente es fundamental para que el cliente retorne a la empresa, la mayoría (60%) afirma que la comunicación es la herramienta de calidad que aplican en el servicio, la mayoría (75%) comenta que la atención personalizada es uno de los principales factores para la calidad del servicio, la totalidad nos dice que la atención que brindan es buena, la mitad (50%) afirma que tener clientes satisfechos son los resultados de su atención al cliente, la totalidad afirma que la atención al cliente es factor relevante en la gestión, la totalidad afirma que la atención es un factor relevante para medir la satisfacción del cliente, la mayoría relativa (40%) de los representantes saben que al aplicar una adecuada gestión en base a la atención al cliente obtendrán muchas ventajas como una buena imagen con respecto a su competencia y la mayoría (90%) utiliza reglamento de la empresa como norma de atención al cliente.

Diaz (2019) en su investigación “*Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector comercial, rubro joyería distrito de Callería, año 2019*”. La eficacia de los procesos administrativos tiene relación con la gestión de calidad porque cada proceso desarrollado dentro de la Mypes brinda calidad en los servicios, en el desarrollo de actividades y permite el cumplimiento de los objetivos.

Lopez (2021) en su tesis “*Gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de producto de panadería del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017*”. caso de la panadería “D’Jhonny’s” La mayoría de los representantes encuestados afirman que conocen la Gestión de Calidad, la mayoría realizan la gestión de calidad, el

(100.00%) planifican sus actividades de gestión, la mayoría considera que su servicio es de calidad con respecto al de su competencia, su servicio satisface las necesidades del cliente (100.00%), la mayoría mide el grado de satisfacción de sus clientes, el (68.42%) no realiza encuestas para medir el nivel de satisfacción de sus clientes, el (100.00%) de los representantes encuestados nos dice que los clientes se sienten identificados con la empresa, la mitad de Mypes cuentan con libros de reclamaciones, el 78.94% 50 no cuentan con área de reclamos, el (100.00%) no han recepcionado alguna queja, la mayoría capacitan al personal, la mayoría conocen sus tareas y responsabilidades, el (100.00%) tiene política de mejora de los productos, la mayoría cuenta con procesos establecidos en atención al cliente y el (100.00%) utiliza canales de comunicación como: comunicación directa, página web, redes sociales, correo electrónico.

Al mismo tiempo, Huamán (2017) en su tesis de pregrado *“Diseño de un sistema de gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI”*, por lo que estos resultados, indicaron que no cuenta con los manuales de procedimientos, diagramas de producción, por lo que está siendo administrados de una manera totalmente empírica, lo cual conlleva a una variedad de problemas como al interior y como al exterior por lo que seguramente llegara a traer mayores complicaciones a un corto plazo, puesto que ahora ya no se puede gestionar una organización de esa forma. Con respecto a la gestión de calidad: Se ha precisado que 36 trabajadores que es igual a 72,0% indicaron si hay nivel de gestión de calidad. Con respecto a la productividad: Se apreció que 27 trabajadores con un 54,0% refirieron que si hay un nivel de productividad; según el autor Según Viridiana (2015) menciona que “la productividad es el incremento de la producción que no se llega a explicar por

incrementos del trabajo, capital o en cualquier diferente insumo aplicado para producir”.

Por su parte Paz (2016), investigo sobre “*Propuesta de mejora del proceso productivo de la panadería “El progreso E.I.R.L.” para el incremento de la producción - Chiclayo*”, así como el plan de mejora en donde el índice de productividad referente a la mano de obra aumentó en un 2 250 pan/op. Día; y la aptitud que se empleó aumentó en un número de 56,75%, logrando incrementar los índices de producción y minimizar los tiempos de procesamiento. De tal modo que la examinación financiera señala un TIR del 51,20% y el VAN es de S/.60202,47, con un coeficiente de beneficio/costo es de 1,04 facilitando que la propuesta de mejora sea lucrativa, con una duración en la recuperación de inversión anual y once meses, disponiendo de un incremento en la producción con un número de 18 000 panes cada día, produciendo 30 000panes/día con una eficiencia del 81,11%. A comparación de mi investigación; con respecto a la gestión de calidad: Se ha precisado que 36 trabajadores que es igual a 72,0% indicaron si hay nivel de gestión de calidad. Con respecto a la productividad: Se apreció que 27 trabajadores con un 54,0% refirieron que si hay un nivel de productividad; según el autor Osegueda (2018) el objetivo de la gestión es tener que mejorar la sostenibilidad, competitividad y productividad por lo que garantiza la viabilidad de la organización. Para poder lograrlo se tiene que conocer primero cual es el método más crucial y así poder cambiarlo.

VI CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados analizados se llegó a resolver los objetivos establecidos en la presente investigación, se identificó los elementos de la gestión de calidad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa Tacna, 2021, de la cual se determinó que el sabor es un factor determinante de la gestión de la calidad, así como la limpieza, precio del producto y trato del personal que atiende.

En el estudio se conoció las actividades de la gestión de calidad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021, demostrándose que son indispensables para un buen desarrollo productivo la atención que se brinda, el tiempo de espera para la venta, el servicio personalizado, así como también la variedad de productos que se produce.

Se identificaron a los instrumentos utilizados para la elaboración de pan, así como el diseño de la infraestructura de la panadería, la programación de producción diaria como los factores de productividad determinantes en las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021.

Se llegó a conocer las ventajas de la productividad de las Mype rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2021, tales como la motivación, los horarios, área de venta, sistema de control, seguridad y publicidad demostrado así su importancia para la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alamar Belenguer, J., & Guijarro Tormo, R. (2018). *"El libro de la productividad en la empresa española 2018"* (1ra Ed. ed.). Valencia: ©Resultae. Obtenido de <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/02/Cap.-1-Introducci%C3%B3n-a-la-productividad-y-entorno-de-la-empresa-espa%C3%B1ola.pdf>
- Árias, F. (2012). *El proyecto de investigación 6º edición*. Obtenido de Editorial Episteme: <https://es.slideshare.net/juancarlos777/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-2012-6a-edicion>
- Borja, R. (18 de julio de 2018). © 2018 *Enciclopedia de la Política*. Obtenido de http://www.encyclopediadelapolitica.org/instrumentos_de_produccion/
- Burckhardt Leiva, V., Gisbert Soler, V., & Pérez Molina, A. I. (2016). *"Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de las normas ISO 9007:2015"*. Área de innovación y desarrollo, S.L. Obtenido de <file:///C:/Users/YIMICHAY/Downloads/Dialnet-EstrategiaYDesarrolloDeUnaGuiaDeImplantacionDeLaNo-655245.pdf>
- Cabanillas Plaza, L. E. (07 de 07 de 2018). *ULADECH CATOLICA*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4102>
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2014). *"Administración de la calidad total"*. Facultad de ciencias económicas y sociales.
- Chinchilla Sibaja, R. (2014). *"Salud y seguridad en el trabajo"*. Costa Rica: Universidad estatal a Distancia. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=Y35TDM74KmUC&pg=PA105&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=seguridad&f=false

Correo. (07 de 03 de 2019). "Los peruanos consumen 35 kilos de pan al año, muy por debajo de otros países". pág. 20.

Cuatrecasas, L. (2013). "*Gestión integral de la calidad*". Barcelona: Profit editorial.

Cullis, K. (29 de Junio de 2014). "Automatización de oficinas". *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/h2wlnoxey-e/automatizacion-de-oficinas/>

Duran, A. (2014). "Sociología del consumo". *Publicidad y relaciones públicas*, 23.

El ABC de la Producción, M. (1996). "*La productividad*". México: Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=jiBHDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+productividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjy_Oas2OHiAhXHwV kKHRomAZsQ6AEIKzAB#v=onepage&q=la%20productividad&f=false

ESAN. (31 de octubre de 2016). *¿Qué es el microentorno y cómo influye en las empresas?* Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-el-microentorno-y-como-influye-en-las-empresas/>

Esan. (15 de febrero de 2019). *Total Quality Management: ¿en qué consiste esta estrategia de gestión?* Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/total-quality-management-en-que-consiste-esta-estrategia-de-gestion/>

Escobar Valencia, M., & Mosquera Gerrero, A. (2014). "El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel". *Cuadernos de Administración por Universidad del Valle*, 10.

- Fernandes Diaz, M. (27 de Junio de 2018). "Definición de programación de producción". © *CuidaTu Dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098909/definicion-de-programacion-de-produccion>
- Frank, M. (25 de Febrero de 2019). "Sistema de control -lazo abierto y cerrado". *ingmecafenix*. Obtenido de <https://www.ingmecafenix.com/automatizacion/sistema-de-control/>
- Giraldo, V. (23 de Octubre de 2017). "¿Qué es publicidad? Conoce todo sobre el concepto y sus aplicaciones al universo de las marcas y de los negocios". © *Rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/publicidad/>
- Gómez Valenzuela, A. (2013). *Análisis y propuesta para la mejora de la gestión de calidad y medio ambiente en las pequeñas empresas panificadoras de Valledupar*. Universidad EAN, Colombia - Valledupar. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4640/GomezAna2013.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación 6ta Edición*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la investigación (cuarta edición)*. México: Mc Graw Hill.
- Huamán Sandoval, L. (2017). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería LULI*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/936/T016_45959023_T.p

df?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1SDbxAfEmfTYfpngrhxTYav-4jFuKJHg-yARfVjFflGnfA8TqwUgVXRuY

Ildfonso Grande, E. (2014). *"Marketing de los servicios"*. Madrid: Esic editorial.

Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ftF0BQAAQBAJ&pg=PT27&dq=servicios+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNIPCV6eHiAhUJx1kKHWAgCaIQ6AEIRzAG#v=onepage&q=servicios%202014&f=false>

Kano Miranda, M. A. (06 de 02 de 2020). *ULADECH CATOLICA*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16032>

Larrazabal, M. (Marzo de 2019). "Factores de Producción. Tipos y Procesos de Factores Productivos". © *AgromarketingBialar*. Obtenido de <https://www.bialarblog.com/factores-de-produccion-tierra-tecnologia/>

Liñan Lopez, F. M. (20 de 03 de 2021). *ULADECH CATOLICA*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21194/CLIENTE_GESTION_LINAN_%20LOPEZ_FAVIOLA%20_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lope Diaz, L. H., & Palomo, C. R. (2013). "Recursos humanos: La importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores". *Mba-Americaeconomia*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/recursos-humanos.pdf>

López Parra, M. E. (2013). *"Importancia de la calida del servicio al cliente"*. México: El buzón de Pacioli. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Maldonado, J. A. (2015). *"Metodología de la investigación"*. Honduras: Academia.edu.

Obtenido de

https://www.academia.edu/15487793/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_Fundamentos_

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía*

Didáctica. Obtenido de Universidad Surcolombiana; Neiva, Colombia:

<https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo++>

[+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf](https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo++Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf)

Morgan, J. (2016). "La resiliencia y su relación con el desempeño laboral". *Fidelitas*,

12.

Muñoz, C. (2019). *metodología de la investigación*. Obtenido de Oxford:

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Nieto Torio, J. (2014). *"Emprender en internet"*. (M. Folgueira Hernández, Ed.)

Secretaría general técnica. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=RwDXAwAAQBAJ&pg=PT41&dq=ofrecer+productos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4yur4jeLiAhWlxFkKHSJfDXQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=ofrecer%20productos&f=false>

Ortiz Rodriguez, C. A. (18 de Mayo de 2017). "Materia prima Insumos". *Prezi*, 21.

Obtenido de <https://prezi.com/jh99i5auvvt/materia-prim-a-e-insumos/>

Paz Huaman, K. (2016). *Propuesta de mejora del proceso productivo de la panadería*

"El progreso E.I.R.L." para el incremento de la producción. Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de

<https://docplayer.es/63195190-Propuesta-de-mejora-del-proceso-productivo-de-la-panaderia-el-progreso-e-i-r-l-para-el-incremento-de-la-produccion.html>

Pindyck, R. S., & Rubinfeld, D. (2017). "Factores de producción". *Enciclopedia.banrepcultural*. Obtenido de http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Factores_de_produccion

Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Perú, Lima: Editorial San Marcos E. I. R. L. Obtenido de http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=169&controller=product

Rafael, J., & Mateo, C. (21 de Agosto de 2009). "Sistemas de Gestión de la Calidad – Un camino hacia la Satisfacción del Cliente – Parte I". *Suprema Qualitas*. Obtenido de <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

Ramires Diaz, M. (23 de 10 de 2019). *ULADECH CATOLICA*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14426>

Reyes, M. (25 de Abril de 2016). "Normatividad, seguridad e higiene en los procesos de Producción". *Gestiopolis © WebProfit Ltda*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/normatividad-seguridad-e-higiene-los-procesos-produccion/>

Ríos, V., & Mariana. (2015). *Productividad: ¿Cómo vamos?* (Vol. 1). México: Serie de Estudios Económicos. Obtenido de https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf

Rosa Díaz, I. M., Rondán Cataluña, F. J., & Díez de Castro, E. C. (2013). *"Gestión de precios"*. Madrid: Esic editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=z4q0zoUPOMEC&printsec=frontcover&dq=marketing+de+precio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiX1tKf4uHiAhUPtIkKHYRsBmoQ6AEILDAB#v=onepage&q=%20precio&f=false>

Saavedra Mendoza, T. d. (2018). *"Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las Mype rubro panaderías del centro de Tambo grande año 2018"*. Facultad de ciencias contables financieras y administrativas, Piura. Perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5943/GESTION_DE_CALIDAD_PRODUCTIVIDAD_SAAVEDRA_MENDOZA_TERESITA_DEL_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1AuoyxcmKezIwkH3IY1SCb4KmXjg9zIUHaoDYjLu-BgNTMHUwfMI3V4cE

Santana Osegueda, O. E. (26 de Octubre de 2018). "La importancia de la productividad empresarial". *beBee Affinity Social Network, SL*. Obtenido de <https://www.bebee.com/producer/@oscar-eduardo-santana-osegueda/la-importancia-de-la-productividad-empresarial>

Torres Altamirano, M. S. (2017). *Aplicación de la herramienta de buenas prácticas de manufactura para mejorar la productividad en el área de producción, línea de kekes en la panificadora Ricoson S.A.C. Sjl-2017*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10379/Torres_AMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2Bxn0PuUxHIEV5buve7-h8UzRLTcorh_3IDSYSBzO0YUxfJo-J2r4y5x8

- Torres Búa, M. (2014). *"Mecanismos"*. España: Xunta de Galicia. Obtenido de <https://www.edu.xunta.es/espazoAbalar/sites/espazoAbalar/files/datos/1464947673/contido/crditos.html>
- Uribe Fernández, M. (2014). "La vida cotidiana como espacio de construcción social". *Redalyc*, 15. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/200/20030149005.pdf>
- varas. (2017).
- Vargas, A., & Chipana, H. (octubre de 2018). *La gestión administrativa y los niveles de producción en la empresa Industria Panificadora del Sur S.A.C, Villa El Salvador - 2017*. Obtenido de Universidad Autónoma del Perú: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/645/1/HENRY%20CHIPANA%20HUAYHUAS.pdf>
- vargas, g. e. (mayo de 2011). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4422/1/UPS-QT01833.pdf>.
- Villaseñor, B. (12 de Febrero de 2013). "Salud laboral: La higiene en el trabajo". *Uhmasalud*. Obtenido de <https://www.uhmasalud.com/blog/bid/267702/salud-laboral-la-higiene-en-el-trabajo>
- Wade. (2014). "La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia". *Fidelitas*, 14.

ANEXOS

Anexo A. Validación del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: IVAN GUZMAN CASTRO

Identificado con DNI: 07727308

Magister en: CURRÍCULO, DOCENCIA E INVESTIGACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recopilación de datos: CUESTIONARIO.

Elaborado por Karina Palomino Benites, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTION DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO PANADERIA DEL DISTRITO GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA, TACNA 2021”.

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


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

Piura, 11-11-2021

VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS									
		Criterios de evaluación							
Descripciones		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencia aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Nombre del experto:		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Nº	Calidad								
1	¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen sabor?	X			X		X		X
Higiene									
2	¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?	X			X		X		X
Precio									
3	¿Considera adecuado el precio del pan?	X			X		X		X
Desempeño									
4	¿Considera usted adecuado el desempeño de sus compañeros trabajadores en la panadería?	X			X		X		X

Dimensión: actividades

Nº	Atención	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
5	¿Considera correcta la atención que reciben los clientes por parte de los trabajadores de la panadería?	X			X		X		X
Tiempo									
6	¿El tiempo que se emplea para la venta del pan considera que es el adecuado?	X			X		X		X
Servicio									
7	¿Usted como trabajador brinda un servicio personalizado?	X			X		X		X
Ofrecido									


 Vg. IVÁN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

8	¿Al cliente se le ofrece una variedad de panes o pasteles al momento de solicitar algún producto?	X			X		X		X
Consumo									
9	¿Usted también es consumidor de los productos de la panadería?	X			X		X		X
Seguridad									
10	¿Cree que la panadería le da importancia suficiente a la seguridad del establecimiento?	X			X		X		X

Variable dependiente: Productividad

Dimensión: factores

Nº	Instrumentos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Los instrumentos que utiliza usted son las adecuadas para la elaboración del producto?	X			X		X		X
Diseño									
12	¿Usted cree que los diseños que presenta la panadería son convenientes para la venta de los productos?	X			X		X		X
Mecanismos									
13	¿Los mecanismos que emplean son los indicados para la elaboración del producto?	X			X		X		X
Programación									
14	¿Realizan una programación diaria de producción de pan?	X			X		X		X
Insumos									
15	¿Renuevan los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	X			X		X		X
Mano de obra									
16	¿Usted labora sus actividades diarias como es debido y de acuerdo a las funciones que le compete?	X			X		X		X


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

Dimensión: ventajas

N°	Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Usted se siente motivado a la hora de realizar sus actividades laborales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Horarios									
18	¿Usted considera adecuado el horario de ingreso a la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Área de venta									
19	¿La panadería emite comprobantes de pago ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema de control									
20	¿La panadería utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Seguridad									
21	¿La panadería utiliza un sistema de seguridad para su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Publicidad									
22	¿Usted cree que los medios de publicidad son las apropiadas para la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Arica Clavijo Hector Orlando

Identificado con DNI: 02786302

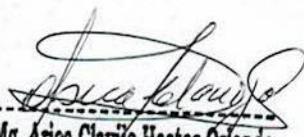
Magister en: Docencia Universitaria

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recopilación de datos: CUESTIONARIO.

Elaborado por Karina Palomino Benites, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTION DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO PANADERIA DEL DISTRITO GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA, TACNA 2021”.

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


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Piura, 11-11-2021



UNIVERSIDAD CÁTOLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO ACADÉMICO
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ()

Señor(a), el presente cuestionario de encuesta tiene como finalidad recabar información confidencial, donde la misma servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES RUBRO PANADERIAS DEL DISTRITO DE GREGORIO ALBARRACINLAMPICHA, TACNA-2019, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente.

Instrucciones: Marca con una (X)

Si= 1 No= 2

Variable independiente: Gestión de calidad

Dimensión: elementos


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS									
		Criterios de evaluación							
Descripciones		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita a mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Nombre del experto:		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Nº	Calidad								
1	¿Según los estándares de calidad el pan que le venden presenta buen sabor?	X			X		X		X
Higiene									
2	¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?	X			X		X		X
Precio									
3	¿Considera adecuado el precio del pan?	X			X		X		X
Desempeño									
4	¿Considera usted adecuado el desempeño de sus compañeros trabajadores en la panadería?	X			X		X		X

Dimensión: actividades

Nº	Atención	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
5	¿Considera correcta la atención que reciben los clientes por parte de los trabajadores de la panadería?	X			X		X		X
Tiempo									
6	¿El tiempo que se emplea para la venta del pan considera que es el adecuado?	X			X		X		X
Servicio									
7	¿Usted como trabajador brinda un servicio personalizado?	X			X		X		X
Ofrecido									

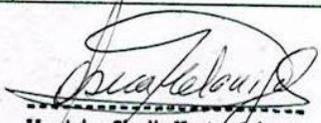

Mg. Arica Clavijo Hecór Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

8	¿Al cliente se le ofrece una variedad de panes o pasteles al momento de solicitar algún producto?	X			X		X		X
Consumo									
9	¿Usted también es consumidor de los productos de la panadería?	X			X		X		X
Seguridad									
10	¿Cree que la panadería le da importancia suficiente a la seguridad del establecimiento?	X			X		X		X

Variable dependiente: Productividad

Dimensión: factores

Nº	Instrumentos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Los instrumentos que utiliza usted son las adecuadas para la elaboración del producto?	X			X		X		X
Diseño									
12	¿Usted cree que los diseños que presenta la panadería son convenientes para la venta de los productos?	X			X		X		X
Mecanismos									
13	¿Los mecanismos que emplean son los indicados para la elaboración del producto?	X			X		X		X
Programación									
14	¿Realizan una programación diaria de producción de pan?	X			X		X		X
Insumos									
15	¿Renuevan los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	X			X		X		X
Mano de obra									
16	¿Usted labora sus actividades diarias como es debido y de acuerdo a las funciones que le compete?	X			X		X		X


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Dimensión: ventajas

N°	Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Usted se siente motivado a la hora de realizar sus actividades laborales?	X			X		X		X
Horarios									
18	¿Usted considera adecuado el horario de ingreso a la empresa?	X			X		X		X
Área de venta									
19	¿La panadería emite comprobantes de pago ?	X			X		X		X
Sistema de control									
20	¿La panadería utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	X			X		X		X
Seguridad									
21	¿La panadería utiliza un sistema de seguridad para su empresa?	X			X		X		X
Publicidad									
22	¿Usted cree que los medios de publicidad son las apropiadas para la empresa?	X			X		X		X


 Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Fernando Suárez Carrasco

Identificado con DNI: 02616283

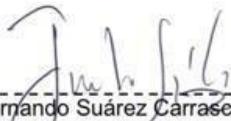
Magister en: Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recopilación de datos: CUESTIONARIO.

Elaborado por Karina Palomino Benites, los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTION DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO PANADERIA DEL DISTRITO GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA, TACNA 2021”.

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


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CORLAD 5461

Piura, 11-11-2021

VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS									
		Criterios de evaluación							
Descripciones		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencia o aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
Nombre del experto:									
Nº	Calidad	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Según los estándares de calidad el pan que levenden presenta buen sabor?	X			X		X		X
Higiene									
2	¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?	X			X		X		X
Precio									
3	¿Considera adecuado el precio del pan?	X			X		X		X
Desempeño									
4	¿Considera usted adecuado el desempeño de sus compañeros trabajadores en la panadería?	X			X		X		X

Dimensión: actividades

Nº	Atención	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
5	¿Considera correcta la atención que reciben los clientes por parte de los trabajadores de la panadería?	X			X		X		X
Tiempo									
6	¿El tiempo que se emplea para la venta del pan considera que es el adecuado?	X			X		X		X
Servicio									
7	¿Usted como trabajador brinda un servicio personalizado?	X			X		X		X
Ofrecido									

8	¿Al cliente se le ofrece una variedad de panes o pasteles al momento de solicitar algún producto?	X			X		X		X
Consumo									
9	¿Usted también es consumidor de los productos de la panadería?	X			X		X		X
Seguridad									
10	¿Cree que la panadería le da importancia suficiente a la seguridad del establecimiento?	X			X		X		X

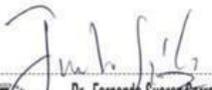
Variable dependiente: Productividad

Dimensión: factores

N°	Instrumentos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Los instrumentos que utiliza usted son las adecuadas para la elaboración del producto?	X			X		X		X
Diseño									
12	¿Usted cree que los diseños que presenta la panadería son convenientes para la venta de los productos?	X			X		X		X
Mecanismos									
13	¿Los mecanismos que emplean son los indicados para la elaboración del producto?	X			X		X		X
Programación									
14	¿Realizan una programación diaria de producción de pan?	X			X		X		X
Insumos									
15	¿Renuevan los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	X			X		X		X
Mano de obra									
16	¿Usted labora sus actividades diarias como es debido y de acuerdo a las funciones que le compete?	X			X		X		X

Dimensión: ventajas

N°	Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Usted se siente motivado a la hora de realizar sus actividades laborales?	X			X		X		X
Horarios									
18	¿Usted considera adecuado el horario de ingreso a la empresa?	X			X		X		X
Área de venta									
19	¿La panadería emite comprobantes de pago ?	X			X		X		X
Sistema de control									
20	¿La panadería utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	X			X		X		X
Seguridad									
21	¿La panadería utiliza un sistema de seguridad para su empresa?	X			X		X		X
Publicidad									
22	¿Usted cree que los medios de publicidad son las apropiadas para la empresa?	X			X		X		X




 Dr. Fernando Suarez Carrasco
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

Anexo B. Matriz indicador pregunta

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems- Preguntas	Resultado %	
				Si	No
Gestión de calidad	Elementos	Calidad	¿Según los estándares de calidad el pan que le vende la empresa presenta buen sabor?	60%	40%
		Higiene	¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?	56%	44%
		Precio	¿Considera adecuado el precio del pan?	40%	60%
		Desempeño	¿Considera usted adecuado el desempeño de sus compañeros trabajadores en la panadería?	70%	30%
	Actividades	Atención	¿Considera correcta la atención que recibe los clientes por parte de los trabajadores de la panadería?	68%	32%
		Tiempo	¿El tiempo que se emplea para la venta del pan considera que es el adecuado?	62%	38%
		Servicio	¿Usted como trabajador brinda un servicio personalizado?	62%	38%
		Ofrecido	¿Al cliente se le ofrece una variedad de panes o pasteles al momento de solicitar algún producto?	60%	40%
		Consumo	¿Usted también es consumidor de los productos de la panadería?	72%	28%
		seguridad	¿Cree que la panadería le da importancia suficiente a la seguridad del establecimiento?	42%	58%
Productividad	Factores	Instrumentos	¿Los instrumentos que utiliza usted son las adecuadas para la elaboración del producto?	62%	38%
		Diseño	¿Usted cree que los diseños que presenta la panadería son convenientes para la venta de los productos?	62%	38%
		Mecanismos	¿Los mecanismos que emplean son los indicados para la elaboración del producto?	50%	50%
		Programación	¿Realizan una programación diaria de producción de pan?	74%	26%
		Insumos	¿Renuevan los utensilios que utiliza para elaborar el pan?	42%	58%
		Mano de obra	¿Usted realiza sus actividades diarias como es debido y de acuerdo a las funciones que le compete?	62%	38%
	Ventajas	Motivación	¿Usted se siente motivado a la hora de realizar sus actividades laborales?	50%	50%
		Horarios	¿Usted considera adecuado el horario de ingreso a la empresa?	62%	38%
		Área de venta	¿La panadería emite comprobantes de pago?	40%	60%
		Sistema de control	¿La panadería utiliza un sistema de control de salida de materia prima?	64%	36%
		Seguridad	¿La panadería utiliza un sistema de seguridad para su empresa?	48%	52%
		publicidad	¿Usted cree que los medios de publicidad son las apropiadas para la empresa?	62%	38%

Anexo C. Instrumento de investigación



UNIVERSIDAD CÁTOLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ()**

Señor(a), el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información confidencial, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado **GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO PANADERIAS DEL DISTRITO GREGORIO ALBARRACIN LAMPICHA, TACNA 2021**, su participación en la presente investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna duda o inquietud sobre la investigación puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la Universidad. La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente.

Instrucciones: marca con una (X)

Si= 1 No= 2

Dimensión: elementos

N°	Calidad	Ítems	
		Si	No
1	¿Según los estándares de calidad el pan que venden la empresa presenta buen sabor?		
	Higiene		
2	¿Se siente a gusto con el aseo que muestra la panadería?		

	Precio		
3	¿Considera adecuado el precio del pan?		
	Desempeño		
4	¿Considera usted adecuado el desempeño de sus compañeros trabajadores en la panadería?		

Dimensión: actividades

N°	Atención	Si	No
5	¿Considera correcta la atención que recibe los clientes por parte de los trabajadores de la panadería?		
	Tiempo		
6	¿El tiempo que se emplea para la venta del pan considera que es el adecuado?		
	Servicio		
7	¿Usted como trabajador brinda un servicio personalizado?		
	Ofrecido		
8	¿Al cliente se le ofrece una variedad de panes o pasteles al momento de solicitar algún producto?		
	Consumo		
9	¿Usted también es consumidor de los productos de la panadería?		
	Seguridad		
10	¿Cree que la panadería le da importancia suficiente a la seguridad del establecimiento?		

Dimensión: factores

N°	Instrumentos	Si	No
11	¿Los instrumentos que utiliza usted son las adecuadas para la elaboración del producto?		
	Diseño		
12	¿Usted cree que los diseños que presenta la panadería son convenientes para la venta de los productos?		
	Mecanismos		
13	¿Los mecanismos que emplean son los indicados para la elaboración del producto?		
	Programación		
14	¿Realizan una programación diaria de producción de pan?		
	Insumos		
15	¿Renuevan los utensilios que utiliza para elaborar el pan?		
	Mano de obra		
16	¿Usted realiza sus actividades diarias como es debido y de acuerdo a las funciones que le compete?		

Dimensión: ventajas

N°	Motivación	Si	No
17	¿Usted se siente motivado a la hora de realizar sus actividades laborales?		
	Horarios		
18	¿Usted considera adecuado el horario de ingreso a la empresa?		
	Área de venta		
19	¿La panadería emite comprobantes de pago?		
	Sistema de control		
20	¿La panadería utiliza un sistema de control de salida de materia prima?		
	Seguridad		
21	¿La panadería utiliza un sistema de seguridad para su empresa?		
	Publicidad		
22	¿Usted cree que los medios de publicidad son las apropiadas para la empresa?		

Nota: Se tomó como referencia para la validación del instrumento de la tesis de investigación,

Saavedra (2018) que fue aplicado a las Mype rubro panaderías del centro de Tambo grande.

Anexo D. Libro de códigos

Nº	Gestión de calidad										Productividad											
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
9	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
10	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
12	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
13	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
14	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
15	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
16	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
17	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
18	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
19	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
20	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
22	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2
23	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1
24	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
25	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1
26	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
27	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1
28	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
29	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1
30	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
31	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
32	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
33	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
34	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
35	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
36	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2
37	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
38	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
39	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
40	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2
41	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2
42	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
43	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
44	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
45	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
46	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
47	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
48	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
49	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
50	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2

Anexo E. Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa año 2021, y es dirigido por la asesora Mercedes René Palacios de Briceño investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Determinar las características de la gestión de calidad productividad de las MYPE rubro panaderías – Tacna, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 25 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo estefania_piscis@outlook.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: 16-09-2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo F. Reporte de turnitin

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 16-nov-2021 18:12 -05

Identificador: 1705005267

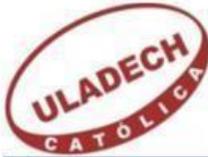
Número de palabras: 6987

Entregado: 1

INFORME Por Karina Palomino Benites

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
8%	
Internet Sources:	8%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%

Anexo G. Evidencia de no adeudo



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B022-00075783
 Fecha: 28-10-2021
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 72540735 Nombre: PALOMINO BENITES KARINA Dirección: PROMUVI LA UNION MZ 135 LT 29,...PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: **UN MIL SEISCIENTOS VEINTE Y 00/100 SOLES**

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 405.00
Total Inafectas: S/ 2,025.00
Descuentos Globales: S/ 405.00
Importe total de la venta: S/ 2,025.00
Importe total a pagar: S/ 1,620.00



Representación impresa de una boleta de venta electrónica
 Documento generado por **THE FACTORY HKA**
 Tel. (511) 719 3650 - <https://facturaose.thefactoryhka.com.pe/>
 Puede descargar su comprobante desde el sitio:
<https://factura.thefactoryhka.com.pe/consultadocumentos>



Constancia de pago

Código de operación: 3229756

Fecha: 15 Nov 2021 Hora: 03:04 PM

Cuenta cargo: Cuenta Simple Soles
898 3250152770

Empresa: UNIVERSIDAD DE LOS
ANGELES DE CHIMBOTE-
ULADECH
Uladech Pension

Recibo: S/ 540.00
Vence: 16/11

Datos: Palomino Benites Karina
6911140014



Constancia de pago

Código de operación: 3232991

Fecha: 15 Nov 2021 Hora: 03:05 PM

Cuenta cargo: Cuenta Simple Soles
898 3250152770

Empresa: UNIVERSIDAD DE LOS
ANGELES DE CHIMBOTE-
ULADECH
Uladech Pension

Recibo: S/ 100.00
Vence: 19/11

Datos: Palomino Benites Karina
6911140014

Sede:	JULIACA	Sem:	202102 ▾	
Nombres:	PALOMINO BENITES KARINA	Cód:	6911140014	
Carrera / Programa:	ADMINISTRACIÓN	Código ERP:	17	
Mod:				

202102										
B002-02384067	15-11-2021	PENSION TALLER04 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	00006656	15-11-2021	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B002-02384068	15-11-2021	SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	00006750	15-11-2021	100.00	0.00	0.00		100.00	B
B002-02349332	19-08-2021	ENTREGA DE DIPLOMA (ENTREGA DE DIPLOMA)	00000514	19-08-2021	200.00	0.00	0.00		200.00	B
B022-00069519	20-08-2021	MATRICULA TALLER (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	744924	20-08-2021	300.00	60.00	0.00		240.00	B
B022-00075783	28-10-2021	PENSION TALLER02 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	939371	28-10-2021	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B022-00075783	28-10-2021	PENSION TALLER01 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	939371	28-10-2021	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B022-00075783	28-10-2021	PENSION TALLER03 (PRESUPUESTO MOIC: V0001829)	939371	28-10-2021	675.00	135.00	0.00		540.00	B
									2,700.00	