

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA EFICACIA EN
LA MYPE RUBRO PASTELERÍA Y PANADERÍA
CHARLES DISTRITO DE MANANTAY- AÑO 2022.**

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

AUTOR

MOZOMBITE SANGAMA, JEAN MOLIERE

ORCID: 0000-0003-0987-4006

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDESRENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PUCALLPA - PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Mozombite Sangama, Jean Moliere

ORCID: 0000-0003-0987-4006

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, 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 Ascencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID 0000 0003 2177 5676

Presidente

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. María Isabel, Mino Ascencio

ORCID 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes Renéé, Palacios de Briceño

ORCID 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir que pueda realizar la presente investigación, a la MYPE que me brindo el apoyo y a la universidad que brindó los conocimientos a través de los docentes para mi formación profesional.

DEDICATORIA

A mis padres por darme la motivación de seguir adelante y no dejarme vencer frente a los obstáculos que la vida nos pone y a mis seres queridos que siempre confiaron en mí.

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar las características de la gestión de calidad basada en la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022. La tesis se justifica por el interés de conocer el comportamiento de las variables e identificar oportunidades de mejora. Formuló el siguiente enunciado: ¿Cómo es la gestión de calidad basada en la eficacia en la MYPE de rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022? Metodología que se aplicó fue del tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. Utilizó como instrumento un cuestionario de 17 preguntas que se aplicó a los 09 colaboradores de esta empresa, hallando que se caracterizan por ser adultos (41 a 50 años), de sexo masculino (100,0%) y nivel de instrucción básica (66,7%). Se halló que la gestión está enfocada al cliente (100,0%) y práctica de la mejora continua (88,9%) pero que carecen de la práctica de técnicas y herramientas de gestión de calidad por falta de conocimiento. Respecto a la eficacia en los procesos administrativos, estos no están implementados (77,8%) de la MYPE caso de estudio. Existe proceso de planeamiento en 22,0% de la muestra; organización 11,1%; dirección (22,2%) y control (44,4%). Estos hallazgos sumados a una gerencia basada en la experiencia sin conocimiento de gestión empresarial. Se concluyó que la microempresa pastelería y panadería Charles carece de un soporte administrativo que permita una gestión sostenible en el mercado.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Microempresa, Procesos Administrativos, MYPE.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the characteristics of quality management based on efficiency in the MYPE pastry and bakery category Charles district of Manantay- Year 2022. The thesis is justified by the interest of knowing the behavior of the variables and identifying opportunities for improvement. He formulated the following statement: How is quality management based on effectiveness in the MYPE of the Charles pastry and bakery category, Manantay district - Year 2022? Methodology that was applied was of the quantitative type, descriptive level and non-experimental cross-sectional design. It used as an instrument a questionnaire of 17 questions that was applied to the 09 employees of this company, finding that they are characterized by being adults (41 to 50 years old), male (100.0%) and basic education level (66, 7%). It was found that management is customer-focused (100.0%) and practices continuous improvement (88.9%) but lacks the practice of quality management techniques and tools due to lack of knowledge. Regarding the efficiency in the administrative processes, these are not implemented (77.8%) of the MYPE case study. There is a planning process in 22.0% of the sample; organization 11.1%; management (22.2%) and control (44.4%). These findings added to a management based on experience without knowledge of business management. It was concluded that the microenterprise pastelería and panadería Charles lacks administrative support that allows sustainable management in the market.

Keywords: Quality Management, Microenterprise, Administrative Processes, MYPE.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	x
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE CUADROS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	17
III. HIPÓTESIS.....	27
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1 Diseño de la investigación.....	28
4.2 Población y muestra	29
4.3 Definición y operacionalización de las Variables.....	30
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5 Plan de análisis.....	32
4.6 Matriz de Consistencia	33
4.7 Principios éticos	34
V. RESULTADOS.....	36
5.1 Resultados.....	36
5.2 Análisis de resultados.....	53
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59

6.1 Conclusiones.....	59
6.2 Recomendaciones.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	65
ANEXO 01 Instrumento de recolección de datos.....	65
ANEXO 02 Validación del instrumento de recolección de datos.....	68
ANEXO 03 Protocolo de consentimiento informado.....	72
ANEXO 04 Evidencia de no adeudo.....	73
ANEXO 05 Evidencia de reporte del turnitin.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Cuál es la edad del colaborador.....	36
Figura 2: Cuál es el género del colaborador.....	37
Figura 3: Cuál es el nivel de instrucción del colaborador.....	38
Figura 4: Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos.....	39
Figura 5: Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua.....	40
Figura 6: La gestión tiene enfoque en el cliente.....	41
Figura 7: Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo.....	42
Figura 8: Se da el proceso de planeación en la empresa?.....	43
Figura 9: Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	44
Figura 10: Cómo se da el proceso de organización en la empresa.....	45
Figura 11: El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa....	46
Figura 12: Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa.....	47
Figura 13: Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa.....	48
Figura 14: Cómo se da el proceso de control en la empresa.....	49
Figura 15: Tiene implementado algún mecanismo de control.....	50
Figura 16: Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa.....	51
Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuál es la edad del colaborador.....	36
Tabla 2: Cuál es el género del colaborador.....	37
Tabla 3: Cuál es el nivel de instrucción del colaborador.....	38
Tabla 4: Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos.....	39
Tabla 5: Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua.....	40
Tabla 6: La gestión tiene enfoque en el cliente.....	41
Tabla 7: Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo.....	42
Tabla 8: Se da el proceso de planeación en la empresa?.....	43
Tabla 9: Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	44
Tabla 10: Cómo se da el proceso de organización en la empresa.....	45
Tabla 11: El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa....	46
Tabla 12: Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa.....	47
Tabla 13: Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa.....	48
Tabla 14: Cómo se da el proceso de control en la empresa.....	49
Tabla 15: Tiene implementado algún mecanismo de control.....	50
Tabla 16: Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa.....	51
Tabla 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	52

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Datos de la MYPE.....	29
Cuadro 2: Definición y operacionalización de las variables	30
Cuadro 3: Matriz de consistencia de la investigación.....	34

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPES han venido formando rubros muy importantes dentro un proceso de contextualización internacional ya que, a través de ello se encuentran los procesos administrativos del cual una empresa debe constituirse, es necesario que estas MYPES como sistemas que facilitan caracteres estables dentro la empresa y por ende en los mercados del exterior, siendo un proceso que crece diariamente, Weshtead, P. (2019), refiriéndose a que en el contexto global las MYPES han existido desde años atrás, esto se daba en forma estandarizando haciendo que cada año se venga mejorando ya que al ser una línea competitiva en el sector del mercado era necesario que se desarrolle formalmente entre las corporaciones ante la creciente global, las MYPES han desarrollado mecanismo y estrategias para que puedan organizarse y por ende el sistema administrativo conlleve a una gestión de calidad como resultante la eficacia de sus procesos.

Para, Vahine, J. (2018), considera que el mercado es una cadena de establecimientos donde se obtienen el conocimiento del estudio del mismo y por ende el compromiso de sus recursos será mayor, lo que se puede denotar como obstáculo es el desconocimiento de los desarrollos internacionales por ende es necesario conocerlo para que se pueda exportar y por tanto se brinda gestiones que sean los resultados del producto que se desarrolle dentro las competencias establecidas. El autor es claro que todo desarrollo que se desee hacer es llevar un estudio de mercado donde se pueda evaluar y analizar lo que el mercado competitivo exige, entre estos las gestiones de calidad como empresa se desarrollará, por tanto, es indispensable que la gestión funcione para que el producto a ofrecer tenga buenos resultados desarrollándose a través de las gestiones y procesos como parte de la eficacia.

En tal sentido, en el Perú, han desarrollado mecanismos el cual realizan a través de su estudio de mercado, el proceso de características que sean rentables para que estas funcionen a través de sus formalidades y por tanto es importante denotar que la economía en el país se desarrolla en contextos de estrategias y por ende en el ordenamiento de estos, para que su gestión pueda brindar la calidad esperada y el producto sea distribuido internacionalmente, si bien es cierto, esto genera en la población el empleo a los peruanos entre otros, también ayuda al crecimiento del país, a través de la contribución y exportaciones, es por ello que, de acuerdo a la Ley 20815 – Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, donde en su artículo 2° indica que la micro y pequeña empresa es una unidad económica, el cual está constituida por una persona natural o jurídica, cualquiera fuera su forma organizacional o la gestión empresarial, aplicada en sus contextos formales, teniendo como objetivo el desarrollo de actividades de transformación, producción, prestaciones de servicios así como de su comercialización de bienes.

Es así que, en el Departamento de Ucayali, las empresas han empezado a constituirse formalmente, esto con la finalidad de formar parte de la competencia en el mercado para ello, las MYPES desarrollan sus estándares organizacionales de acuerdo a sus gestiones estratégicas, con la finalidad de que se brinde dentro de una MYPE la gestión de calidad y a la sociedad la buena eficacia de sus servicios, por consiguiente, las MYPES del distrito de Manantay se han desarrollado paulatinamente a través de los cambios y exigencias administrativas, por ese motivo vienen creciendo a gran escala, con el avance tecnológico globalizado de un mercado exigente, han hecho que sus actividades se desarrollen en base a la calidad y eficacia, haciendo que

busquen mecanismos para ser ejecutados con responsabilidad por los empleados que realizan estas funciones.

Es por tal motivo que, MYPES del rubro pastelero y panadero tengan el debido conocimiento sobre gestión de calidad y la eficacia de sus productos que estén a la vanguardia del mercado globalizado, por ello, se viene generando nuevas MYPES en este rubro, teniendo como clientes a las tiendas mayoristas y minoristas (bodegas), que llegarán a las familias que buscan este producto para consumirlos en la mesa familiar, de tal manera, vienen innovando en sus productos para sus clientes basándose en la calidad, ya que de ellos les permitirá segmentarse en el mercado del sector.

En tal sentido, es importante señalar que las MYPES vienen siendo competitivos frente al mercado que exige el cumplimiento de sus gestiones de calidad, cabe precisar que esta MYPES se desarrollan en base a la Normativa Ley N° 28015 “Ley del Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, el cual orienta y brinda la oportunidad de la calidad entre sus estándares competitivos dentro el ámbito comercial, garantizando la buena organización, planificación y generando nuevos empleos dentro de la localidad.

Por consiguiente, la presente investigación que se desarrolla como MYPES en la Pastelería y Panadería Charles, se desarrolla frente a las competencias del mercado, como uno de las MYPES que brinda la oportunidad de expandirse organizacionalmente, para ello, se realizará el estudio de mercado competitivo.

Por esto, al análisis se ha denotado que la MYPE Charles del distrito de Manantay, presenta un grave problema en el desarrollo de sus gestiones y medios administrativos, que él propietario los ejecuta empíricamente, ya que desconoce de estas herramientas

para el desarrollo de su empresa. Cabe mencionar también que la autoridad competente, municipalidad del distrito de Manantay, establecen normas para su funcionamiento de acuerdo con ley que les faculta, para el beneficio de la sociedad.

En tanto, para dar solución y brindar un buen producto es necesario que el gerente de la MYPE panadería pastelería Charles, conozca de la importancia de la gestión de calidad, a través de procesos organizacionales, planificaciones y estrategias dentro del mercado, para que, pueda brindar una buena eficacia y por tanto sea integrado en el mercado competitivo.

Ante todo, lo mencionado, se consideró como interrogante principal de nuestra investigación la siguiente: ¿Cómo es la gestión de calidad basada en la eficacia en la MYPE de rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022?

Definido el problema, se planteó el objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad basada en la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022. Seguidamente se plasmó los objetivos específicos: (a) Identificar los elementos de la gestión de calidad en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022; (b) Describir el proceso de control de calidad en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022; (c) Determinar la importancia de la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022; (d) Definir la eficacia del proceso de control en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022.

Por todo lo expuesto la investigación se justifica mediante la necesidad que amerita saber cómo se desarrolla la gestión de calidad basada en la eficacia sobre los

procesos administrativos de la MYPE Charles, Distrito de Manantay- Año 2022; para poder detectar las falencias que presenta y dar solución a los problemas que se han identificado, obteniendo así propuestas para mejorar la gestión de calidad, de la microempresa en estudio. Obteniéndose los siguientes resultados, se caracterizan por ser adultos (41 a 50 años), de sexo masculino (100,0%) y nivel de instrucción básica (66,7%). Se halló que la gestión está enfocada al cliente (100,0%) y práctica de la mejora continua (88,9%) pero que carecen de la práctica de técnicas y herramientas de gestión de calidad por falta de conocimiento. Respecto a la eficacia en los procesos administrativos, estos no están implementados (77,8%) de la MYPE caso de estudio. Existe proceso de planeamiento en 22,0% de la muestra; organización 11,1%; dirección (22,2%) y control (44,4%). Estos hallazgos sumados a una gerencia basada en la experiencia sin conocimiento de gestión empresarial. Se concluyó que la microempresa pastelería y panadería Charles carece de un soporte administrativo que permita una gestión sostenible en el mercado.

Se justifica de manera práctica, porque permitirá a MYPES del rubro conocer las principales características de la gestión de calidad y su eficacia; generando estrategias de desarrollo para el negocio. Seguidamente, gracias a la presente investigación el autor podrá cumplir con los parámetros establecidos por SUNEDU para lograr obtener el título profesional de licenciado en Administración (Yahuana, 2021).

También se justifica desde la perspectiva metodológica, ya que la ejecución de la investigación científica logrará desarrollar la capacidad de elaborar herramientas de recopilación de datos que permitirán ser tomados como ejemplo para investigaciones similares de las variables gestión de calidad y eficacia (Yahuana, 2021).

Finalmente, desde la perspectiva Teórica, la investigación se justifica porque el desarrollo del marco teórico vinculado con gestión de calidad y eficacia genera debate académico sobre la ciencia existente, confrontando las teorías y contrastando los resultados. Permitiendo refutar o reafirmar la validez de un modelo teórico en una realidad (Yahuana, 2021).

La investigación queda limitada desde la perspectiva:

- Temática: por la variable gestión de calidad y eficacia.
- Psicográfica: Microempresa rubro pastelería y panadería
- Geográfica: AA. HH 7 de junio distrito de Manantay-Ucayali
- Temporal: Año 2022.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Variable: Gestión de calidad

Salcedo, Y. (2017), en su tesis denominado “*Ventajas para la elaboración de un sistema de gestión para la calidad en la panadería del Comed La Picota, Bogotá*”, para optar el grado Profesional por el título de Especialista en la Gerencia de la Calidad, en la Universidad Militar Nueva Granda, Colombia, 2017. El objetivo de esta investigación fue identificar las ventajas de un sistema de gestión para la calidad en la panadería del Comed La Picota, Bogotá. La metodología fue descriptiva y no experimental. En esta investigación se identificó algunas deficiencias para la implementación del sistema de calidad en esta panadería, como por ejemplo hubo resistencia de los trabajadores y poco involucramiento de los directivos. Aspecto que se tuvo que superar con las capacitaciones, en la que se les explicó las ventajas de la gestión de calidad y el cambio de mentalidad con respecto a los procesos y la calidad. Posteriormente la investigación presentó las siguientes conclusiones: Es importante implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa. Existen pocos procesos dentro de la organización que se encuentren documentados y estandarizados.

Castellón, Z. & Espinales, E. & Hernández, W. (2017), en su tesis, titulada: *Análisis de la gestión de calidad en los procesos productivos de Panadería Bautista en el municipio de Condega, I semestre del año 2017*, para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Mangua, tuvo como objetivo general analizar la gestión de calidad en los procesos productivos de panadería Bautista en el municipio de Condega, I semestre

2017, para lo cual se utilizó una metodología de investigación mixta. Se determinó, que la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad lo que ayuda a mejorar los procesos productivos a saber planificar su control de calidad cuando existen alzas en los precios de la materia prima lo que produce cambio en el área de producción además el poseer un manual de funciones sin muchas especificaciones por área provoca dentro de ella muchas irregularidades y fallas en los procesos productivos, la situación de la empresa en cuanto a sus recursos humanos y financieros consta de ellos y está en el ámbito de poder cambiar su tecnología puesto que este posee el financiamiento propio de ellos dado a que los resultados obtenidos reflejan que la situación financiera de la empresa les proporciona rentabilidad a los propietarios.

Gonzáles, M & Rodríguez, M. & Sinti, M. (2019), en su tesis titulada: *Gestión de la calidad en la Panadería Isabel ubicada en el municipio de la Trinidad, departamento de Estelí, en el primer semestre del año 2019*, para optar el título de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Tuvo como objetivo evaluar la gestión de la calidad en la panadería Isabel ubicada en el municipio de La Trinidad, del departamento de Estelí. Para lo cual se utilizó una metodología de investigación mixta. Para la realización del presente investigación fue necesario realizar varias visitas a la empresa, para conocer cada uno de los procesos de producción en las diferentes áreas que la conforman, de esta manera conocer cuáles son las técnicas y los procedimientos de gestión de la calidad utilizados he implementados en la empresa, además de esto, conocer si la panadería cuenta con un sistema de gestión de la calidad técnico; de no existir dichos recursos de manera técnica si no empírica, se propuso aspectos de mejora continua de la calidad para mejorar y lograr estandarizar el proceso productivo. Durante las visitas a la empresa

se realizaron diferentes actividades para la recolección de datos, tales como la observación directa, se aplicaron instrumentos de investigación para recolectar la información (encuestas, entrevistas), se realizó muestreo en la empresa para conocer donde se tiene mayor incidencia debido a que desde sus inicios la panadería se constituyó como una empresa de negocio familiar, por lo cual los procedimientos utilizados hasta ahora han sido convencionales, dejando de lado la estandarización, resistiéndose al cambio y a la mejora en los procesos de panificación dentro de la empresa. Por ende, se derivan problemas tanto internos como externos, donde resaltan dentro de los internos, una insuficiente iniciativa de formación y capacitación del personal para hacerse frente a los retos de mejora de la calidad. Dentro de los problemas externos resalta la baja productividad, debilidad del mercado interno y desigualdad de oportunidades. Se llegó a la conclusión que para una buena gestión se recomienda la capacitación periódica a todo el personal de la panadería, lo cual pretende profundizar en temas relacionados con la gestión de calidad que velen por la mejora continua de la empresa.

Juárez, J (2020) en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería y pastelería, caso urbano del Distrito de Chimbote, 2018*, para optar por el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativa, Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de panadería y pastelería, Casco urbano del Distrito de Chimbote, 2018. La investigación tuvo un diseño no experimental-transversal-descriptivo, se utilizó una población muestral de

12 micro y pequeñas empresas, que se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas con la técnica encuesta en donde se obtuvieron los resultados siguientes sobre los representantes de las MYPES: el 58.33% tienen de 31 a 50 años de edad, el 66.67% de los representantes de las MYPES son de género masculino, el 41.67% tienen grado de instrucción básica, el 66.67% son dueños, el 83.33% objetivo creación generar ganancias, el 58.33% tiene cierto conocimiento del término gestión de calidad, el 50% utiliza la técnica evaluación para medir el rendimiento del personal, el 83.33% si contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio, el 83.33% conoce el marketing, el 91.67% no tiene base de datos, el 83.33% utiliza carteles como medios publicitarios en su negocio, el 83.33% utilizan ninguna de las herramientas de marketing, el 91.67% si ayuda a mejorar la rentabilidad de su empresa, conclusiones: La gran parte de las micro y pequeñas empresas no logran desarrollar su potencial debido a que tienen poco conocimiento de Gestión de Calidad bajo el enfoque del marketing.

Guerrero, T (2020), en su tesis titulada: *Gestión de calidad y fidelización del cliente en las MYPES, rubro de panaderías y pastelerías Lambayeque, año 2020*, para optar por el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar la gestión de la calidad y fidelización del cliente en las MYPES, rubro de panaderías y pastelerías en Lambayeque, año 2020. La metodología fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, en gestión de la calidad y fidelización del cliente la población es finita; tamaño de muestra fue de 31 trabajadores. Resultados para la “variable gestión de la calidad” 74,2% de los encuestados indican que las políticas garantizan que la gerencia planifica las tareas de los trabajadores para el logro de metas; 80,6% de los encuestados indican que el rendimiento garantiza la calidad del

producto, pues los productos tienen buena textura y sabor exquisito. Para la variable “fidelización del cliente” 70,9% de los encuestados indican que la fidelización del cliente garantiza la satisfacción de los clientes y 77,4% de los encuestados indican que la panadería permite diferenciar a los clientes garantizando que los productos de la panadería siempre sean de gusto y preferencia de los clientes. Concluyendo que, las políticas garantizan que la gerencia planifica las tareas de los trabajadores para el logro de metas; el rendimiento garantiza la calidad del producto, pues los productos tienen buena textura y sabor exquisito; la fidelización del cliente garantiza la satisfacción de los clientes y la panadería permite diferenciar a los clientes garantizando que los productos de la panadería siempre sean de gusto y preferencia de los clientes.

Yahuana, R (2021), en su tesis titulada: *Gestión de calidad y productividad en las MYPES rubro panaderías en el Distrito de las Lomas-Piura, año 2021*, para optar por el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar las características de gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 05 panaderías. La población para ambas variables estuvo conformada por los clientes de las panaderías; determinándose una muestra de 68 clientes, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Conforme a los resultados los elementos de la gestión de calidad, el 88% considera que, si le ofrecen un pan de calidad, a las actividades de gestión de calidad, 93% de los encuestados respondieron que a la panadería que ellos acuden si cumple con los plazos de entrega, los factores de la productividad, el 100% califica que la mano de obra de los colaboradores es

buena, las ventajas de la productividad el 100% de los encuestados dijo que su personal si se siente motivado al momento de elaborar el pan. Se concluye los elementos de gestión de calidad priorizan la calidad ya que se sienten satisfechos con la calidad del producto, las actividades de gestión de calidad priorizan el tiempo en que se cumplen con los plazos de entrega, los factores de la productividad priorizan que la mano de obra de los colaboradores es buena, las ventajas de la productividad priorizan en cuanto a la motivación en la MYPE tiene buena acogida ya que los trabajadores se sienten motivados.

Cabanillas, L (2018). en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector comercial, rubro panadería, Distrito de Satipo, año 2017*, para optar por el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las MYPES del Sector Comercial, rubro Panadería, distrito de Satipo, año 2017. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional; donde a través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas, obteniéndose como resultados: Respecto al propietario: Edad, destacan los rangos de “29 a 39 años” y “de 50 a más años” con 44,4% respectivamente; existe presencia del género masculino (55,6%) y femenino (44,4%); en instrucción, 55,6% son “técnicos” y 44,4% empíricos. Respecto a la empresa: 100.0% de las MYPES encuestadas están formalizadas y su principal interés ha sido el “acceso al crédito bancario”, 66,7%. La mayoría tiene poco tiempo en el mercado, “de 1 a 3 años” representan el 66,7%; 44,4% no tienen a sus trabajadores en planilla. Respecto a gestión y atención al cliente: el 77,8% no tiene conocimientos de gestión y

técnicas de calidad. Sin embargo, el 55,6% tiene interés en implementar calidad en su gestión; carecen de un plan de negocios anual. Así mismo, indican que las instalaciones y la exposición de sus productos obedecen a un criterio y estrategia hacia el cliente. Finalmente, los propietarios de las MYPES de panadería indican que su gestión está enfocada 100,0% al cliente y consideran que el éxito de un plan de servicio es la actitud del personal.

Reátegui (2019), en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la MYPES del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, 2019*, para optar por el título Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general I determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicios, restaurant de comida rápida, distrito de Callería, año 2019. Identificando como problemática la ausencia de procesos administrativos como soporte a la gestión del negocio limitando alcanzar un nivel sostenible de calidad y mejora continua. La investigación se justifica en el interés que estos negocios practiquen una administración científica que les permita sostenerse en el mercado del distrito. La metodología que se utilizó fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional; se aplicó un instrumento de 25 preguntas a 9 MYPES como muestra con la técnica de encuesta. Como principales resultados se halló que existe participación de microempresarios de ambos sexos; existe la presencia de jóvenes y con nivel de instrucción técnico y universitario. Estos negocios son dirigidos con la aplicación de herramientas de gestión como la mejora continua y enfoque en el cliente, sin embargo, deben mejorar en el uso de herramientas de calidad. Los procesos administrativos son

una carencia en varias MYPES, pero una fortaleza en el 55,6% de la muestra que se entrevistó. Asimismo, se debe mejorar en el uso de técnica para la toma de decisiones y mecanismos de control. Finalmente, se concluye que la gestión tiene relación con sus procesos administrativos, comprobados con la prueba de coeficiente de Pearson.

Goñaz y Zevallos (2018), en su tesis titulada: *Determinación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad en la empresa Panadería Oriental S.R.L de la ciudad de Iquitos, año 2016*, para optar por el título profesional de Contador Público, Universidad Científica del Perú. Tuvo como objetivo general determinar de qué manera un sistema de costos por procesos permite mejorar la rentabilidad en la empresa Panadería Oriental S.R.L. de la ciudad de Iquitos, año 2016, para lo cual utilizó una metodología de investigación causal, descriptivo. Entre las conclusiones, se determinó que un sistema de costos por procesos permitirá mejorar la gestión de la empresa, se determinó que la empresa no aplica políticas, ni procedimientos que permitan efectuar un control eficiente de sus recursos. Palabras claves: sistema de costos por procesos, gestión empresarial, empresa, producción.

Acosta (2017), en su tesis titulada: *Gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las MYPES del sector industrial elaboración de productos de panadería, distrito de Manantay, año 2017*, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo general establecer las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las MYPES del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Manantay, año 2017, se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Para llevar a cabo se eligió una

muestra poblacional de 08 MYPES, representando el 100% de la población, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios: El 75% de los encuestados tienen de 51 años de edad a más, el 75% tiene de 6 años a más en el cargo. Respecto a MYPES: El 75% de las panaderías tiene de 6 años a más en el rubro, el 75% de las panaderías tienen de 1 a 5 trabajadores. Respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente: El 100% de las panaderías planifican los objetivos de la empresa, el 75% de los propietarios califican como buena la atención al cliente ofrecida por sus colaboradores el 100% de representantes legales de las panaderías son los mismos propietarios, el 100% de las empresas los trabajadores son familiares del propietario y finalmente el 100% de las panaderías planifican sus objetivos pero no fabrican ni manuales ni tienen organigrama.

2.1.2. Variable: Eficacia

Mendoza (2019), en su tesis llamada: *Manual de procesos administrativos y su eficacia en la panadería y pastelería Faggioni*, para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial, Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil. Tuvo como objetivo general elaborar un manual de procesos administrativos y su eficacia para la Panadería y Pastelería Faggioni. La metodología de investigación utilizada fue descriptiva con un enfoque mixto. Según los resultados obtenidos dentro de la empresa existe cierta falta de organización y control en sus procesos, tanto operativos como administrativos, esto se debe a que carece de una estructura organizacional definida que integre todas las áreas de la organización. Así que se concluyó que se necesita implementar un sistema contable que permita registrar todas las operaciones que se realizan diariamente en la empresa, permitiéndole a la administración tener a la mano

reportes que proporcionen información valiosa que permitan analizar la situación de la compañía y tomar decisiones que contribuyan a mejorar la situación actual del negocio.

Magaña (2019), en su tesis titulada: *Propuesta de rediseño de procesos como estrategia de operaciones para mejorar la productividad y eficacia de una panadería*, para optar por el título profesional de Maestro en Administración y Dirección Estratégica. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Tuvo como objetivo general realizar una propuesta de rediseño de procesos y redistribución de instalaciones, adecuada a las condiciones que prevalecen en la panadería y pastelería Poza Rica, permitiendo la reducción de costos operacionales y el aumento en su productividad. Para lo cual utilizó una metodología de investigación con un enfoque mixto de carácter cuantitativo. Según los resultados obtenidos se lograron obtener una mayor reducción de costos si se toma en cuenta una nueva política de adquisición de mercancías enfocada en compras pronosticadas, respetando la clasificación ABC de inventarios, en donde se dé prioridad a las compras de artículos con un valor menor por cantidades mayoristas.

Huamán (2017), en su tesis titulada: *Diseño de un sistema de Gestión por procesos para mejorar la productividad y eficacia de la panadería LULI, Cajamarca, 2017*, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo el diseño y posterior implementación a corto plazo de un sistema de gestión por procesos que ayude a conseguir la productividad y la competitividad. Justamente, esta empresa necesita con suma urgencia la implementación de un sistema de gestión por procesos porque según los resultados, se concluyó que no cuenta con manuales de procesos, diagrama de producción y en fin está siendo administrada de una forma

totalmente empírica lo cual le ocasiona una serie de problemas tanto al interno como al externo con la consecuente inoperancia que seguramente le traerán mayores complicaciones a corto plazo, porque ahora ya no se puede administrar una empresa de esta manera.

Contreras (2020), en su tesis titulada: *Propuesta de un sistema básico de gestión para mejorar la productividad y eficacia de la Panadería Cosmos usando herramientas de caracterización de procesos*, Lima, 2020, para optar por el título profesional de Ingeniero en Gestión Empresarial. Tuvo como objetivo proponer un sistema básico de gestión que ayude a reducir los tres principales problemas expuestos. Este sistema lo componen tres procesos, gestión de calidad, planificación y control de la producción y gestión logística. Así mismo, cada proceso tiene herramientas como el modelado de proceso, Sipoc, indicadores y formatos. Llegando a la conclusión que la implementación del sistema que se llevó en la panadería Cosmos se pudo obtener un aumento de la productividad de 89.90% a 94.81% el cual es positivo para la empresa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Según Hernández, J. (2019) señala que la gestión de calidad indica la comprensión y la introducción de un conjunto de fundamentos y conceptos de gestión en todos y cada uno de los distintos niveles y funciones de la institución.

2.2.2. Elementos de la gestión de calidad

Los elementos principales de un SGC deben tener objetivos de calidad, un manual de calidad, responsabilidades organizativas, gestión de datos y otras prácticas.

Hernández, J. (2019)

Objetivos de calidad

Estos objetivos están diseñados para alentar a las organizaciones a definir metas estratégicas y un propósito para el sistema de gestión de calidad. Traducen la visión de una organización en la práctica al crear un vínculo entre los requisitos del cliente y las metas específicas, medibles y alcanzables. Los objetivos bien redactados dan propósito a una iniciativa de SGC y establecen una cultura centrada en el cliente en una organización.

Manual de calidad

Es el inicio de la documentación de un sistema de gestión de calidad. Fija la motivación para adoptar un marco SGC y el papel de la calidad dentro de la organización. Los requisitos de ISO 9000 para un manual de calidad prescriben que este documento debe:

- Describir el alcance del SGC
- Detallar los requisitos del marco o estándar SGC
- Enumere los elementos del SGC que están excluidos de la implementación.
- Hacer referencia a los pasos de calidad específicos utilizados dentro de la organización.
- Facilitar documentación visual de etapas críticas a través de un diagrama de flujo.
- Expresar las políticas y objetivos de calidad de la organización.

Estructura organizativa y responsabilidades

El sistema de gestión de calidad debe añadir un modelo claro y actualizado de la estructura de la organización y las responsabilidades de los involucrados en la organización. La documentación de la estructura y las responsabilidades debe incluir guías visuales como diagramas de flujo y documentación clara.

Gestión de datos

Son la matriz en los enfoques modernos para la gestión de la calidad total. La calidad y disponibilidad de los datos son importantes para el desarrollo de un marco de SGC para ejecutar la mejora continua y las actividades de control de calidad preventivas. Las organizaciones con prácticas de gestión de datos ineficaces, desarrollan una calidad de producto desfavorable, ineficiencias operativas, riesgos de cumplimiento, baja satisfacción del cliente y baja rentabilidad.

Procesos

Los SGC son enfoques inherentemente impulsados por etapas para el control y la garantía de calidad. Los estándares para la gestión de la calidad hacen que las organizaciones reconozcan y definan todos los procesos organizacionales que van a utilizar en cualquier recurso para transformar las entradas en salidas. Por último todas las responsabilidades de la organización pueden enlazarse a un proceso, adherida la compra.

Satisfacción del cliente con la calidad del producto

Un punto muy importante del SGC, que las organizaciones controlen la satisfacción del cliente para determinar si se han alcanzado los objetivos de calidad. Algunas normas no determinan métodos para medir la satisfacción del cliente, ya que la definición de la calidad del producto y los datos disponibles pueden cambiar radicalmente entre organizaciones.

Mejora continua

Son fundamentales para que las organizaciones generen beneficios con el SGC y mantengan la satisfacción del cliente. Y es responsabilidad de toda la organización. Sin embargo, ISO 9001 es claro que el liderazgo debe cumplir un papel importante en la implementación de una cultura generada por la calidad. La cláusula 5.1.1 se enfoca que “la alta dirección debe estar en la capacidad de liderar y tener el compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad al asumir la responsabilidad por la eficacia”.

Instrumentos de calidad

Es para poder tener un mejor control y la calibración de las herramientas que se van a utilizar para medir la calidad, se utilizan máquinas o equipos que son controlados y calibrados cuidadosamente de acuerdo con los estándares de la industria.

Control de documentos

La definición de documento en una organización impulsada por la calidad es amplia, según ISO (2020). Incluye todos los registros de: Comunicaciones, Evidencia, Conformidad SGC y el intercambio de conocimientos.

El sistema de gestión de calidad dicta estándares para los tipos de documentación que son necesarios para respaldar la gestión de la calidad como mínimo, lo que puede no reflejar todos los documentos necesarios para un control de calidad preciso.

2.2.3. Proceso de control de calidad

La alta dirección deberá ratificar que los recursos necesarios para lograr los fines de la calidad son determinados y proyectados.

El proceso de control debe incorporar:

- Las fases del sistema de gestión de la calidad, considerando las exclusiones permitidas.
- Los bienes necesarios.
- La mejora continua del sistema de gestión de calidad.

La administración

Se precisa que la administración es el desarrollo de planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar los trabajos de los individuos de la organización y de poner los demás recursos disponibles para lograr las metas proyectadas. Torres, Z. (2018)

2.2.4. Importancia de la eficacia.

Los mismos conceptos y propósitos analizados para la estructuración de una definición sobre la eficacia nos dan la pauta para determinar su importancia.

Las condiciones que imperan en esta época actual de crisis, así como la necesidad de convivencia y labor en equipo, requieren de una eficiente aplicación de esta herramienta que se verá reflejada en la productividad y eficiencia de la institución o empresa que la requiera. Torres, Z. (2018)

Para demostrar lo anterior se pueden tomar de base los siguientes hechos: La administración se da donde quiera que exista un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más compleja sea ésta un organismo social depende, para su éxito de una buena administración, ya que sólo a través de ella, es como se hace buen uso de los recursos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta. Torres Z. (2018)

La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia en el campo económico social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que, si cada célula de esa vida económica social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas tendrá que serlo. (Evans & Lindsay, 2019).

2.2.5. Variable: Eficacia en el proceso administrativo

Según Gamonal (2020) quien refirió a Gonzales (2015) “El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. Entonces La administración consiste en la aplicación del proceso administrativo con eficacia y eficiencia, integrado por la planeación, organización, dirección y control”. (p. 22).

Kotler, P. (2005), en el mercado competente se ha convertido en acciones de retrospectiva, mientras la satisfacción del cliente representa un prospecto por ende la satisfacción del consumidor será un indicador de cómo el proceso de la eficacia se muestra en la producción. A lo que precisa el autor es necesario supervisar y mejorar el grado de percepción del cliente, por ello, si la satisfacción es alta será la fidelidad, si bien es cierto no se puede lograr el cien por ciento de la satisfacción hacia el cliente, pero podemos mejorar y conseguir una buena gestión de calidad para que esto, sea productivo y se llegue a brindar la satisfacción esperada, así como, la confianza y seguridad.

Gaither, N. y Frazier, G. (2019), indica que la eficacia valora las acciones que efectuará con el producto o el servicio que brinda, no solamente debe cumplir efectividad del bien que ofrece, sino también la calidad y cantidad, para que lo esperado logre satisfacer al cliente.

La gestión de la calidad y la eficacia son factores importantes, ya que de estos se integra la motivación, organización y la competitividad, Dessler, A. (1993) por ello la organización es indispensable para que las competencias dentro el contexto social sea atribuyente a buenos resultados por tanto para que una gestión logre sus objetivos es necesario que brinde las mejores oportunidades y productos, que su manufacturación brinde de estos se podrá tener y visualizar las buenas gestiones que las MYPES realizan, de ello se desprende en el resultado llamado eficacia.

A ello, la economía es parte de la información social que se evalúa de acuerdo a sus estados sociales de una empresa, así como de su entorno, Kwilinski, A. (2018), por ello las competitividades que se dan se basan a criterios asertivos, donde el estudio de mercado se basa en la medición de la calidad y como esta produce de acuerdo a las exigencias y competencias del mercado.

Para Sarmiento, P (2019), plantea las competencias de la eficacia como el resultado de las gestiones basadas en la calidad, para ello atribuye a sus dimensiones las cuales estas se componen de la siguiente manera:

1. Cliente-mercado, se afirma que las organizaciones están centradas en el cliente el cual se encuentra en una buena posición para desarrollar estrategias que sean beneficiosos, esto centrado a largo plazo.

Por tanto, las empresas se encuentran siempre focalizadas en el cliente, ya que para ellos son un valor a sus procesos. De tal manera este se encuentre en el mercado acorde a los estándares de transformación moderno y las exigencias de un mercado global para el desarrollo de su progresión, manteniendo siempre contacto con el mercado.

Asimismo, las oportunidades que se puede obtener con los clientes ya que ayuda a crecer y prosperar los objetivos trazados. Estos pueden ser buenas cuando son de desarrollo sostenible y tangibles.

Por ende, al propiciar estos mercados brindaran mejoras a la organización ya que el cliente recibe el mismo trato, pero esto de acuerdo al requerimiento que estos necesiten.

Por ello, la gestión de calidad es importante para todos los contextos y acciones de administración y direccionamiento, así como de su liderazgo y empatía hacia los demás.

Denotándose de ello la importancia de la calidad del cual obtendrá los resultados esperados.

2. Económico-financiera

Es un de los estudios que se encuentran contemplados en los intereses de cada organización, de tal modo constituyen una sociedad el cual organiza para satisfacer sus necesidades, requerimientos de acuerdo al consumo o exigencias competitivos, esto pasa a través de un ciclo productivo, distribución e intercambios esto se da en el tiempo.

Por tanto, la economía es una herramienta fundamental para los procesos que se ejecutaran dentro la organización, por ello, se fundamenta financieramente a través de un proceso.

Para tal tenemos lo siguiente:

- Economía teórica.

- Microeconomía y macroeconomía
- Economía normativa y económica positiva

3. Técnica

Se realiza un progreso repetido el cual se descarta componentes que tengan valor al producto; está orientado hacia el cliente, propiciando la mejora continua con el objetivo de incrementar, por tanto, se focaliza en periodos de pruebas, donde los procesos se basarán al desarrollo de la gestión inmersa, acción que lleva un proceso de técnicas o procedimientos que ayudarán a ordenar las funciones del sistema administrativo de las pymes.

Esto se consigna, por ser una manera de organizar e incrementar el valor porcentual que se dará a los productos basados en las perspectivas del cliente.

4. Medio ambiente

En estos procesos podemos describir las interacciones que se dan de acuerdo al lugar donde las empresas se desarrollan al exterior, por tanto, el ambiente debe ser ordenado y en un lugar estratégico, de ello se desprende mucho el valor que se pueda dar al producto.

Establecer una razón ambiental lleva a un proceso progresivo, por tanto, una buena conciencia del ambiente se basa en cambios de hábitos y prácticas. Basándose en acciones concretas por tanto la dentro la organización se debe promover el compromiso de la MYPE. Mejor dicho, la capacitación a estos que se otorga debe ser a través de un proceso formativo basado en la ética del medio ambiente.

5. Social

Dentro el contexto social la eficacia es un resultado de los esperado dentro el ámbito competitivo, la sociedad se involucra constantemente ya que, de ello, las MYPES satisfacen en su minoría lo solicitado por el mercado.

También es un factor del cual es la parte principal de toda MYPE, a efectos que esto se maneje bien, formar parte de lo social es un contexto amplio, involucra la interacción y conocimiento para que se pueda aplicar las buenas gestiones en la empresa, el contexto social es indispensable tanto internamente como externamente.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación que lleva como título: Gestión de calidad basada en la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- año 2022., no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. 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 (Hernandez, 2019).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

En la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental, corte transversal, descriptiva. No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observa el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. De corte transversal, la información para la investigación se obtuvo en un solo momento dado. El nivel de investigación fue descriptivo, consiste en comprender, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos (Sánchez, 2019).

La investigación se caracteriza por ser de tipo cuantitativa. En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición (Sánchez, 2019).

M ----- O

Donde:

M = significa la muestra

O = Posible relación si se cumple con las dos variables

4.2 Población y muestra

4.2.1. Población

Está constituida por la MYPE del sector comercio rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay, año 2022. Esta investigación se enfocará en la gestión de la MYPE pastelería y panadería Charles. Distrito de Manantay, por lo que la muestra estará conformada por los 9 colaboradores.

Cuadro 1 datos de la MYPE

N°	MYPE	RUC	MUESTRA	DIRECCIÓN
01	Panadería y pastelería “CHARLES”	10000447221	09 colaboradores	AV. COLONIZACION N°1460

Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de las Variables

Cuadro 2 Definición y Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
Gestión de calidad	La gestión de calidad implica “la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización. Autor: Hernández, J. (2019)	Enfoque en el cliente	La dimensión factores de la gestión calidad se presenta, con sus siguientes indicadores: a través de encuesta, con sus respectivos instrumentos de encuentra.	Satisfacción	1) ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Colaboradores	Nominal
		Gestión de procesos		Gestión y mejora de procesos			
				Retroalimentación			
		Calidad de diseño de producto/servicio		Mejora continua	2) ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de mejora continua?	Colaboradores	
				Herramientas de calidad			
		Gestión de Proveedores		Innovación	3) ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	Colaboradores	
				Gestión de información			
Benchmarking							
Selección	4) ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	Colaboradores					
Eficacia	Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos.	Cliente-mercado	La dimensión tiene indicadores inmersos en los procesos y resultados de los indicadores, desde su acción administrativa,	Proveedores	5) ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	Colaboradores	
					6) ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?		
7) ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?							

	Autor: Luna, A. (2019)		así como de sus resultados de productos, para ello se medirá con sus indicadores dirección y control, utilizando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario.	Cientes	8) ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa? 9) ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?		Nominal
				Satisfacción del cliente			
				Nivel de inconformidad			
				Inserción en el mercado internacional			
		Económico-Financiero		Indicadores financieros	10) ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	Colaboradores	
				Productividad			
		Técnica		Innovación de productos y servicios	11) ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	Colaboradores	
				Eficiencia energética			
				Capacidad instalada			
		Medio ambiente		Cultura ambiental	12) ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	Colaboradores	
				Contravenciones			
		Social		Recursos humanos	13) ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa? 14) ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?	Colaboradores	
				Aporte a la seguridad social			
				Apoyo al desarrollo comunitario			
Generación de empleo							

Elaboración propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Encuesta

Para la ejecución de la presente investigación se utilizó la encuesta, Maya (2019), indica que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. Los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar información. Pueden ser formularios, pruebas de conocimientos, o escalas de actitudes.

- Cuestionario

Para la presente investigación se elaboró y aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y adjunto a este informe.

4.5 Plan de análisis

Ya obtenidos los datos el plan de análisis se realizó de la siguiente manera:

La información que se obtuvo de la investigación se ordenó mediante la confección de una base de datos en Excel, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación y finalmente el análisis y la interpretación de los datos recabados a través del instrumento (cuestionario) el mismo que fue validado por el método juicio del experto bajo el enfoque cuantitativo y descriptivo (Maya, 2019).

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 3: Matriz de Consistencia

Título	Problemática	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Gestión de calidad basada en la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022.</p>	<p>¿Cómo es la gestión de calidad basada en la eficacia en la MYPE de rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022?</p>	<p>O.G.: Determinar las características de la gestión de calidad basada en la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022.</p> <p>O.E.: (a) determinar los elementos de la gestión de calidad en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022; (b) Describir el proceso de control de calidad en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022; (c) Determinar la importancia de la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022; (d) Definir la eficacia del proceso de control en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022.</p>	<p>No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. 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 (Hernandez, 2019).</p>	<p>Tipo: cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <hr/> <p>Población: Gestión de Calidad y eficacia, la pastelería y panadería Charles.</p> <hr/> <p>Muestra: Gestión de calidad y eficacia, donde n= 09 colaboradores.</p> <hr/> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Elaboración propia

4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen su trabajo de investigación en la universidad Uladech católica entre ellos tenemos:

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. – Este trabajo de investigación cuidó el medio ambiente, ya que no se utilizó hojas ni copias innecesarias. Se evitó el uso innecesario de los equipos informáticos, los cuales se desconectaron al término del uso.

Libre participación y derecho a estar informado. - Mediante del consentimiento informado, se explicó claramente el motivo de la investigación, que consistió en determinar las características de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la MYPES Charles -Distrito de Manantay, año 2022, asimismo, se les enseñó que cada uno de ellos puede retirarse siempre de la investigación sin sesgos ni prejuicios, o también poder abstenerse de abordar cualquiera de las investigaciones, se les informó asimismo de que la información recopilada será accesible para futuras exploraciones, así como para artículos de exploración; no se consideró menores de edad en esta investigación.

Beneficencia no maleficencia. - La presente investigación no compromete a ningún perjuicio a los entrevistados tampoco para el investigador, durante el surtido de datos, los participantes de la muestra fueron informados. Siempre se buscó ampliar las ventajas para la investigación, sin entrar en conflicto con los privilegios de los participantes.

Justicia. - Se brindó trato por igual, amable y educado a todos los participantes de la investigación, se les manifestó las causas e importancia de la encuesta y su

amable colaboración, además se les informó que si deseaban saber de los resultados se les entregaría una copia si así lo deseasen.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Resultados demográficos

Tabla 1 : Edad de los colaboradores

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 21 a 30 años	1	11,1	11,1	11,1
	De 31 a 40 años	2	22,2	22,2	33,3
	De 41 a 50 años	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.
Elaboración propia.

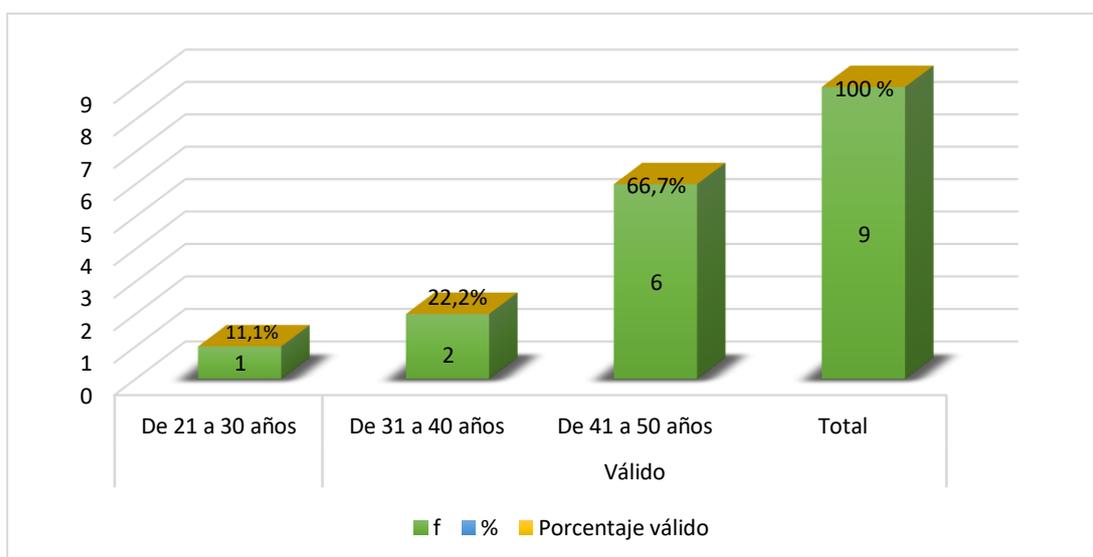


Figura 1: Gráfico de barras que representa a las edades de los colaboradores
Elaboración propia

De la muestra de la tabla N° 1 y figura ° 1, se observa que la encuesta se basa a los resultados obtenidos de los colaboradores, con edades de 21 a 30 años, se obtiene un 11,1%, que en edades de 31 a 40 años con el 22.2%, y en edades de 41 a 50 se obtuvo el 66.7% de la muestra.

Tabla 2: Género de los colaboradores

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	9	100,0	100,0	100,0
	Femenino	0	0	0	0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype
Elaboración propia

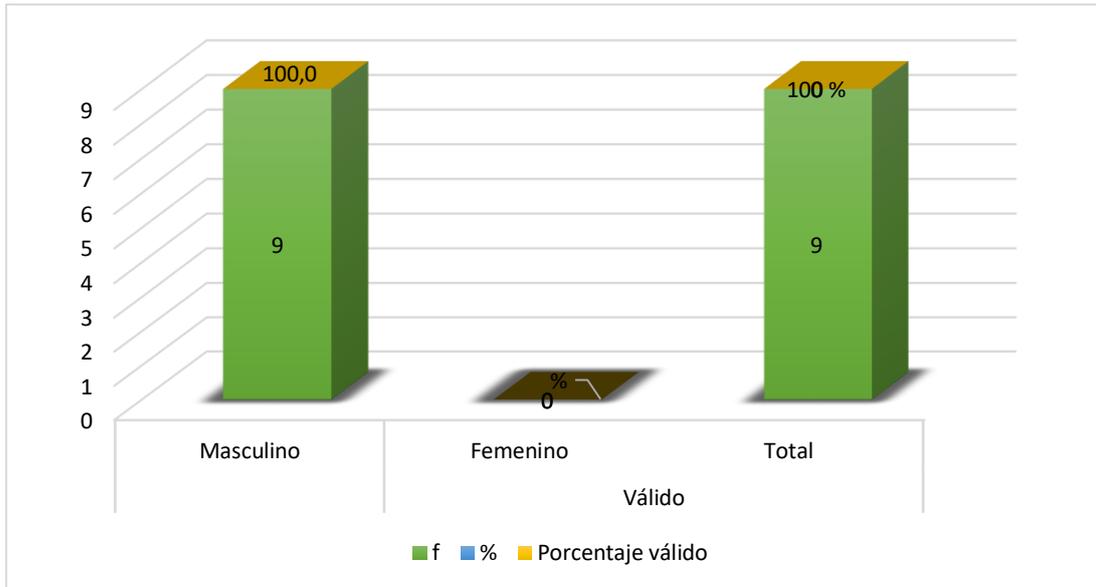


Figura 2: Gráfico de barras que representa el género de los colaboradores
Elaboración propia

En la tabla N° 2 y figura N° 2, se aprecia que los colaboradores son en la mayoría de sexo masculino, siendo el 100%, para encuestar.

Tabla 3: Grado de instrucción

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	6	66,7	66,7	66,7
	Técnico	2	22,2	22,2	88,9
	Universitario	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia.

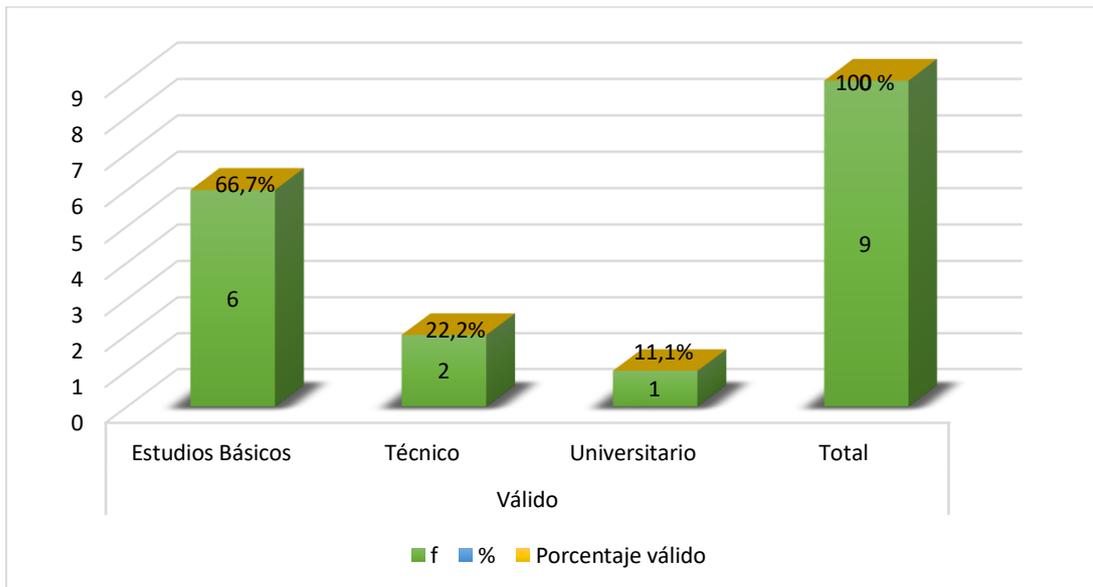


Figura 3: Gráfico de barras que representa el nivel de instrucción de los colaboradores.

Elaboración propia

De la tabla N° 3 y figura N° 3 y, se denota que sobre el grado de instrucción en estudios básicos se tiene el 66,7%, como técnico el 22.2% y universitario el 11.1%.

5.1.1.1 Gestión de calidad

5.1.1.1 Objetivo: Identificar los elementos de la gestión de calidad en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022.

Tabla 4: Elementos de la gestión de calidad

Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos.

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No sabe	7	77,8	77,8	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

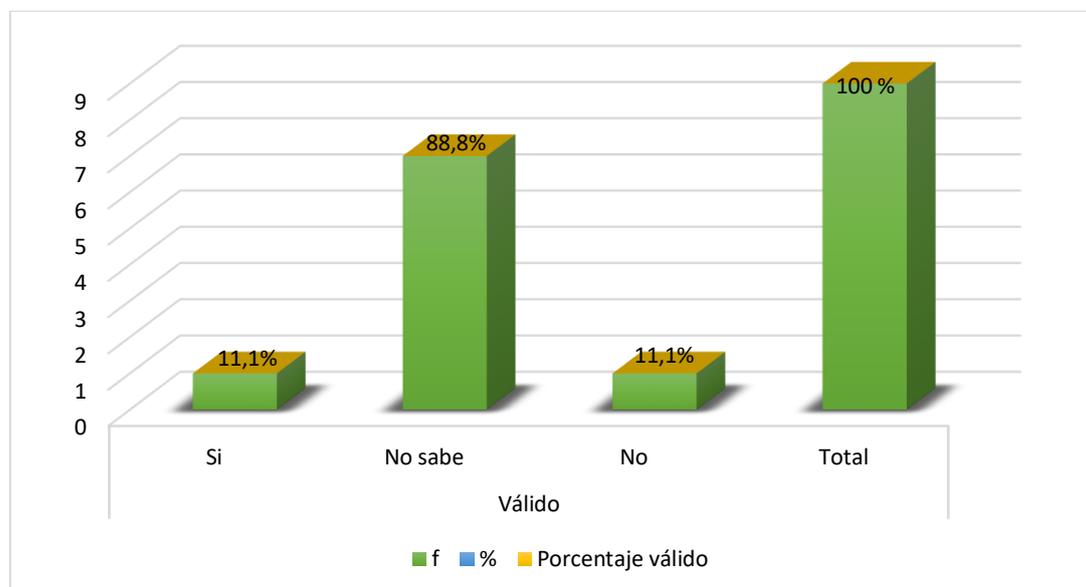


Figura 4: Grafico de barras que representa Elementos de la gestión de calidad

Elaboración propia

De la tabla N° 4 y figura N° 4, se interpreta que en relación a la respuesta como “si” tenemos el 11,1, mientras “no sabe” se encuentra en 77,8% y la última respuesta “no” es al 11.1%

Tabla 5: Elementos de la gestión de calidad

Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	88,9	88,9	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

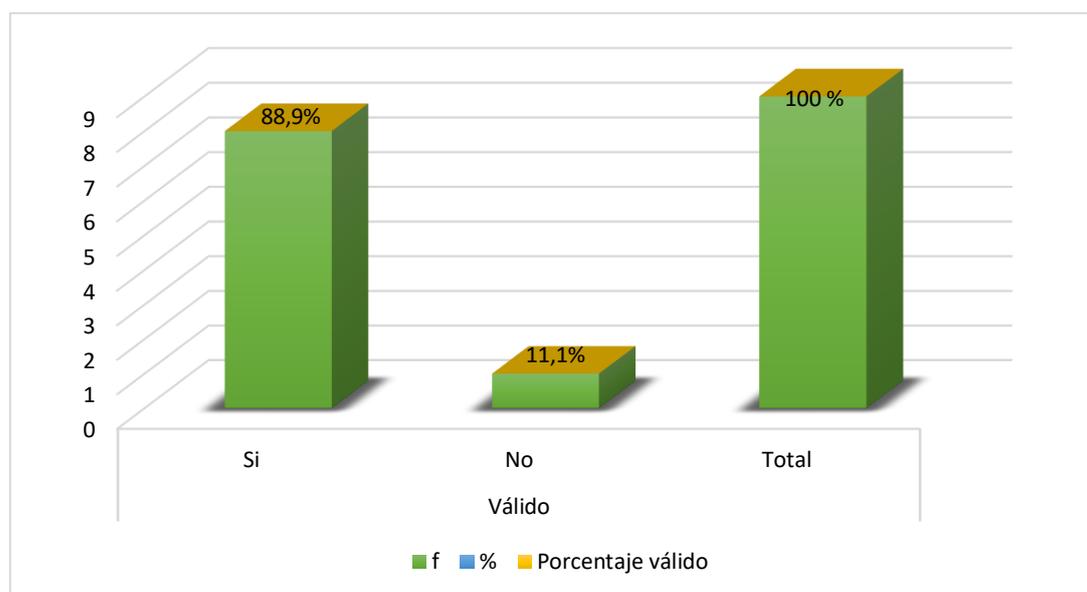


Figura 5: Gráfico de barras que representa Elementos de la gestión de calidad
Elaboración propia

De la tabla N° 5 y la figura N° 5, se prestan la validación de “si” con un 88.9%, mientras “no” tiene el 11.1%

Tabla 6: Elementos de la gestión de calidad

La gestión tiene enfoque en el cliente

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.
Elaboración propia

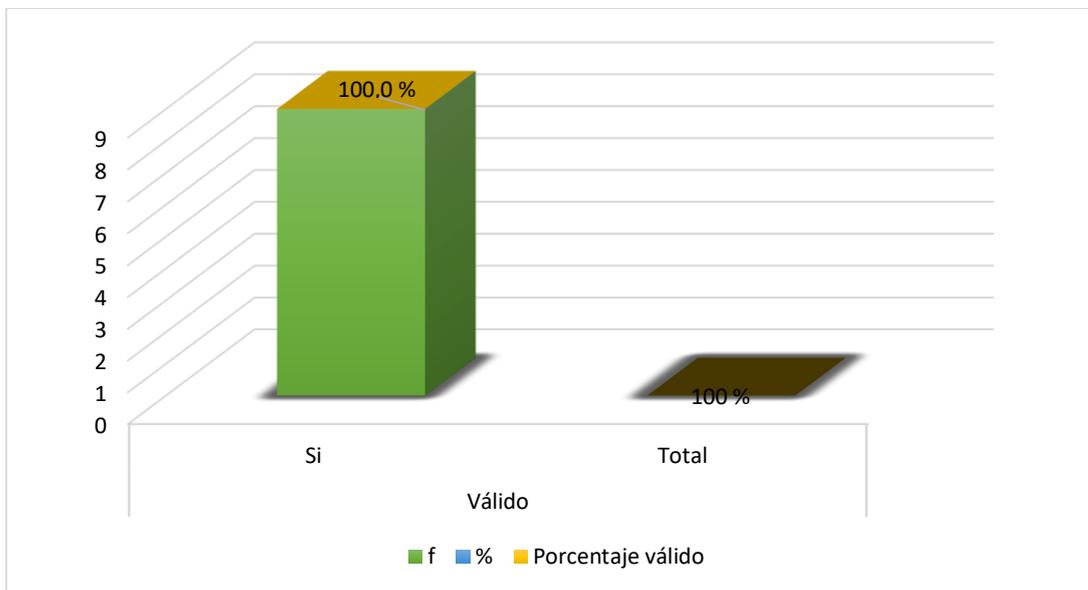


Figura 6: Gráfico de barras que representa Elementos de la gestión de calidad
Elaboración propia

De acuerdo a los resultados precedentes, la gestión de esta MYPE mantiene un enfoque en el cliente (100,0%), lo que facilita orientar los esfuerzos a este elemento.

Tabla 7: Elementos de la gestión de calidad

Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo

	f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8
	No	2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

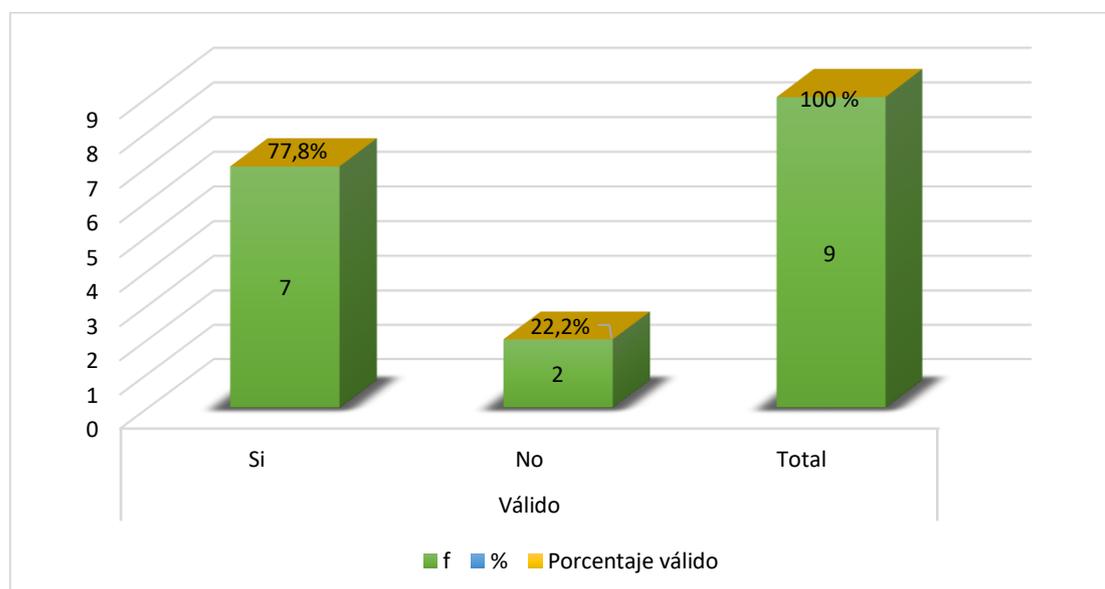


Figura 7: Gráfico de barras que representa Elementos de la gestión de calidad

Elaboración propia

De la tabla N° 7 y figura N° 7, se observa que la respuesta “si” tiene un 77.8%, mientras que “no” mantiene un 22.2%, la cual denota el fortalecimiento de trabajo en equipo.

5.1.1.2 Objetivo: Describir el proceso de control de calidad en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022.

Tabla 8: Proceso de control de calidad

Se da el proceso de planeación en la empresa

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	6	66,7	66,7	88,9
	Nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.
Elaboración propia

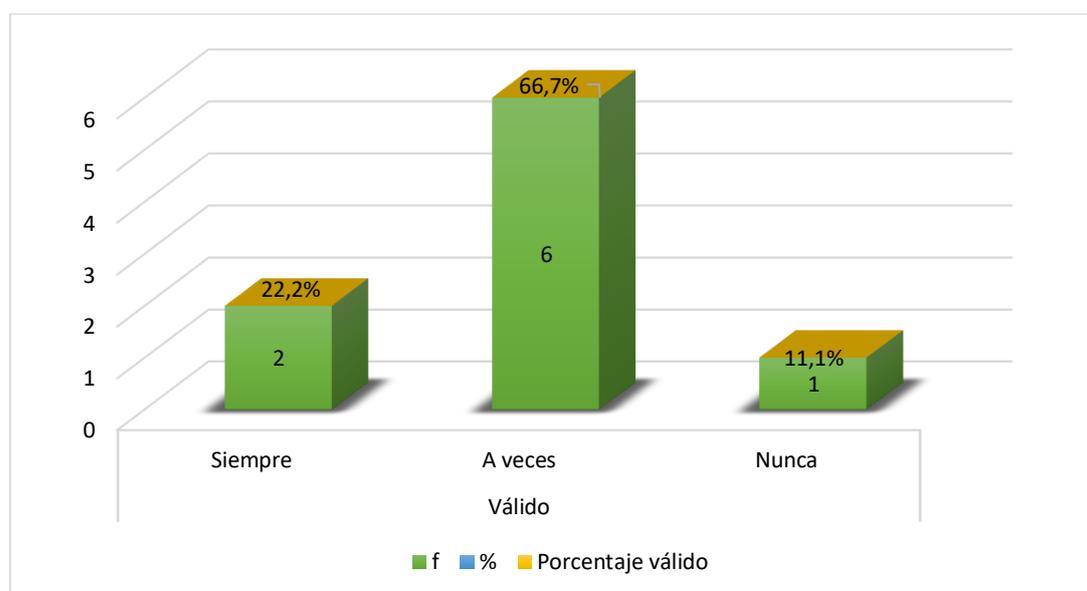


Figura 8: Gráfico de barras que representa al proceso de control de calidad
Elaboración propia

Respecto al proceso de control de calidad en los procesos administrativos, la planificación es realizada por el 22,2% de los colaboradores y 66,7% a veces. Esto representa un sentido de preparación previa para llevar adelante la MYPE.

5.1.2. Eficacia

5.1.2.1 Objetivo: Determinar la importancia de la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022.

Tabla 9: Importancia de la eficacia

Se revisa el cumplimiento de la planeación

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	11,1	11,1	11,1
	A veces	6	66,7	66,7	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

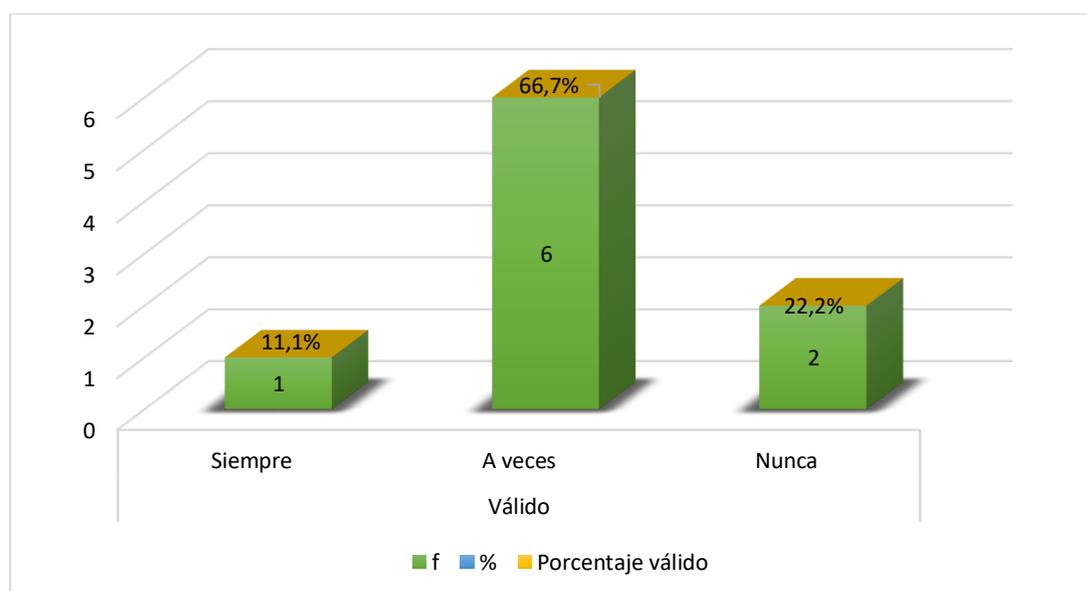


Figura 9: Gráfico de barras que representa la importancia de la eficacia

Elaboración propia

Los resultados indican que el seguimiento al plan de negocios o planeamiento no es una práctica común en la MYPE de estudio. “A veces” representa el 66,7%.

Tabla 10: Importancia de la eficacia

Cómo se da el proceso de organización en la empresa

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	1	11,1	11,1	11,1
	Es verbal, informal	7	77,8	77,8	88,9
	No existe	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

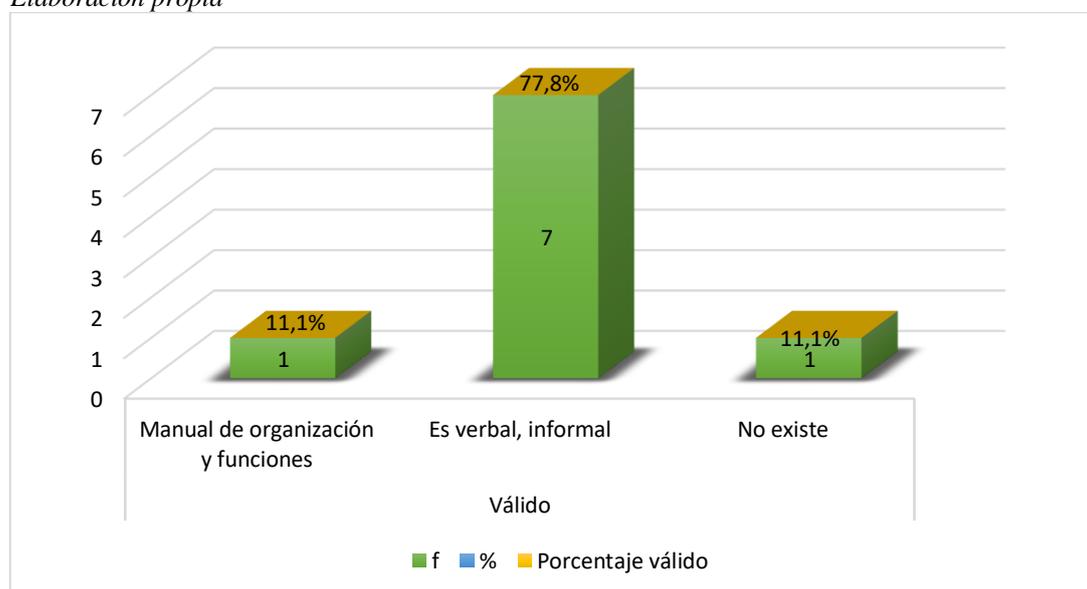


Figura 10: Gráfico de barras que representa la importancia de la eficacia

Elaboración propia

Los resultados que se aprecian nos indican que este proceso es practicado de manera informal por el 77,8% de la MYPE encuestada.

Tabla 11: Importancia de la eficacia

El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	1	11,1	11,1	11,1
	No sabe	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

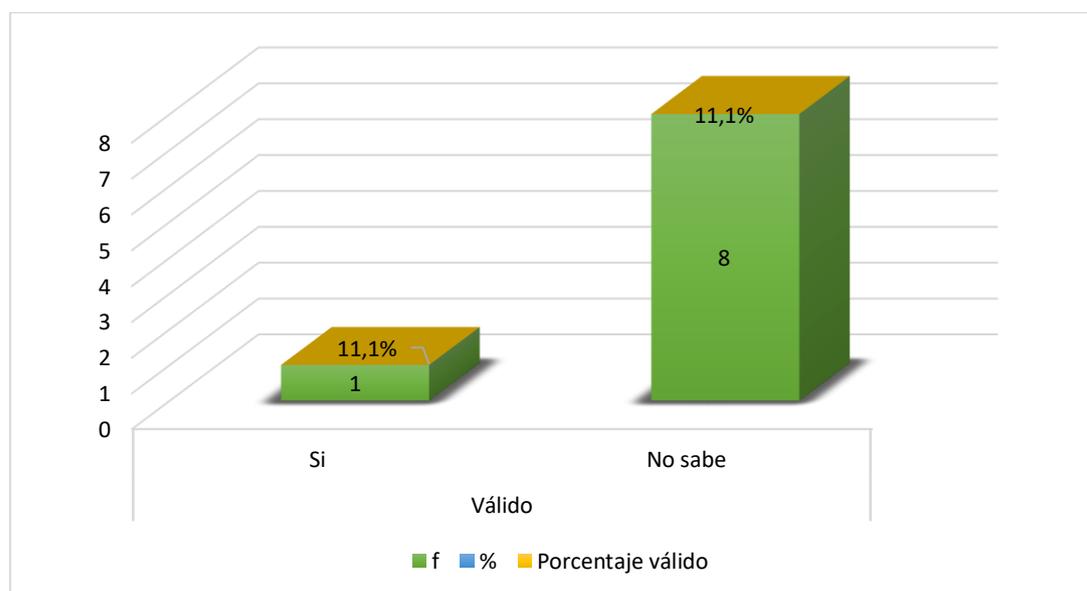


Figura 11: Gráfico de barras que representa la importancia de la eficacia

Elaboración propia

La información obtenida indica que el 88,9% de los colaboradores de la MYPE encuestada, desconoce del organigrama y en consecuencia carece de su utilización en la empresa.

Tabla 12: Importancia de la eficacia

Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	2	22,2	22,2	22,2
	Autoritario	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

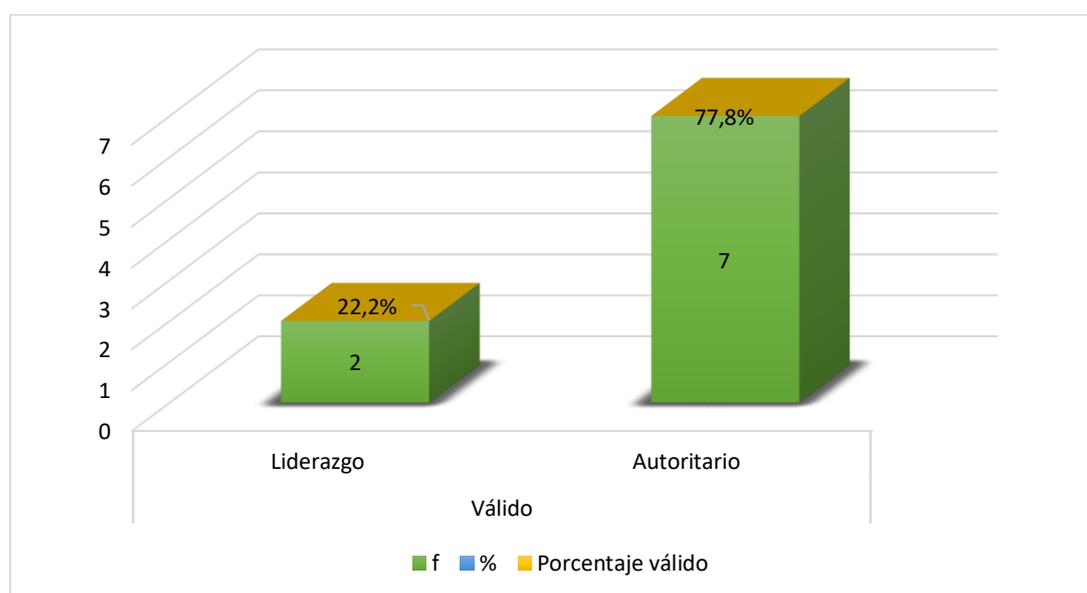


Figura 12: Gráfico de barras que representa la importancia de la eficacia
Elaboración propia

La dirección es informal, por tal motivo el liderazgo practica un estilo autoritario en un 77,8% sobre los colaboradores de la MYPE.

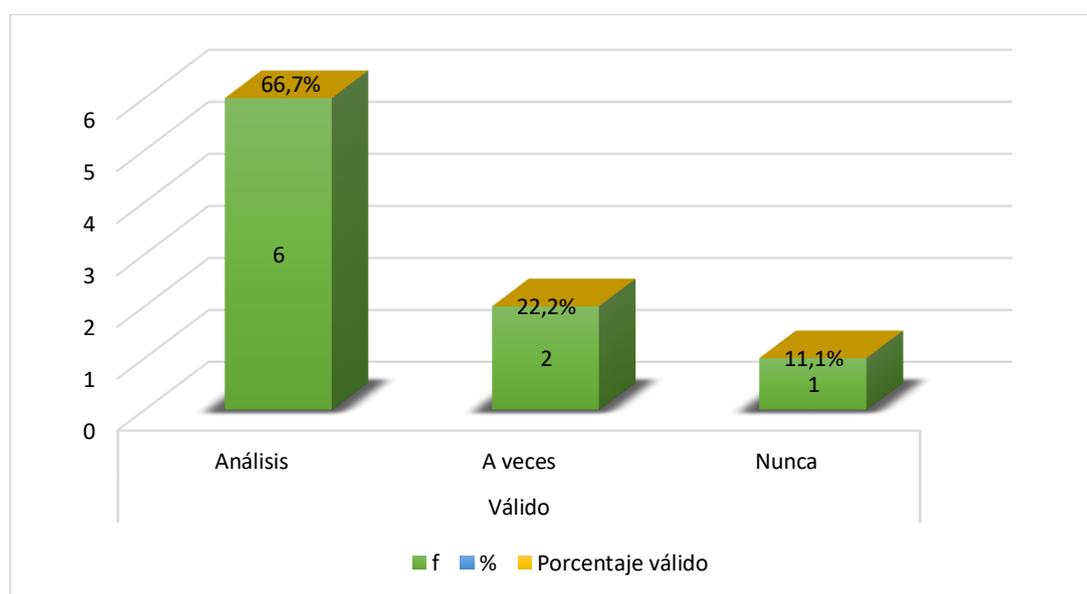
Tabla 13: Importancia de la eficacia

Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	6	66,7	66,7	66,7
	A veces	2	22,2	22,2	88,9
	Nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

Figura 13: Gráfico de barras que representa la importancia de la eficacia
Elaboración propia

Los resultados indican que los colaboradores entrevistados refieren que la toma de decisiones es analizada, sin embargo, esta no utiliza ningún instrumento válido o reporte especializado, es en base a su experiencia (66,7%).

5.1.2.2. Objetivo: Definir la eficacia del proceso de control en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022.

Tabla 14: Eficacia del proceso de control

Cómo se da el proceso de control en la empresa

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	5	55,6	55,6	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

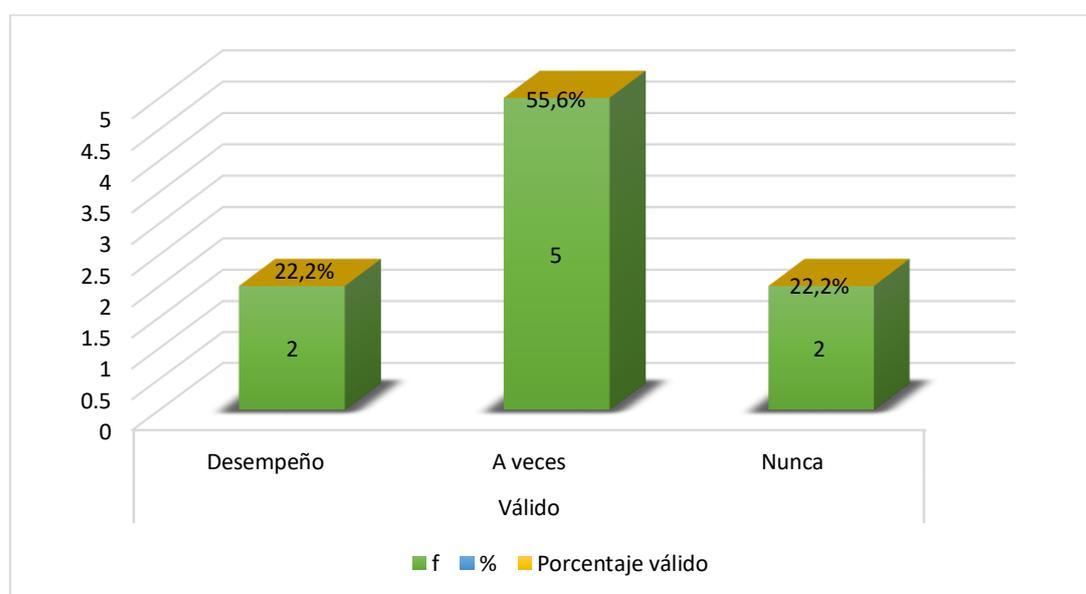


Figura 14: Gráfico de barras que representa la eficacia del proceso de control

Elaboración: Propia

Según los resultados, este proceso administrativo también se da de manera informal. El 55,6% lo ejecuta “a veces” y 22,2% “nunca”.

Tabla 15: Eficacia del proceso de control

Tiene implementado algún mecanismo de control

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	1	11,1	11,1	11,1
	Inventarios	7	77,8	77,8	88,9
	Ninguno	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.
Elaboración propia

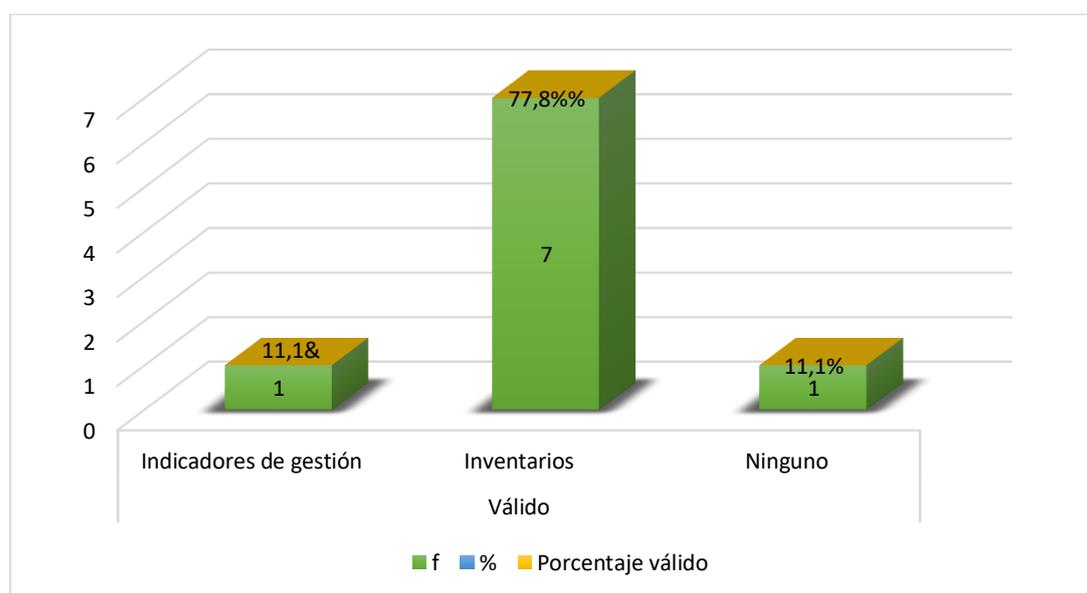


Figura 15: Gráfico de barras que representa la eficacia del proceso de control
Elaboración: Propia

Respecto a esta pregunta, los colaboradores manifestaron que llevan inventarios como mecanismos de control, sin embargo, la práctica no se ejecuta con frecuencia.

Tabla 16: Eficacia del proceso de control

Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su MYPE

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	0	0	0	0
	Ineficaz	5	55,6	55,6	55,6
	Incipiente	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

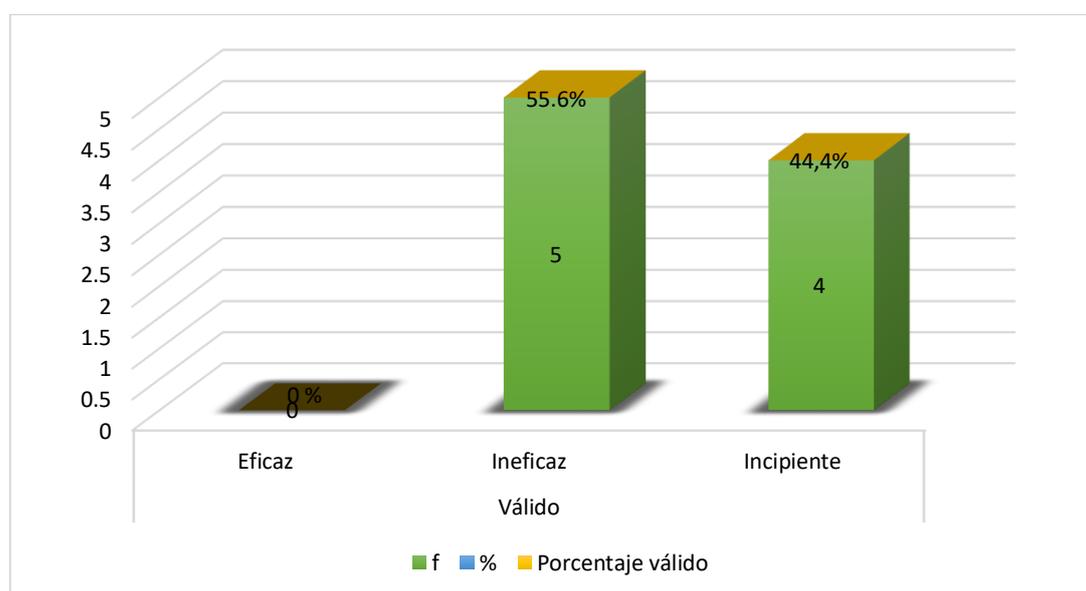


Figura 16: Gráfico de barras que representa la eficacia del proceso de control

Elaboración: Propia

A esta pregunta los colaboradores manifestaron su apreciación sobre los procesos administrativos en la MYPE, es ineficaz (55,6%) e incipiente en un (44,4%).

Tabla 17: Eficacia del proceso de control

Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo

		f	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	11,1	11,1	11,1
	A veces	2	22,2	22,2	33,3
	Nunca	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Mype.

Elaboración propia

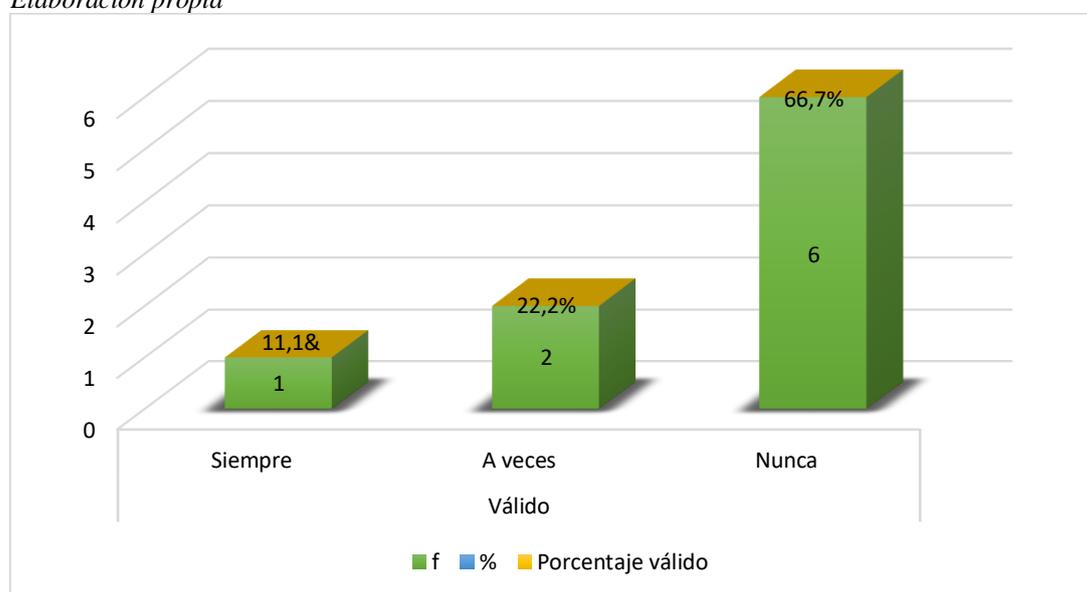


Figura 17: Gráfico de barras que representa la eficacia del proceso de control

Elaboración propia

Solo un colaborador de la MYPE, considera que tiene interés en la mejora de los procesos administrativos (11,1%).

5.2 Análisis de resultados

De acuerdo con los resultados, podemos caracterizar a los colaboradores del rubro en estudio: es de sexo masculino, rango de edad superior a 40 años y con estudios básicos, lo cual evidencia que existe conocimiento de vida respecto a la dirección del negocio pero que carecen de conocimientos técnicos.

5.2.1 Gestión de Calidad

5.2.1.2 Objetivo: Identificar los elementos de la gestión de calidad en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022.

Respecto a gestión de calidad, encontramos el resultado en la tabla 4 denominada “Elementos de la gestión de calidad”, se obtuvo como resultado que el 77,8 % de los colaboradores “no sabe” aplicar una misión, visión, valores y objetivos en el negocio, mientras el 11,1% “sí” los aplica y finalmente un 11,1% no aplica para mejora de la MYPE.

Es por ello que Salcedo (2017) concluye que es importante implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa con misión, visión, valores y objetivos, con el fin de hacer crecer el negocio ya que existen pocos procesos dentro de la organización que se encuentren documentados y estandarizados.

En la tabla 5 denominada “Elementos de la gestión de calidad”, si gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua, se observa que el 88,9% si trabaja bajo esta filosofía, mientras el 11,1% no los aplica.

Por lo tanto, Gonzales (2019) concluye que para una buena gestión se recomienda la capacitación periódica a todo el personal de la panadería, lo cual

pretende profundizar en temas relacionados con la gestión de calidad que velen por la mejora continua de la empresa.

En la tabla 6 denominada “Elementos de la gestión de calidad”, si la gestión tiene enfoque en el cliente, se observa el 100% de los colaboradores aplica esta estrategia para el desarrollo de la MYPE para poder mantenerse en el rubro frente a la competencia.

Es por ello que Guerrero (2020) concluye que las políticas garantizan que la gerencia planifica las tareas de los trabajadores para el logro de metas; el rendimiento garantiza la calidad del producto, pues los productos tienen buena textura y sabor exquisito; la fidelización del cliente garantiza la satisfacción y la panadería permite diferenciar a los clientes, garantizando que los productos de la panadería siempre sean de gusto y preferencia de los clientes.

En la tabla 7 denominada “Elementos de la gestión de calidad”, se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo, se observa que el 77,8% de los colaboradores “sí” aplica esta herramienta y el 22,2% “no”, evidenciando que la mayoría de los colaboradores se esfuerzan por motivar a sus compañeros.

Es por ello que Yahuana (2021) concluye los elementos de gestión de calidad priorizan la calidad ya que se sienten satisfechos con la calidad del producto, las actividades de gestión de calidad priorizan el tiempo en que se cumplen con los plazos de entrega, los factores de la productividad priorizan que la mano de obra de los colaboradores es buena, las ventajas de la productividad priorizan en cuanto a la motivación en la MYPE tiene buena acogida ya que los trabajadores se sienten motivados por ellos mismos.

5.2.1.2 Objetivo: Describir el proceso de control de calidad en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022.

En la tabla 8 denominada “Proceso de control de calidad”, si se da el proceso de planeación en la empresa, se observa que el 66,7% “a veces”, el 22,2% “siempre” y el 11,1% “nunca” desarrolla una planeación en la MYPE, reflejando que la mayoría de colaboradores tiene una estrategia ya anticipada.

Finalmente, Guerrero (2020) concluye que las actividades con anticipación garantizan el tiempo establecido en que se deben ejecutar los plazos de entrega del producto, para la satisfacción de sus clientes.

5.2.2 Eficacia

5.2.1.3 Objetivo: Determinar la importancia de la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022.

En la tabla 9 denominada “Importancia de la eficacia”, se observa que el 66,7% “a veces”, 22,2% “nunca” y finalmente el 11,1% “siempre” indican que el seguimiento al plan de negocios o planeamiento no es una práctica común en la MYPE.

Por ende, Mendoza (2019) concluyó que se necesita implementar una estrategia de planeación que permita registrar todas las operaciones que se realizan diariamente en la empresa, permitiéndole a la administración tener a la mano reportes que proporcionen información valiosa que permitan analizar la situación de la compañía y tomar decisiones que contribuyan a mejorar la situación actual del negocio.

En la tabla 10 denominada “Importancia de la eficacia”, de cómo se da el proceso de organización en la empresa los resultados obtenidos que se aprecian nos indican que este proceso es practicado de manera informal por el 77,8% de los colaboradores encuestados. Ya que de ello dependerá el buen funcionamiento de la MYPE.

Además, Guerrero (2020), Concluye que, las políticas establecidas en la empresa, garantizan que la gerencia planifique las tareas de los trabajadores para el logro de metas.

En la tabla 11 denominada “Importancia de la eficacia”, si el organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa, la información obtenida indica que el 88,9% de los colaboradores de la MYPE encuestada, desconocen de un organigrama y en consecuencia carece de su utilización en la misma.

Es por ello Contreras (2020) concluye que es muy importante implementar un sistema de organización en la empresa. Ya que hay pocos procesos dentro de la organización que se encuentren documentados y estandarizados.

En la tabla 12 denominada “Importancia de la eficacia”, de cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa, se observa que la dirección es informal, por tal motivo el liderazgo practica un estilo autoritario en un 77,8% sobre los colaboradores de la MYPE.

Por lo tanto, Zevallos (2018) entre sus conclusiones, determinó que un liderazgo democrático permitirá mejorar la gestión de la empresa, también determinó que, si una empresa no aplica políticas, ni procedimientos que permitan efectuar un

control eficiente de sus recursos, lo hace vulnerable a posibles problemas en sus procesos de producción.

En la tabla 13 denominada “Importancia de la eficacia”, los resultados indican que los colaboradores entrevistados refieren que la toma de decisiones es analizada, sin embargo, esta no utiliza ningún instrumento válido o reporte especializado, es en base a su experiencia (66,7%), la ejecución de estas estrategias administrativas.

Así mismo, Huamán (2017) concluye que, al tener manuales de procesos, diagrama de producción y una administración de una forma totalmente empírica, ocasiona una serie de problemas tanto al interno como al externo con la consecuente inoperancia que seguramente le traerán mayores complicaciones a corto plazo, porque ahora ya no se puede administrar una empresa de esta manera.

5.2.1.4 Objetivo: Definir la eficacia del proceso de control en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022.

En la tabla 14 denominada “Eficacia del proceso de control”, si se da el proceso de control en la empresa, se observa los resultados, este proceso administrativo también se da de manera informal. El 55,6% lo ejecuta “a veces” y 22,2% “nunca”.

Por ende, Goñaz (2019) concluyó que se necesita implementar un sistema contable que permita registrar todas las operaciones que se realizan diariamente en una empresa, permitiéndole a la administración tener a la mano reportes que proporcionen información valiosa que permitan analizar la situación de la compañía y tomar decisiones que contribuyan a mejorar la situación actual del negocio.

En la tabla 15 denominada “Eficacia del proceso de control”, si tiene implementado algún mecanismo de control, se observa respecto a esta pregunta, los

colaboradores manifestaron que llevan inventarios como mecanismos de control, sin embargo, la práctica no se ejecuta con frecuencia.

Por lo tanto, Juárez (2020) concluye que la gran parte de las micro y pequeñas empresas no logran desarrollar su potencial de producción, debido al poco conocimiento del uso correcto y manejo de control de inventarios en los insumos.

En la tabla 16 denominada “Eficacia del proceso de control”, de cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su MYPE, se observa que manifestaron su apreciación sobre los procesos administrativos en la MYPE, no es eficaz (55,6%) y otros que todavía recién tratan de implementarlos (44,4%).

Es por ello, Contreras (2020) concluye que la implementación de un sistema de procesos administrativos eficaces, lleva a una panadería obtener un aumento de la productividad de 89.90% a 94.81% el cual es positivo para una empresa.

Y finalmente en la tabla 17 denominada “Eficacia del proceso de control”, si se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo, se pudo obtener el resultado que solo un colaborador de la MYPE encuestada, considera que tiene interés en la ejecución de la mejora en los procesos administrativos (11,1%). Lo que significa que la gran mayoría no muestran interés de la aplicación.

Así mismo, Reategui (2019) concluye que la gestión tiene relación con los procesos administrativos, comprobados con la prueba de coeficiente de Pearson.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Se pudo identificar los elementos de la gestión de calidad en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- Año 2022; están enfocados a brindar un producto de calidad, que satisface las necesidades de sus clientes.

Seguidamente se pudo describir el proceso de control de calidad en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022; es poco utilizada por los colaboradores que trabajan en la MYPE.

También se determinó la importancia de la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022, no es ejecutado por el propietario, ya que desconoce de la importancia que esta generaría si aplicará en su negocio.

Seguidamente se definió la eficacia del proceso de control en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles, distrito de Manantay- Año 2022; en los procesos administrativos no brinda soporte eficaz a la gestión de la MYPE de rubro en estudio, el 77,8% de los colaboradores, muestran el poco conocimiento técnico en gestión y administración.

De acuerdo con el análisis de los resultados, la gestión de la MYPE del rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay, año 2022 es informal, porque no se aplican técnicas y/o herramientas de calidad. La gestión se apoya en la experiencia de los colaboradores, quienes se caracterizan por estar en el rango de edad adulta (mayor a 40 años) y solo poseen estudios básicos (no técnicos).

La eficacia en los procesos administrativos en la MYPE de rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay, año 2022 como tales no existen. Sin embargo, algunos procesos se dan intermitentemente, pero de manera verbal, no se utiliza ningún tipo de formato o guía formal para realizar planificación y control, procesos vitales para este tipo de rubro.

Finalmente, la gestión de calidad basada en la eficacia de la pastelería y panadería Charles distrito de Manantay, año 2022 no es eficaz.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda al propietario involucrar a todo el personal para generar el interés en la aplicación de la gestión de calidad basada en la eficacia en los procesos administrativos en la MYPE.

Seguidamente se recomienda a los trabajadores de la MYPE, brindar a sus clientes la confiabilidad y seguridad de que van a obtener un producto de buena calidad, al momento de degustar de las variedades de panes y dulces.

Al propietario, se recomienda la implementación formal de los procesos administrativos para que exista un soporte y lograr una gestión sostenible del negocio con calidad para satisfacción de sus clientes.

También se recomienda al propietario hacer uso de la tecnología (redes sociales), ya que de esta manera podrá llegar a más clientes y mostrar las variedades de panes y dulces que produce su pastelería y panadería, seguidamente el uso de medios de pagos digitales, para evitar posibles robos. Finalmente, como todo proceso de cambio y mejora, el propietario debe motivar a sus trabajadores para que los objetivos se cumplan según lo planificado y el mejor desempeño para el beneficio organizacional, mediante planes de incentivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, C (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de servicio de atención al cliente en las mypes del sector industrial elaboración de productos de panadería, distrito de manantay, año 2017*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad católica los Ángeles Chimbote.
- Cabanillas, L (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro panadería, Distrito de Satipo, año 2017*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad católica los Ángeles Chimbote.
- Castellón, Z; Espinales, E; Hernández, W. (2017). *Análisis de la gestión de calidad en los procesos productivos de Panadería Bautista en el municipio de Condega, I semestre del año 2017*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Ciampa, D. (1993). *Calidad Total*. Estados Unidos: edición Addison-Wesley Iberoamericana
- Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech católica, de fecha 16 de agosto del 2019.
- Domínguez, J.B. (2017). *Manual de metodología de la investigación científica*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Fayol, H. (1841). *La teoría clásica de la administración*. Valencia: Universidad del Rosario.
- Goñaz, E y Zevallos, W (2018), en su tesis titulada: *Determinación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad en la empresa Panadería*

- Oriental S.R.L de la ciudad de Iquitos, año 2016.* (Tesis inédita de pregrado)
Universidad Científica del Perú.
- Guerrero, T (2020). *Gestión de calidad y fidelización del cliente en las mypes, rubro de panaderías y pastelerías Lambayeque, año 2020.* (Tesis inédita de pregrado)
Universidad católica los Ángeles Chimbote.
- Harrington, J. (2017). *Mejoramiento de los procesos de la empresa.* Editorial Mc.
Graw Hill Interamericana, S.A. México.
- Harold, K.; Weihrich & Cannice. (2018). *La administración: una perspectiva global y empresarial.* México: McGraw-Gill.
- Hernández, R. (2019). *Metodología de investigación* (sexta edición). México:
McGraw-Hill/interamericana editores
- Horowitz, J. (2019). *La Calidad del servicio.* Madrid: edición especial Cinco Días,
MC Graw – Hill/ Interamericana de España, S.A.
- Huallpa V. (2019). *Gestión Administrativa de la empresa Mirasol S.A.* Tesis para optar
al Título Profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de
Administración, Universidad Nacional de San Antonio de Cusco, Cusco, Perú.
- Juárez, J (2020). *Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing en las micro y
pequeñas empresas del sector industria, rubro elaboración de productos de
panadería y pastelería, caso urbano del Distrito de Chimbote, 2018.* (Tesis
inédita de pregrado) Universidad católica los Ángeles Chimbote.
- Kotler, P. (2019). *Marketing: edición para latinoamericana.* México: editorial Pearson
education 688 págs.
- Larrea, P. (2019). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia.* Madrid:
ediciones Diaz de Santos S.A

- Lehtinen, J. R. (1983). *A Study of Quality Dimensions*. Service Management Institute, 5, 25-32.
- Ley N° 21621. *Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)*, Lima, Perú, 14 de setiembre de 1976.
- Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Ley Mype, Aprobada por Decreto Legislativo N° 1086. (El Peruano: 28 de junio de 2008).
- Ley Mype D.S. N° 009-2003-TR. *Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*, Lima, Perú, promulgada el 02 de Julio 2013.
- Macedo, L (2019). *Gestión de calidad y formalización de las mype del sector producción-rubro panaderías del distrito de Pueblo Libre, Lima 2018*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad católica los Ángeles Chimbote.
- Magaña, X (2019). *Propuesta de rediseño de procesos como estrategia de operaciones para mejorar la productividad de una panadería*. (Tesis inédita de postgrado) Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Mendoza, J (2019). *Manual de procesos administrativos para panadería y pastelería Faggion*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil.
- Reátegui, B (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicios, restaurant de comida rápida-Callería, 2019*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad católica los Ángeles Chimbote.

- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *La Administración*. México: Pearson educación, (p. 60).
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de Calidad de Servicio a través de indicadores externos*. España: ediciones, AECA, pág. 16
- Salcedo, Y. R. (2017). *Ventajas de la elaboración de un sistema de gestión para la calidad en la panadería del COMEB "La Picota" Bogotá*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/16383>.
- Sánchez, F.G. (2019). *Desarrollo metodológico de la investigación*. Lima: ediciones Normas Jurídicas
- Taylor, F.W. (1856 – 1915). *La administración científica*. (11° edición). México: Herrero Hnos. S. A.
- Yahuana, R (2021). *Gestión de calidad y productividad en las mype rubro panaderías en el Distrito de las Lomas-Piura, año 2021*. (Tesis inédita de pregrado) Universidad católica los Ángeles Chimbote

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario dirigido a los colaboradores de la MYPE



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la MYPE, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad basada en la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- año 2022.”. Cuyo objetivo es “Determinar la gestión de calidad basada en la eficacia en la MYPE rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- año 2022”. Los datos que se recolectarán serán anónimos y para mayor información con respecto a estos resultados puede realizar su consulta al correo: mozombitej45@gmail.com. A continuación, se presentarán una serie de preguntas las que deberá de responder según su criterio marcando con una equis (X) alguna de las opciones.

Nombre y Apellidos: _____

Firma del participante: _____

A. DATOS DEL COLABORADOR

1. ¿Cuál es la edad del colaborador?

De 21 a 30 años () De 31 a 40 años () De 41 a 50 años () De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el género del colaborador?

a) Masculino b) Femenino

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del colaborador?

- a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

- a) De 1 a 2 años b) No sabe () c) No ()

5. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de mejora continua?

- a) Si () b) No ()

6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

- a) Si () b) No ()

7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

- a) Si () b) No ()

8. ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

- a) Siempre () A veces () Nunca ()

C. DE LA EFICACIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

9. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

- a) Siempre () A veces () Nunca ()

10. ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

- a) Manual de organización y funciones ()
 b) Es verbal, informal ()
 c) No existe ()

11. ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

- a) Si () b) No sabe () c) No ()

12. ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

- a) Liderazgo ()

- b) Autoritario ()
- 13. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**
- a) Análisis () b) A veces () c) Nunca ()
- 14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**
- a) Desempeño () b) A veces () c) Nunca ()
- 15. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**
- a) Indicadores de gestión ()
- b) Inventarios ()
- c) Ninguno ()
- 16. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su MYPE?**
- a) Eficaz () b) Ineficaz () c) Incipiente ()
- 17. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?**
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

Pucallpa, marzo del 2022

Anexo 02: Validación del instrumento de recolección de datos**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, *Ortiz García, Sergio Oswaldo*; identificado con DNI **00021588**, Doctor en:
Gestión Pública y Gobernabilidad.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por **MOZOMBITE SANGAMA, JEAN MOLIERE**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA EFICACIA EN LA MYPE RUBRO PASTELERÍA Y PANADERÍA CHARLES DISTRITO DE MANANTAY- AÑO 2022”**, que se encuentra realizando.

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

Pucallpa, marzo del 2022.



Sergio Oswaldo Ortiz Garcia
DR. ADMINISTRADOR
CLAD. N° 02304

Ficha de Validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable	Gestión de Calidad								
1	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	X			X		X		X
2	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	X			X		X		X
3	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	X			X		X		X
4	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	X			X		X		X
5	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	X			X		X		X
Variable	Eficacia en los Procesos								
6	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	X			X		X		X
7	¿Utiliza herramientas de planeación?	X			X		X		X
8	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	X			X		X		X
9	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	X			X		X		X
10	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	X			X		X		X
11	¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	X			X		X		X
12	¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	X			X		X		X

Aprobado por: *Sergio Oswaldo, Ortiz García*



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, *Grandes García, Geider*; identificado con DNI **00108191**, Doctor en:
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por *MOZOMBITE SANGAMA, JEAN MOLIERE*, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA EFICACIA EN LA MYPE RUBRO PASTELERÍA Y PANADERÍA CHARLES DISTRITO DE MANANTAY- AÑO 2022”**, que se encuentra realizando.

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

Pucallpa, marzo del 2022.



INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO
Establecimiento Penitenciario Pucallpa

Dr. Geider Grandes Garcia
DOCENTE

Ficha de Validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable	Gestión de Calidad								
1	¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	X			X		X		X
2	¿Conoce las necesidades de sus clientes?	X			X		X		X
3	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	X			X		X		X
4	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	X			X		X		X
5	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	X			X		X		X
Variable	Eficacia en los Procesos								
6	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	X			X		X		X
7	¿Utiliza herramientas de planeación?	X			X		X		X
8	¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	X			X		X		X
9	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	X			X		X		X
10	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	X			X		X		X
11	¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	X			X		X		X
12	¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	X			X		X		X

Aprobado por: **Geider, Grandes García.**



Anexo 03: Protocolo de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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 BASADA EN LA EFICACIA EN LA MYPE RUBRO PASTELERÍA Y PANADERÍA CHARLES DISTRITO DE MANANTAY- AÑO 2022** y es dirigido por **MOZOMBITE SANGAMA, JEAN MOLIERE**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la gestión de calidad basada en la eficacia en la Mype rubro pastelería y panadería Charles distrito de Manantay- año 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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.

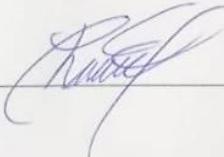
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si desea, también podrá escribir al correo mozombitej45@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Charles Paricuarima Mamanita

Fecha: 18-03-2022

Correo electrónico: xx y x x x y

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo 04: Evidencia de no adeudo

Vista Previa Constancia de No Adeudo

https://erp.uladecch.edu.pe/siaa/cobranzas/reportes/constanciainoadeudo.php?n=114784

USER: 42173873

Nro: 162022-00005297
Fecha: 20-05-2022 14:54

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) MOZOMBITE SANGAMA JEAN MOLIERE, con código de matrícula 1411102031, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

TRUJILLO, 20 DE MAYO DEL 2022.



V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

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



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B022-00090208
 Fecha: 14-02-2022
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor		Adquiriente / Usuario	
RUC: 20319956043	Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD	Número de identificación: 46660777
Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote	Sucursal: Casa Matriz	Nombre: MOZOMBITE SANGAMA JEAN MOLIERE	Dirección: PS:JE LA PAZ MZ O LT 04,...PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1,000	NIU	1254	0	MATRICULA TALLER	S/ 300.00	S/ 300.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: DOSCIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 60.00
Total Inafectas: S/ 300.00
Descuentos Globales: S/ 60.00
Importe total de la venta: S/ 300.00
Importe total a pagar: S/ 240.00



Datos del documento
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
Serie y correlativo: B022-00093864
Fecha: 16-03-2022
Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimboe Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimboe Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 46680777 Nombre: MOZOMBITE SANGAMA JEAN MOLIERE Dirección: PS.IE LA PAZ MZ O LT 04,.,PE

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

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: **QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Total Impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00



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>



Datos del documento
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
Serie y correlativo: B022-00096124
Fecha: 13-04-2022
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 Telefono:	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 46680777 Nombre: MOZOMBITE SANGAMA JEAN MOLIERE Dirección: PSJE LA PAZ MZ O LT 04, PE

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

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: **QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00



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>



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B022-00097756
 Fecha: 03-05-2022
 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 Telefono:	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 46680777 Nombre: MOZOMBITE SANGAMA JEAN MOLIERE Dirección: PS.JE LA PAZ MZ O LT 04,,,PE

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

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: **QUINIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES**

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 675.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 675.00
Importe total a pagar: S/ 540.00



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>



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B022-00098703
 Fecha: 17-05-2022
 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 Telefono:	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 46680777 Nombre: MOZOMBITE SANGAMA JEAN MOLIERE Dirección: PSJE LA PAZ MZ O LT 04,,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	1524	0	SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER	S/ 100.00	S/ 100.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: SEISCIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 135.00
Total Inafectas: S/ 775.00
Descuentos Globales: S/ 135.00
Importe total de la venta: S/ 775.00
Importe total a pagar: S/ 640.00



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>



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: B022-00098713
 Fecha: 17-05-2022
 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 Teléfono:	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 46680777 Nombre: MOZOMBITE SANGAMA JEAN MOLIERE Dirección: PSJE LA PAZ MZ O LT 04,,,,PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1511	0	CONSTANCIA DE NO ADEUDO TALLER	S/ 20.00	S/ 20.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: VEINTE Y 00/100 SOLES

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total inafectas: S/ 20.00
Importe total de la venta: S/ 20.00



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>

Anexo 05: Evidencia de reporte del turnitin

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 23-may-2022 07:50 -05

Identificador: 1791726399

Número de palabras: 6913

Entregado: 2

informe final de tesis Por JEAN MOLIERE MOZOMBITE
SANGAMA

Índice de similitud	
Índice de similitud	4%

Similitud según fuente	
Internet Sources:	11%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	6%