



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS
PRODUCTIVOS DE PANADERÍA BAUTISTA EN EL MUNICIPIO DE
CONDEGA, I SEMESTRE DEL AÑO 2017**

**Trabajo de seminario de graduación para optar al grado de
Licenciado(a) en
Administración de Empresa**

Autores

Zeneyda del Carmen Castellón Orozco

izayoi313@gmail.com

Engels Oniel Espinales Espinoza

engelespinales@gmail.com

Wilfredo Zacarías Hernández Matey

wilfredohernandez@yahoo.com

Tutores

Msc. Flor Idalia Lanuza

Msc. Alberto Sevilla Rizo

Estelí, 16 de diciembre 2017.



Quality management in the production processes of baptist bakery.

Autores:

Zeneyda del Carmen Castellón Orozco

izayoi313@gmail.com

Engels Oniel Espinales Espinoza

engelespinales@gmail.com

Wilfredo Zacarías Hernández Mate.

wilfredohernandez@yahoo.com

SINTESIS.

La empresa objeto de investigación se encuentra en el municipio de Condega, y selecciono el tema general "La gestión de calidad en los procesos productivos de la panadería Bautista", para realizar es tipo de estudio se tomó en cuenta la metodología, que consiste en buscar las fuentes más creíbles como es la Bibliografía en la Biblioteca Urania Zelaya, FAREM-Estelí, Libros, tesis relacionadas con el tema, libros en la página web.

El objetivo general y objetivos específicos son fuente importante en el desarrollo de la investigación, como el cuadro operacional, objetivos, variables e indicadores que son pieza clave en la iniciación de las técnicas como son las encuestas las entrevistas y la guía de observación, medios para la recopilación de datos lo que nos sirvió, en el análisis de resultados como es cuadro estadístico, gráficos, que proporcionan y sintetizan la información de los objetivos específicos como medios para la recopilación de datos lo que estos nos sirvió para darle salida a los objetivos específicos.

Las estrategias son tácticas a lo interno del proceso productivo y los encargados de emplear y planificar es el gerente y quienes la ejecutan son los responsables del departamento o la división para alcanzar los objetivos deseado, para lograr lo propuesto se debe capacitar a los colaboradores y comprometer a todos los miembros de la organización.

En conclusión, se establece la descripción del funcionamiento de los procesos productivos de la panadería Bautista, es decir de qué manera se elabora el producto y se identifica que mantiene en los procesos la gestión de calidad de forma cuidadosa y responsable.

Palabras clave: Empresa, Gestión de calidad, Procesos productivos.

SYNTHESIS.

The company under investigation is located in the municipality of Condega, and I select the quality management in the production processes of the Baptist bakery, the General theme is kind of study was taken into account. The methodology, is to seek the most credible sources as it is the bibliography the library Urania Zelaya, will-Estelí, books, theses related with the subject, books on the website.

The general objective and specific objectives are important sources in the development of research, as the operational picture, specific targets, variables and indicators that are instrumental in the initiation of techniques such as surveys the interviews and observation guide, means for collecting data that helped us, in the analysis of results as statistical picture, graphics, which provide and synthesize the information of the specific objectives as a means for the collection of data that served us.

In the analysis of results statistical picture, graphics, which provide and synthesize the information which was given out to specific objectives.

The strategies are tactics to the production process and managers use and planning is the Manager and those who

run it are responsible for the Department or division to achieve the objectives desired, to achieve proposed should be trained r supporters and engage all members of the organization.

In conclusion, sets the description of the functioning of the productive processes of the Baptist bakery is how the product is made and identifies that he keeps in the processes of quality management carefully and responsibly.

Keywords: company, quality management, production processes.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación está centrado en analizar la gestión de calidad en los procesos productivos de la empresa panificadora bautista, el cual es un elemento fundamental para determinar la calidad en los productos la calidad en los productos que oferta dicha panadería.

Panadería bautista es un negocio que surgió desde hace 40 años por la necesidad a falta de empleo, ya que el fundador de esta panadería trabajaba en el municipio de Jalapa en la elaboración de pan al venir a vivir al municipio de Condega el determinó la posibilidad de establecer un negocio propio ya que él poseía la experiencia y conocimiento de elaborar dicho producto, inicio con un pequeño horno rosquillero y dos ayudantes lo que poco a poco el negocio fue creciendo y al día de hoy dicho fundador es un gran empresario.

Con el contexto de esta investigación se consultaron distintas fuentes de información: Biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM Estelí) y Páginas web.

En el sitio web se encontraron dos tesis relacionadas con nuestro tema una de carácter nacional y otra nacional, en la Biblioteca Urania Zelaya se encontraron tres tesis relacionadas con dicho tema.

Por lo tanto, esta investigación es diferente a las antes mencionadas porque esta se enfocó en analizar la gestión de calidad en los procesos productivos de la panadería Bautista ubicada en el municipio de Condega. En esta investigación se toma en cuenta las variables gestión y procesos; así como la opinión de los clientes, colaboradores y propietarios

que es crucial para conocer los aspectos que potencializan este sector, por lo que en esta investigación se conoció las debilidades de las empresas sobre su desarrollo en la calidad de sus procesos productivos y así se dio pautas para corregir los errores que estos presenten.

Los principales problemas que se identifican en los procesos productivos en la panadería Bautista son la baja productividad, calidad en los productos, altos costos en la materia prima, higiene y seguridad en el área de producción, falta de equipo tecnológico industrial, lo cual conlleva a que la empresa sea menos competitiva.

Los productos de panadería Bautista carecen de una buena presentación en su empaque y no tiene un logotipo para que sus consumidores lo diferencien entre los productos de la competencia.

Como cambio organizacional de la empresa el control de pronóstico consistirá en proponer estrategias de gestión de calidad que contribuyan al mejoramiento de los procesos productivos.

Esta investigación será de beneficio a los empresarios, propietarios y a las personas interesadas en conocer más sobre este sector sabiendo que es uno de los más importantes en el país por ser uno de los productos de mayor consumo masivo dentro de la ciudad. También beneficia a los clientes porque dará a conocer la gestión de calidad en los procesos productivos de los productos ofertados en la panadería, en lo cual se obtendrán dichos productos con mayor seguridad y confianza.

Así mismo, este estudio es de gran beneficio para los estudiantes de la carrera de Administrativas porque se observa la aplicación de los conocimientos adquiridos en metodología de la investigación y da sugerencias sobre el funcionamiento, desarrollo y sugiere aportes para mejorar las empresas panificadoras.

Este documento se podrá utilizar como antecedente a futuras investigaciones, relacionadas con el tema.

En esta investigación se han identificado 3 ejes teóricos que son: 1) Empresa, 2) Gestión de Calidad y 3) Procesos Productivos. A continuación, se definirán cada uno de ellos.

Empresa: Según Thompson (2006) la empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos.

Gestión de Calidad: Según Fernández (2006) es un método sistemático de control de las actividades, procesos y asuntos relevantes para una organización, que posibilite alcanzar los objetivos.

Procesos productivos: Según Ferrer (2015) todo proceso productivo son los que se designa a aquella serie de operaciones que se llevan a cabo y que son ampliamente necesarias para concretarla producción de un bien o de un servicio.

La planeación. es un elemento importante en cada fase de desarrollo del proceso productivo, es una serie de actividades que el presente trabajo investigativo tiene el propósito enfocarse primordialmente en la gestión de calidad en los procesos productivos de la panadería Bautista de la ciudad de Condega, departamento de Estelí, se formuló el supuesto hipótesis, Análisis la gestión de calidad en los procesos productivos, el objetivo es indagar si esta empresa dentro sus proceso productivo interno tiene establecido el sistema de gestión de calidad, y si sus productos posee esas características, a través de técnicas de recolección de información prevista en la metodología.

En el transcurso de desarrollo investigativo se encontró debilidades que se pueden mejorar en cuanto a higiene y ser restricto al uso de vestimenta al no portar uniformes los trabajadores, los que se orienta y hace caso omiso. Por tanto, se puede considerar rebeldía al respecto, dicho de otro modo, se catalogar irresponsabilidad por parte de los colaboradores, por lo que higiene y seguridad no abarca solo.

No se puede dejar desapercibido en áreas productivas donde se elaboran los productos aun cuando es un producto comestible que está dentro de la dieta alimenticia de los consumidores como es el pan, hay que destacar la higiene

está estrictamente regulada por MITRAB. Todo empleador tiene la obligación adoptar medidas preventivas, necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de los trabajadores, también en medidas de prevención de accidentes en áreas productivas, al ocurrir uno por pequeño que sea la gravedad incurren costo ausencia de su puesto.

Los procesos productivos no son estables por tanto están sujetos a factores cambios de comportamientos del consumidor, como es estilo de vida, beneficios del producto, durabilidad, gusto si posee y atrae al consumidor, esto se nombra (fiabilidad al producto), cuando se habla de cambio de compra del producto, las empresas o negocios, sus propietarios socios deben estar latente observar el comportamiento del consumidor, es a partir de un gerente con espíritu al cambio debe insertar a la innovación.

Si el personal que se va encargar de operaciones de los equipos, no están capacitados debe ser adiestrados en el uso y operación de los mismo, la planeación de los procesos productivos de incluir la gestión de calidad, desde el momento en que se selecciona la materia prima e insumo, esta debe ser de buena calidad.

Los procesos productivos desde el comienzo de operaciones hasta que el producto está terminado se deben establecer sistema de gestión de calidad como control de inventario control financiero y sistema de control y supervisión en áreas productivas. El sistema de gestión de calidad está a cargo de una persona y va de acuerdo a la magnitud de la empresa y si está clasificada como microempresa, pues no es necesario asignar especialmente a un empleado, por lo que lo puede realizar el gerente o encargado de producción.

Materiales y Métodos

a) Diseño Metodológico

El presente trabajo investigativo se realizó en el municipio de Condega a una distancia de 20 Kilómetros de la cabecera departamental de la ciudad de Estelí en donde se ejecutó trabajo de investigación que se nombró el tema: Análisis de la gestión de calidad en el proceso productivo de la panadería Bautista.

después de haberse elegido el tema y la población sujeta a indagar, como es propietarios, se procedió la elaborar de formulario de preguntas de encuestas , entrevistas y guía de observación, después de haberse se seleccionado la muestra de acuerdo a la fórmula de cálculo estadístico que de 270 posibles clientes consumidores que compran, en esta panadería, se encuestó 100 clientes, consumidores y 14 trabajadores se les aplicó encuestas al jefe de producción y propietarios se les aplicó entrevista todo esto para investigar si los productos de dicha panadería son de calidad.

b) Tipo investigación.

Según el nivel de conocimiento esta investigación es aplicada por que se enfoca en el estudio de la gestión de calidad y los procesos productivos de la empresa panificadora Bautista la cual está legalmente inscrita en la alcaldía municipal de Condega, en donde se proponen acciones que mejoren la gestión de calidad y los procesos productivos.

Según el enfoque filosófico es de tipo Mixta porque establece una relación entre las variables: Gestión de calidad y Procesos Productivos.

c) Universo de estudio

El universo de estudio son los consumidores y los colaboradores de la Panadería Bautista la cual está legalmente inscrita en la alcaldía municipal de Condega en el año 2017.

d) Muestra

Para estudiar la gestión de calidad en los procesos productivos se tomaron como muestra a los 14 colaboradores de panadería Bautista incluyendo los 2 propietarios y 1 encargado de producción. En cambio, el consumidor se tomará de acuerdo a la fórmula estadística.

La muestra de estudio se calculó con los 270 clientes que consumen el dicho producto en panadería Bautista del municipio de Condega, con un nivel de confianza del 0.95, error muestra de 0.05 y con 1.96 de valor estadístico.

Para estudiar la gestión de calidad se encuestó 100 clientes de la Panadería Bautista legalmente inscrita en los registros de la Alcaldía Municipal de Condega.

e) Técnicas de recolección de datos

En este estudio se utilizaron tres tipos de técnicas para recopilar datos para poder dar salida a los objetivos de la investigación, la encuesta, entrevista, y guía de observación.

Al igual se hizo encuestas a los trabajadores que laboran para esta panadería, si ellos conocen sobre la gestión de calidad y los procesos productivos de la panadería objeto de investigación, en ellas se reflejó preguntas clave con el propósito que estas contenga un lenguaje claro fácil de entendimiento por parte de los encuestados y entrevistados, a diferencia de las otras anteriores esta fue con muestra reducida por que los trabajadores son 14, y no por %, otro elemento con que se trabajo es la guía de observación que proporciono datos de información cómo funciona el proceso productivo de la panadería Bautista, con el fin de saber todas las actividades que realizan desde el comienzo en la elaboración de pan hasta que el producto está finalizado.

Para la aplicación de dicha metodología dos compañeros de equipos se movilizaron al lugar por más de cinco días donde se ejecutó la investigación, ya que había inconveniencia de que los clientes posibles a encuestar no son del casco urbano, su mayoría de clientes están ubicados en el área rural del municipio de Condega, por lo cual no llegan a comprar todo el mismo día, sino que estos hacen sus compras en días diferentes, esto fue una dificultad al levantar la información.

El diseño de la metodología consta de una serie de pasos formales para la ejecución y las perspectivas que se busca y las posibles personas que están involucradas como protagonistas que tiene una gama de información con los cuales realizan y están relacionadas con las tareas de elaboración de pan, los materiales que se utilizaron papel borrador, lápiz, libretas de apuntes, asimismo dos computadoras como equipo para la tabulación de información, como también incorporar al sistema el programa SPSS, para efecto de análisis y resultados del trabajo, como

es la obtención de información sintetizada en tabla de frecuencia y elaboración de gráficos.

Con este equipo facilito resumir la información a través de tablas de frecuencia y gráficos que permite explicar más preciso en la ponencia a todos los asistentes del grupo de alumnos de V año de Administración Empresas, al igual que el jurado calificador de FAREM Estelí que avala las destrezas de cada equipo y sus habilidades, e identifica los errores tanto de redacción como de incógnitas formuladas, como es estrategias aplicar para dar continuidad en los procesos productivos o dependiendo de la investigación que se realiza.

El diseño experimental consta desde cómo se organiza, una estructura de Tesis Monográfica, desde la presentación de portada e índice orden numérico Autores citados de bibliografías, justificación, Marco Teórico, conceptos, descripciones. Flujograma, organigramas, cuadro de operacionalización, Matriz de FODA, cruce de estrategias, descripción, objetivos y de actividades. Así como conclusiones y recomendaciones, es decir es una experiencia valiosa poner a prueba los conocimientos adquiridos durante los cinco años cursados de estudio en la Universidad FAREM. Estelí.

El equipo de trabajo se esmeró con mucha dedicación al momento de elaboración del trabajo investigativo armonizar las aptitudes de cada de los miembros, desplegando divisiones de actividades las cuales se podrán hacer desde las condiciones que fuese más fácil y de acuerdo a las destrezas, en una de las áreas que corresponde al trabajo a ejecutar, dentro esa posibilidad se midió lo encomendado, pero a medida que avanzó el desarrollo investigativo, se equilibró la balanza las razones por las que ocurrió fue factores de tiempo pero avalamos que cada quien aporlo lo mejor que cada uno tiene de virtud y conocimiento con el ánimo de contribuir al desarrollo y culminación de la obra investigación y elevar al más alto nivel investigativo sin obviar el aporte valioso de asesoramiento encomendada por la encargada de Tutoría, y profesor, colmado de paciencia que le caracteriza de atender a su alumnado en las dificultades que ellos presentan, cabe destacar el agradecimiento de antemano al aporte al conocimiento intelectual que administra desde las aulas de clase al

desarrollo científico al país a través de los alumnos egresados, adquiriendo perfil apropiado a la exigencia de la sociedad.

Es necesario contar con los medios apropiados para la realización de este tipo de investigación, pero lo más importante es tener la voluntad de hacerlo, desde encontrar el lugar donde realizarse el estudio de investigación, al tiempo de encontrar personas disponibles a ayudar, es decir una que la solicita y la otra que la ofrece, la primera que la brinda y la segunda que recopila la información como el caso de la encuesta y la entrevista, son personas que actúa una es el emisor y otra o la receptora anotando o grabar la información es mejor levantar datos para tal investigación la forma más sencilla, es hacerlo de forma conversación una o varias personas y hacerles preguntas sin que se den cuentan que están siendo interrogadas.

De esta forma las personas entran en confianza porque temen mirar a otra persona desconocida tomando notas con pliego de documentos donde están escritas una serie de preguntas formuladas y ordenadas lo que temen es hablar y equivocarse, el entrevistador debe utilizar una táctica que es más efectiva y es la observación en el área donde supone se está ejecuta la investigación, aunque este tiene sus propios caracteres, como es conocer su estado de ánimo de las personas que quieren sabe en , que condiciones vive, su estado y condiciones como desarrolla su trabajo, esto no es una plantilla sujetadora como hacerlo puede que haya otra forma más eficaz de realizar.

Los resultados de una investigación es una información fiable para toda persona que desea tomar decisiones acertadas y no tener fracaso en el futuro a medida que el negocio está en curso, lo que permite premeditar cualquier hecho que afecte con anticipación, en una investigación realizada en caso especial la presente, la investigación existe una probabilidad acertada de los posibles eventos que vaya a suceder con una pequeña desviación de 0.05 % las cifras estadísticas son objetivas.

Resultados y discusión

Describir el funcionamiento del proceso productivo en panadería Bautista.

Panadería bautista es un negocio que surgió desde hace 40 años por la necesidad a falta de empleo, ya que el fundador de esta panadería trabajaba en el municipio de Jalapa en la elaboración de pan al venir a vivir al municipio de Condega el determinó la posibilidad de establecer un negocio propio ya que él poseía la experiencia y conocimiento de elaborar dicho producto, inicio con un pequeño horno rosquillero y dos ayudantes lo que poco a poco el negocio fue creciendo y al día de hoy dicho fundador es un gran empresario.

El autor Varela (2006) define descripción como lo que representa la posibilidad de conocer con todo detalle en un momento dado de las obligaciones y características de cada puesto.

Sin embargo, Vásquez (2017) aducen que ellos como empresa trabajan con planeación diaria, porque no todos los días se elaboran las mismas cantidades de materiales si no de acuerdo a los pedidos que ellos tengan solicitados.

De acuerdo con Gómez (2017) comento que elaboran sus procesos productivos, de acuerdo a los parámetros de la gestión de calidad siendo selectivos con el proveedor que les venderá la materia prima ya que buscan que esta sea de la mejor calidad.

Lo que a continuación se describe a través de un flujograma las actividades de los procesos productivos dentro de la empresa:

A continuación, se describe cada uno de los procedimientos para la elaboración de dichos productos:

- Inicio de operaciones: se preparan las mesas, herramientas y otros equipos.
- Observar que la materia prima que este en buen estado: se realiza revisión que la Harina esté buen estado, los insumos estén en buenas condiciones.
- Acceso de la materia prima: se selecciona todos los ingredientes o insumos los cuales son trasladados al área de producción.
- Pesaje de la materia prima: se pesa la materia prima conforme medida a elaborar

- Preparación de la materia prima para la elaboración de pan: se mezcla con todos los ingredientes o insumos que esta lleva.
- Elaboración y figuración de los productos: se elabora la forma de acuerdo a la clasificación de diseños y tipo de pan.
- Horneado: se coloca en bandejas debidamente engrasadas y se procede a hornear, dándole tiempo exacto.
- Enfriamiento y clasificación: se saca del horno los productos y se pasan al área de enfriamiento, lo cual luego se clasifican para verificar que este en buenas condiciones sin defectos.
- Embolsado o empaque: ya clasificado. se empaca bolsas plásticas y se amarran.
- Almacenamiento: el producto terminado se almacena en estantes, vitrinas. canastos.
- Comercialización: se distribuye a clientes mayoristas, minorista y al detalle.

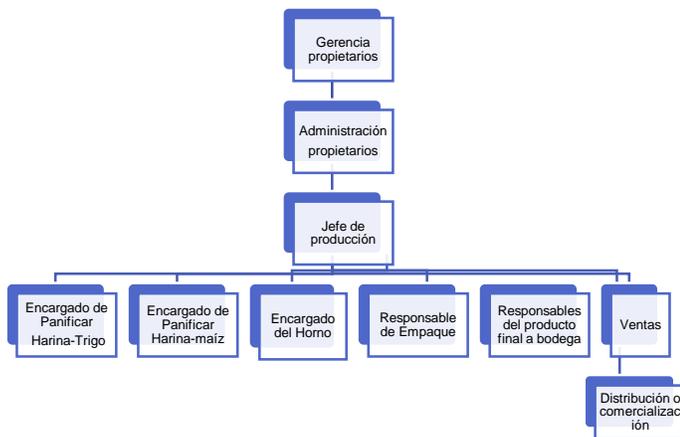
Determinar si la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad.

6.2.1. Estructura organizacional

El autor Rojas (2012) conceptualiza que la estructura organizacional es la división de todas las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos, lo que buscan alcanzar los objetivos alcanzados.

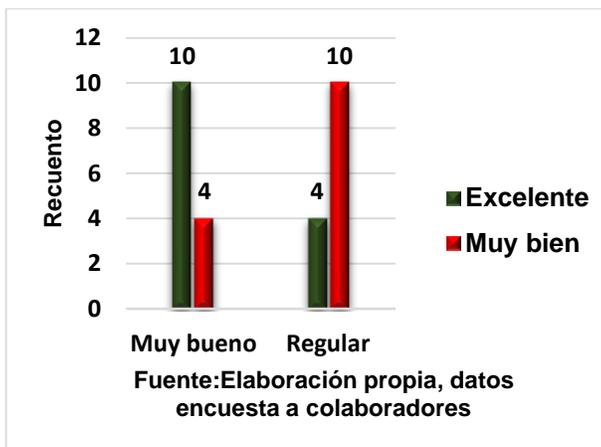
Por otra parte, el organigrama representa la estructura de una organización. (Hernández, 2007)

Organigrama N°.1 Panadería Bautista.



Fuente: Gómez y Vázquez (2017)

Gráfico N° 1 ¿Cómo valora usted la jerarquía de la empresa?
¿Cómo valora el perfil del sistema de procesos productivos ejecutados por panadería Bautista en la elaboración de pan?



La página web (www.edukavital.com, 2013) conceptualiza la jerarquía como la forma de organización que se le asignará a diversos elementos de un mismo sistema.

Para el autor Alles (2013) el perfil se conoce como el conjunto de capacidades requeridas para un puesto de trabajo.

Como muestra el gráfico No.1 el resultado de las encuestas a los 14 Colaboradores de panadería bautista en cuanto a cómo ellos valoran la jerarquía de la empresa 10 afirman que

excelente, y 4 muy bien. En cuanto a cómo valoran el perfil del sistema de los procesos productivos, 10 de ellos afirman que muy bueno y 4 de ellos valoran que regular.

A como se muestra en el gráfico anterior la información que se proporciona la mayoría de los encuestados valora la jerarquía como excelente, y 4 muy bien en cuanto al funcionamiento de esta, por lo que es un indicador que favorece a la empresa en mantener una relación interpersonal muy aceptable por los colaboradores, logrando una mayor motivación al personal de seguir laborando con las condiciones y área de trabajo en el que se encuentran. En cuanto el perfil del sistema la mayoría de los encuestados afirman que las condiciones son muy buenas esto indica que la estructura interna de la empresa en el área de producción existe el espacio adecuado.

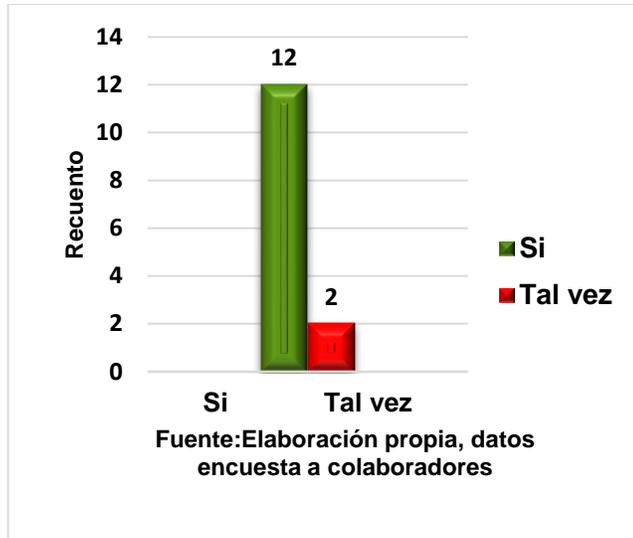
Lo que se observó como una debilidad en esta área que no hay un orden en los utensilios de trabajo, ni un lugar apropiado para colocar el pan que se pone en reposo, el pan en área de enfriamiento, clasificación y empaque esto presenta cierta deficiencia en sus procesos productivos.

6.2.2. Planificación

Los autor es Mantilla y Prologo (2011) conceptualizan la planificación como una metodología para escoger alternativas que se caracteriza por que permite verificar la propiedad, factibilidad y compatibilidad de sus objetivos y permite seleccionar los elementos más eficientes.

Gómez y Vázquez (2017) propietarios de panadería Bautista argumentan que ellos organizan a diario a su personal por lo que el objetivo de ellos es diario, ya que no todos los días se elaboran las mismas cantidades de pan con la materia prima por lo que no se puede elaborar más producto adicional de lo encargado y de lo que se puede vender al detalle.

Gráfico N° 2 ¿Considera que la planificación de la empresa ayuda al mejoramiento de la empresa?



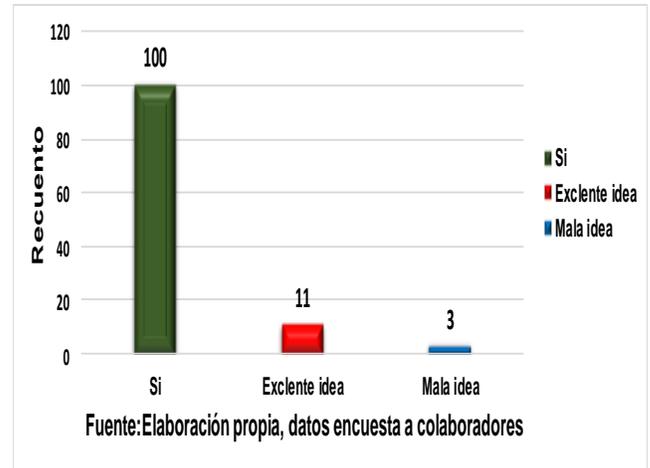
El gráfico No.2 de planificación de la empresa muestra que 12 de los 14 d colaboradores encuestados respondieron que si la planificación de la empresa ayuda al mejoramiento de ella y 2 que tal vez. De acuerdo a los resultados de este gráfico indica que la empresa está en capacidad de producir en grandes cantidades, ya que al tener una buena planificación esta logra sus objetivos que se propone a corto y a largo plazo.

6.2.3. Recursos

En lo que se refiere el autor Corrales (2005), da a conocer que es fundamental para toda empresa para llevar a cabo su funcionamiento y subsistencia que necesite de los siguientes elementos: Recursos Humanos, Recursos Financieros, Recursos Materiales

La adecuada administración de los tres componentes es de condición necesaria para el éxito de cualquier empresa o entidad pública.

Gráfico N° 3 ¿Considera que la empresa cuenta con los recursos necesarios? (humanos, monetarios, materiales) ¿Que le parecería si panadería Bautista cambia su semi tecnología por tecnología moderna para que mejore sus productos?



Por consiguiente, González (2015) define los recursos como aquellos bienes tangibles, consiste en obtener en oportunamente, en el lugar preciso, en las mejores condiciones de costo, en la cantidad y calidad requerida. El autor Tejedor (2009) describe cambios como la necesidad de transformar una realidad al tiempo que se persiben las dificultades (tecnicas, sociales, economicas, culturales, ideologica) que rodean cualquier proceso de innovacion.

El gráfico No.3 muestra que de los 14 encuestados consideran que la empresa cuenta con todos los recursos necesarios y 2 de ellos afirman que no. En cuanto a la pregunta que le pareciera si panadería bautista cambia de tecnología un 100% de los colaboradores respondieron que si sería excelente idea.

Estos resultados indican que la empresa panificadora cuenta con los recursos necesarios para seguir operando con seguridad y con confianza ya que al tener todos estos beneficios en su empresa hace frente a la fuerte competencia, además los propietarios aducen que poseen con todos los recursos para la realización de sus actividades, ya que se han venido tecnificando en maquinarias y a su personal.

En cuanto a cambios de tecnología el jefe de producción Vásquez (2017) comento que las pocas maquinarias con que cuentan son semi industriales, lo cual estas maquinarias no se les da el uso debido a que solo se usan en tiempos festivos cuando hay gran demanda se pone a funcionar el horno industrial, o por escases de leña.

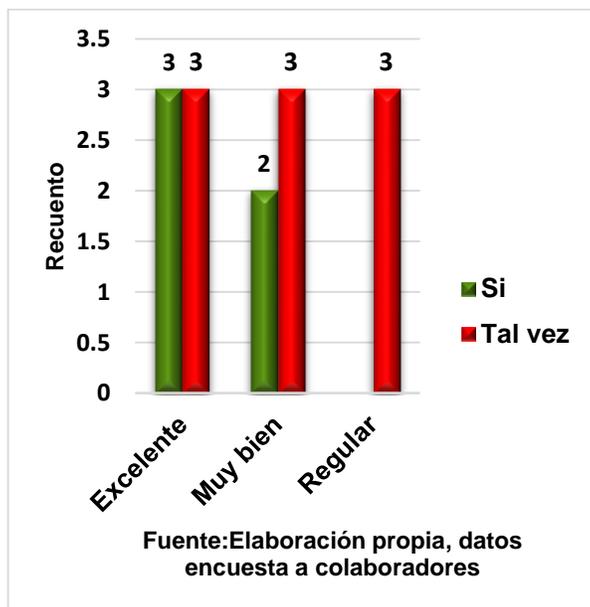
Esto indica que al cambiar los procesos semi-industriales de la panadería, permite mejora sus estándares de calidad, aumentando sus niveles de producción y por lo tanto captar un mayor número de mercado.

6.2.4. Procesos

El autor Machado (1999) describe y define lo que se entiende como procesos a un conjunto de actividades interrelacionadas mediante las que se persigue la consecución de un fin es por eso que cada proceso debe estar:

- Estar orientado hacia el objetivo, ser sistemática, ser legítimo y ser capaz.

Gráfico N° 4 Procesos y Estrategias que utiliza la panadería.



De acuerdo al autor Carrasco (2011), todo proceso se denomina al conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agregan valor al producto al cliente.

Los autores Castañeda y Lomelí (2006) definen estrategias como una manera global de decidir los tipos de acciones diferentes que serán aplicados a lo largo del curso de una actividad.

Según el gráfico No.4 en la pregunta cómo califica los procesos 6 de los 14 encuestados dijeron que excelente, 5 que muy bien y 4 que regular. En la pregunta considera que las estrategias que utiliza la panadería en los procesos productivos son de carácter productivo 9 de los 14 encuestados afirman que talvez y 5 dijeron que sí.

Esto indica que la empresa en sus procesos productivos no emplea una correcta estrategia de producción por lo que los resultados la ubican en una posición poca considerable, ya que 9 de los 14 encuestados consideran que talvez las estrategias son de carácter productivo, por lo que no es el más eficiente según los resultados y análisis de confianza que le dan los colaboradores a esta empresa.

En cuanto a cómo califican los procesos, 6 dijeron que excelente 5 que muy bien y 4 que regular esto indica que la empresa se preocupa por la gestión de calidad en sus procesos de producción ya que la mayoría de sus colaboradores afirman que es muy buena. Los propietarios argumentan que en la mejora de la gestión de calidad en sus procesos productivos ellos garantizan que no les falte ningún recurso e insumo para la elaboración de los productos, también están pendientes de que sus colaboradores estén en perfectas condiciones de salud ya que el personal es unos de los recursos que no debe faltar en su área de producción.

6.2.5. Procedimientos

En lo que se refiere Tardío (2011), los procedimientos son sucesión de actuaciones ordenadas y dirigidas a alcanzar un resultado para la producción.

De acuerdo a Gómez (2017) los procedimientos que realizan, se dirigen a sus proveedores solicitando prueba del tipo de materia prima que adquieren, por lo que las empresas proveedoras mandan a sus técnicos con el producto que ofertan, enseñando a los propietarios y a sus colaboradores de cómo se usa y los ingredientes que lleva el

material en prueba, de esta manera ellos deciden si es buen producto y que les sirve para producir productos de calidad en su panadería.

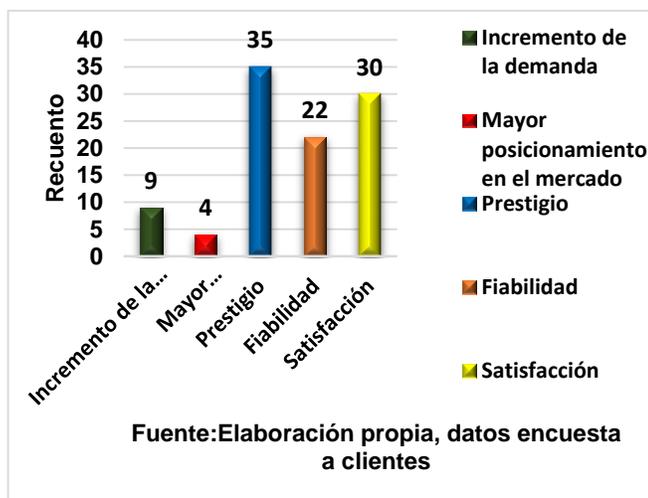
Por otra parte, Vásquez (2017) argumenta que se establece una gestión de calidad en sus procesos productivos, notifica un horario de entrada al personal para la elaboración de pan, ya que estos productos llevan un tiempo de reposo para su crecimiento, mientras eso sucede el horno se enciende para que alcance una temperatura apropiada así todo saldrá con un horario establecido para la entrega a clientes minoritarios.

Según lo observado en esta panadería se determina que los procedimientos se llevan a cabo de manera diaria lo cual en el área de producción se le da seguimiento a cada trabajador supervisando que todo el proceso de elaboración marche bien de acuerdo a las especificaciones dadas, que lleve todos los ingredientes que haya mezclados de forma correcta y que se dé el tiempo adecuado en cuanto reposo y horneado, de esta manera se da a conocer que la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad.

6.2.6. Planeación de la calidad.

El autor Juran (1996) la planeación de la calidad es esencialmente un proceso estructurado para definir la misión general y los objetivos estratégicos de una empresa y determinar los medios que se le han de utilizar para alcanzar esos objetivos.

Gráfico N° 5 ¿Qué beneficios considera la empresa para elaborar un producto de calidad?



Los autores Kotler y Armstrong (2003) definen los beneficios como aquellos que generan un proyecto de las características que el presenta y un ahorro de divisas para dicho lucro.

El gráfico No.5, refleja que de los encuestados 9 clientes opinan que la empresa obtiene beneficios al crear un producto de calidad y que esto es debido al incremento de la demanda, 4 opinan que mayor posicionamiento en el mercado, 35 opinan que obtienen beneficio en el prestigio, 22 que obtienen beneficio en fiabilidad y 30 opinan que obtienen mayor beneficio en satisfacción.

Es decir, que la empresa al crear un producto de calidad el beneficio que esta genera son mayor prestigio lo cual ayuda al crecimiento dentro del mercado, satisfacción en sus clientes y mayor fiabilidad, indica que se debe a la buena planificación de dicha empresa.

Según Gómez y Vásquez (2017) distribuyen las actividades de un día de anticipación para cada panadero lo que se explica que tipo de pan deberá de hacer para cada día y que cantidad en materia prima le corresponde a cada uno, partiendo de la cantidad de dicho material se tiene un estimado de piezas de pan que salen de cada material que se le entrega a cada uno de los colaboradores debido a esto debido a esto se le explica de igual manera al empacador la cantidad de piezas que lleva cada bolsa.

Sin embargo, Vásquez (2017) argumenta que organiza a diario a su personal por lo que el objetivo es diario, ya que no todos los días se elaboran las mismas cantidades de pan, por lo que no se puede elaborar más producto adicional de lo encargado y de lo que no se puede vender al detalle.

Esto indica que la panadería lleva una buena planeación puesto que toma en cuenta que no puede perder materia prima elaborando más productos de lo orientado logrando así la reducción de costos.

6.2.7. Control de calidad

El autor Varo (1994) refiere que el control de calidad está subordinado en gran medida a la aptitud y actitud de los colaboradores en su práctica se emplean métodos sencillos

de control basados en técnicas de identificación jerarquización y solución de problemas.

Panadería Bautista implementa un sistema de control de calidad desde la adquisición de materia prima, insumos, herramientas, equipo semi industrial, manos de obra estas están orientados a alcanzar los objetivos establecidos por la planificación de dicha empresa esto corrobora con la guía de observación debido a que los propietarios dirigen y supervisan las actividades de elaboración de procesos productivos.

6.2.8. Mejora continua de la calidad

El autor Valesco (1994) define que Un sistema de gestión de calidad pretende un objetivo concreto es decir la calidad total a través de estas mejoras se aumenta la productividad y competitividad empresarial.

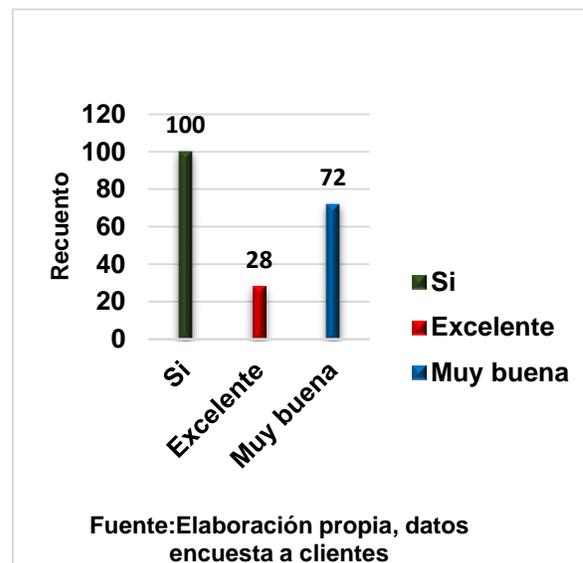
De acuerdo con Gómez y Vázquez (2017) propietarios comentan que se preocupan por la mejora continúa dándole una buena presentación, textura, sabor, color y calidad al producto para que así sus clientes se sientan conforme y va teniendo buena reputación en cuanto a los productos que ellos ofertan. Ya que estos buscan que sus clientes adquieran los productos con confianza lograr la satisfacción de los consumidores. Los propietarios piensan introducir nueva variedad de pan como el pudín al mercado, por lo que en este municipio la competencia no elabora este tipo de pan, esto sería de mucha ventaja para ellos atrayendo nuevos y mejores clientes.

Según el Gráfico No.3 se corrobora la mejora continua de la calidad en los procesos productivos cambiar su tecnología semi industrial por una moderna. Esto indica que al cambiar la tecnología permite mejorar sus estándares de calidad, aumentando sus niveles de producción.

6.2.9. Calidad del servicio

Según los autores Quiñones y Aldana (2015), definen que la calidad del servicio como dimensiones que estan presentes de manera articulada para el beneficio y satisfacción de las necesidades del hombre.

Gráfico N° 6¿Cómo califica la atención que le brinda la panadería en el área de ventas? *¿Estaría dispuesto a probar otra variedad de productos artesanales?



Se encontró la página web (www.cognifit.com/es/atencion, 2011) que la atención es la capacidad de seleccionar y concentrarse en los estímulos relevantes. Es decir, la atención es el proceso cognitivo que nos permite orientarnos hacia los estímulos relevantes, los autores Kotler y Armstrong (2003), definen que probar se considera como la prueba de los conceptos de un producto nuevo con un grupo de consumidores meta para determinar si estos sienten una fuerte atracción o no.

Según los resultados obtenidos de los 100 clientes encuestados 28 clientes califican la atención como excelente, 72 clientes la califican como muy buena y de los 100 clientes totales respondieron que si estarían dispuestos a probar otra variedad de productos artesanales de panadería Bautista.

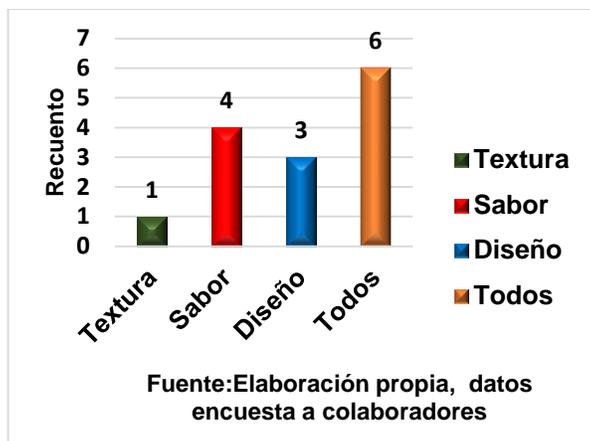
Es decir, que los clientes que visitan la panadería a realizar sus compras califican como muy buena la atención que le brinda el personal en el área de ventas y además un 100% estarían dispuestos a probar otra variedad de productos artesanales con diferentes textura, sabor e ingredientes. Gómez y Vázquez (2017) piensan introducir nueva variedad de pan como el pudín ya que en este municipio la competencia no lo elabora.

Identificar los factores de gestión de calidad que favorecen el proceso productivo de panadería Bautista.

6.3.1. Desempeño

Por consiguiente, el autor Alles (2006) argumenta que el desempeño es la evaluación de los incidentes críticos y las conductas en general como son los comportamientos de un individuo comparandolos con la descripción de la conducta o el comportamiento que este describa en sus labores de producción.

Gráfico N° 7 ¿La variedad de los productos ofertados por dicha empresa cuenta con todas sus especificaciones?



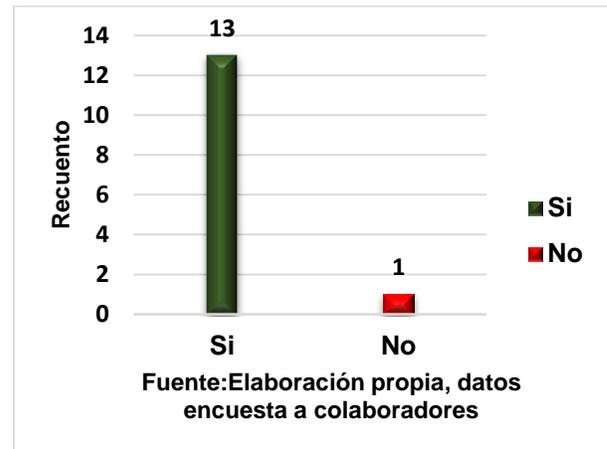
Los autores Pérez y Merino (2012) se refieren a variedad como la propiedad de aquello que es vario (desigual, desemejante, disímil, disparejo, heterogéneo). Por lo tanto, es la agrupación de elementos diversos o la disimilitud en una cierta unidad.

El resultado de los 14 colaboradores encuestados 6 respondieron que posee todas las especificaciones el producto (Textura, Sabor, Diseño) 3 de los colaboradores dijeron que cuenta con la especificación del diseño, 4 que posee Sabor. 1 trabajador que posee textura.

Es decir, que la variedad de productos que se elaboran en panadería bautista posee todas las especificaciones (Textura, Sabor, Diseño). Los propietarios argumentan que sus productos tienen todos estos elementos ya que se le da el punto e ingredientes exactos a la materia prima, también al pastear, y mezclar la materia prima con sus medidas y

tiempo exactos. Además, los propietarios expresan que para lograr esto le dan seguimiento siempre al momento de la preparación de los ingredientes para estar seguros de que se han puesto en marchas sus indicaciones.

Gráfico N° 8 ¿Tiene conocimiento que la panadería Bautista produce productos por encargos y en eventos ocasionales?



De acuerdo al escritor Viales (2014) se define los encargos como un sistema utilizado por las empresas solamente después de haber recibido el pedido o encargo de sus productos.

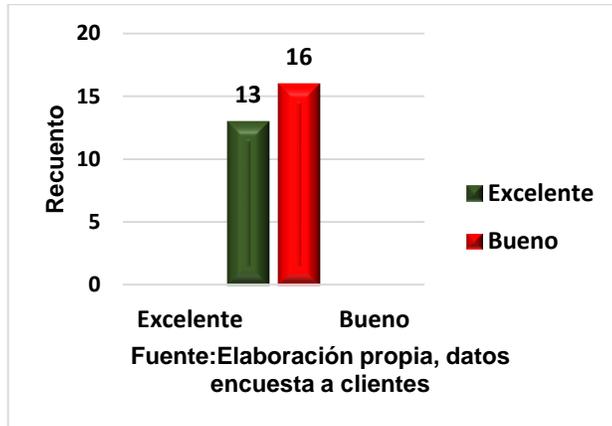
El resultado nos indica que 13 de los colaboradores de panadería bautista respondieron que Si tienen conocimiento que panadería bautista produce por encargos en cambio 1 de los 14 encuestado dijo que no tiene conocimiento que produzcan por encargo.

La mayoría de los colaboradores tienen conocimiento que producen productos por encargos en ocasiones especiales esto hace optimizar y potencializar las utilidades, brindar un servicio de calidad a los clientes que solicitan dichos productos, por lo tanto, la empresa se beneficia con este tipo de servicio, lograr atraer más clientes y ampliando su cobertura de mercado de esta manera hace frente a la fuertes competencias que hay en el municipio, y al mismo tiempo los colaboradores incrementan sus actividades de trabajo e ingresos que ayuda en mejorar la condiciones de vida de ellos.

6.3.2. Fiabilidad

El autor García (2006) comenta que la fiabilidad se conoce como la capacidad de los productos o servicios, de comportarse en la forma requerida bajo condiciones establecidas y durante un tiempo establecido.

Gráfico N° 9 ¿Cómo mediría las dimensiones de calidad de los productos de panadería bautista conforme a fiabilidad?

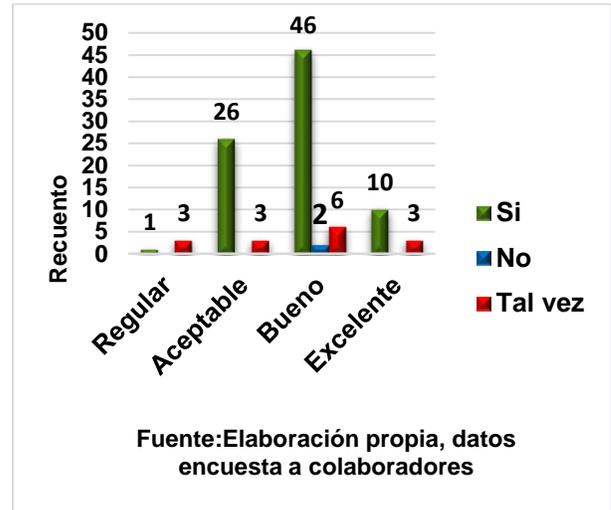


El resultado de los 100 clientes encuestados dentro de las dimensiones de calidad de los productos 16 clientes miden la calidad como bueno conforme la fiabilidad que tienen sobre el producto y 13 clientes la valoran la calidad del producto según su fiabilidad como excelente.

Es decir, que los clientes de panadería bautista califican que la calidad del producto conforme a la dimensión de calidad es bueno, de esta manera la empresa panificadora podrá mejorar cada vez sus productos y no perder la fidelidad de sus clientes, relacionado con la fiabilidad que tienen la empresa panificadora.

6.3.3. Conformidad del diseño

Gráfico N° 10 ¿Panadería Bautista posee todos los elementos de satisfacción en cuanto al diseño del producto? ¿Cómo califica la presentación del producto de la empresa?



Los autores Pérez y Gardey (2009) explican que los elementos se considera del latín elementum, un elemento es un principio químico o físico que forma parte de la composición de un cuerpo o una masa. Y, Pérez (2011) define la presentación como una secuencia de imágenes a menudo acompañada por textos, videos y sonido con efecto de transición que enseña al potencial cliente.

Los resultados de los 100 clientes encuestados 83 clientes respondieron que "Si" posee todos los elementos de satisfacción en cuanto al diseño de presentación, 2 clientes respondieron que "No" posee todos los elementos de satisfacción en cuanto al diseño de presentación y 15 clientes respondieron que "Talvez" posee los elementos de satisfacción en cuanto al diseño de presentación. En cuanto como calificarían la presentación 4 clientes respondieron que regular, 29 respondieron que la presentación es aceptable, 54 respondieron que la presentación la calificaron como bueno y 13 clientes respondieron que la presentación es excelente.

Es decir, que la empresa panificadora bautista se preocupa por el diseño de sus productos y presentación, esto es uno de los motivos por lo que sea mantenido en el mercado captando clientes fieles, ya que uno de los elementos que hace énfasis el consumidor es textura, sabor durabilidad, en tiempo de compra que puede transportarse y almacenarse por corto periodo de tiempo.

6.3.4. Percepción

Según la página web encontrada (www.definicionabc.com, 2009) la percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos. Es, además, la instancia a partir de la cual el individuo hace de ese estímulo, señal o sensación algo consciente y transformable.

Según el autor Ucha (2012) realizar se refiere a una ejecución concreta y verdadera de alguna actividad, una tarea, un trabajo especial, entre otras alternativas. El autor Macedo (2007) los resultados son aquellos que sirven para tomar decisiones a través de normas y procedimientos que permiten un mejor control de todas sus operaciones.

Al preguntar a los clientes sobre la importancia de realizar encuestas para conocer la opinión en cuanto a la gestión de calidad en los procesos productivos de la panadería Bautista, se obtuvo el siguiente resultado:

De los 100 clientes encuestados todos respondieron que sería de mucha importancia realizar mayores encuestas para la mejora en gestión de calidad en procesos productivos y, por otra parte, respondieron que se debe comunicar los resultados a los propietarios y colaboradores de dicha empresa para mejorar el producto y satisfacer las necesidades de los clientes. Es decir, que realizar encuestas a los clientes genera mayores resultados para mejorar los procesos productivos y lograr mantener calidad permanente en los productos.

Los propietarios argumentan que les gustaría recibir propuestas, ya que les va a favorecer a ellos en cuanto a mejorar la calidad de sus procesos productivos, lo cual a través de la encuesta que se les hizo a los clientes ellos podrán identificar que les agrada a sus clientes y que si se sienten satisfecho con el producto que ellos ofertan.

Proponer estrategias de calidad para el mejoramiento de los procesos productivos.

El artículo en la página web (www.matrizfoda.com, 2014) indica que la sigla FODA, es un acrónimo de fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta),

oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

A continuación se presenta la MATRIZ FODA de Panadería Bautista:

Propuesta de líneas estratégicas.

Línea de estrategia N° 1: Establecer negociaciones estratégicas con proveedores

Objetivo: Obtener materia prima de calidad y capacitaciones de cómo usar dichos productos para así producir productos de calidad.

Actividades:

- Garantizar materia prima.
- Crédito a corto y largo plazo.
- Conseguir capacitaciones para mejorar los procesos de producción.

Línea de estrategia N° 2: División de estructura física en el área de producción.

Objetivo: Mejorar el sistema creando divisiones de estructura física en áreas de producción.

Actividades:

- Crear áreas divisionales como: (áreas de elaboración y reposo del pan, área de enfriamiento, clasificación y empaque del pan, áreas donde almacenar las herramientas y bandejas que se utilizan en el área de producción y área donde se guarde el equipo de protección del personal y donde ellos se cambien).
- Establecer supervisión permanente en el área de producción para mantener orden.

Línea de estrategia N° 3: Implementación de sistema de higiene y seguridad en la mejora de gestión de calidad en los procesos productivos.

Objetivo: Reducir posibles accidentes laborales y mantener higiene en área de los procesos de producción para mantener calidad en los productos.

Actividades:

- Mantener en condiciones de salubridad el área de producción.
- Realizar alianzas con instituciones gubernamentales que brinden capacitaciones sobre higiene y seguridad.
- Capacitar periódicamente a los colaboradores, sobre procedimientos de trabajo que permitan la protección de ellos mismos.
- Ante todo, cambio de equipos, maquinaria, materiales o procesos, deben establecerse consideraciones de higiene y seguridad que permitan la protección de los trabajadores ante los riesgos asociados al cambio, realizando un análisis de estos, para establecer las medidas de protección y control correspondientes.

Línea de estrategia N° 4: Adquisición de tecnología para agilizar los procesos productivos.

Objetivo: Mejorar los procesos productivos utilizados en la panadería con la compra de tecnología que facilite la elaboración de los productos.

Actividades:

- Reducir costos de producción.
- Capacitar sobre el correcto uso de equipos industriales al personal.
- Producir productos con calidad.
- Abastecer al mercado
- Aumento productos de buena calidad para afrontar la competencia.

Línea estratégica N° 5: Capacitación para un mayor rendimiento en los procesos de producción.

Objetivo: Fortalecer la calidad de la mano de obra de la empresa panificadora.

Actividades:

- Realizar alianzas con empresas proveedoras que faciliten capacitación al mejoramiento de procesos productivo y productos.
- Realizar alianzas con instituciones gubernamentales que brindan asesorías en las empresas manufactureras. Para gestionar capacitaciones. Economía Familiar, Cooperativa, Comunitaria y Asociativa, Ministerio de Salud (MEFCCA, MINSA)
- Mejorar la interacción entre los colaboradores y propietarios de la empresa, esto permitirá un mejor desempeño de sus labores en el área de producción.

Línea estratégica N° 6: Desarrollar un plan de actividades para la mejor organización de la Panadería.

Objetivo: Definir las actividades que realizara cada empleado de la empresa.

Actividades:

- Elaborar un manual de funciones en la empresa panificadora.
- Especificar los procesos de producción que permita seguir lineamientos en el proceso productivo de la empresa.

CONCLUSIONES.

A lo largo de la investigación se logró identificar el funcionamiento del proceso productivo de la panadería Bautista.

La panadería Bautista implementa el sistema de gestión de calidad en los procesos productivos.

Se describió el flujograma del proceso productivo (elaboración propia) panadería Bautista.

La implementación ayuda a la optimización de materia prima en reducir costo.

Los propietarios evalúan el desempeño de los colaboradores llevar mejor control de los recursos de la empresa, con mayores conocimientos.

AGRADECIMIENTO:

Nuestras más altas consideraciones y agradecimiento.

A primera instancia a Dios, y admitirnos nosotros mismos confiados en el creador, quien nos dio la fuerza la voluntad y la vida, sustentado teóricamente con el deseo de superación de forma individual colectiva.

Acompañados por otros alumnos y orientados en aula de clase por docentes y tutores, brindando enseñanzas, gracias a la bondad de ellos y captar su conocimiento que ha hecho posible llegar hasta este momento de articular los conocimientos y concretar la culminación, trabajo Monográfico de Investigación.

A nuestros padres y familias que, confiando en cada uno de nosotros, de forma continua no dudaron en apoyarnos, logística y económica, quienes encendieron una pequeña Luz que es la del saber, hoy con esfuerzo propio y arduo trabajo, abriendo brecha, obviando y derribando obstáculos, para llegar a este momento, esa pequeña luz, que se encendió hace 5 años, se convirtió en grande. Pidiéndola al creador, a cada uno de nosotros con que fuimos educados, sea factor de multiplicación de conocimiento y se transfiera a las nuevas generaciones.

A los maestros que por largo cinco años impartieron sus clases en las aulas, nosotros captando y apropiando sus conocimientos les agradecemos a profesores por su ardua labor. Especialmente a los responsables de Tutoría: Msc. Flor Idalia Lanuza y Profesor Msc Alberto Sevilla.

BIBLIOGRAFIA

Armstrong, G. (2006). Fundamentos de marketing (Vol. Sexta edición). México.
Alles, M. (2006). Desempeño por competencias. Buenos Aires: Granica S.A.
Ávila Macedo, J. J. (2007). Introducción a la contabilidad. México: UMBRAL S.A de C.V.
Alles, M. A. (2013). Social media y recursos Humanos. Buenos Aires: Primera Edición.
Bravo Carrasco, J. (2011). Gestión de Procesos. Argentina.
Castañeda Figueiras, S., & González Lomelí, D. (2006). Estrategias referidas al aprendizaje. México: Compilación y adaptación.

Fernández García, R. (2006). Sistemas de Gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Su integración. España, Bilbao: Club Universitario.
Ferrer, J., de Andrade, M. P., Nicuesa, M., Ucha, F., Yanover, D., & Bembibre, C. (05 de Abril de 2015). definicionabc.com. Obtenido de definicionabc.com: <http://www.definicionabc.com>
González, A. C. (2015). Proceso Administrativo. México: Ebook S.A.
Gómez, Alexander. (Octubre del 2017) Propietario de panadería bautista. Estelí, Condega.
Hernández, C. (2007). Análisis administrativo técnicas y métodos. Costa Rica: EUNED.
Varela, R. (2006). Administración de la compensación. México: Pearson educación.
Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Fundamentos de marketing. México: Educación PEARSON.
Mantilla Serrano, K., & Prologo, J. (2011). Conceptos fundamentales de la planificación estratégica de las relaciones públicas. UOC.
Moreno Juran, J. (1996). Planificación estratégica de la calidad. España: ISBN.
Pérez de Valesco, J. (1994). Gestión de la calidad empresarial. Madrid: ESIC.
Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). www.definicion.com. Obtenido de www.definicion.com: <https://definicion.de/variedad/>
Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2009). (https://definicion.de/elemento/). Obtenido de (https://definicion.de/elemento/): (https://definicion.de/elemento/)
Pérez, A. (2011). Técnicas de ventas. INNOVA.
Thompson, I. (12 de enero de 2006). Promonegocios.net. Obtenido de Promonegocios.net: www.promonegocios.net
Tejedor, F. J. (2009). Innovaciones educativas basadas en la evidencia IEBE. España: Ediciones universidad de salamanca.
Tardío Pato, J. A. (2011). Lecciones de derecho administrativo. San Vicente: ECU.
Ucha, F. (09 de 05 de 2012). Definición ABC. Obtenido de Definición ABC: www.definicionabc.com
Varo, J. (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Madrid: Díaz de Santos S.A.
Villa García, T. (2006). www.est.ucem.es. Obtenido de www.est.ucem.es: www.est.ucem.es/concepto_fiabilidad
Vázquez Rojas, C. (23 de octubre de 2012). www.Gestiopolis.com. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional>
Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. A. (2015). Calidad y servicio concepto y herramientas. Bogotá: ECOE.
Viales, L. (08 de Junio de 2014). www.prezi.com. Obtenido de www.prezi.com: <https://prezi.com/jhi2mlwfyyc0/sistema-de-produccion-por-encargo/>
Vásquez, Emily, (Octubre del 2017) Propietaria de panadería bautista. Estelí, Condega.
www.definicionabc.com. (24 de 06 de 2009). Obtenido de www.definicionabc.com: <https://www.definicionabc.com/general/percepcion.php>
www.cognifit.com/es/atencion. (2011). Obtenido de www.cognifit.com/es/atencion: <https://www.cognifit.com/es/atencion>
www.edukavital.com. (13 de 03 de 2013). Obtenido de www.edukavital.com: <https://edukavital.blogspot.com/2013/02/jerarquia.html>
www.matrizfoda.com. (17 de 07 de 2014). Obtenido de www.matrizfoda.com: <http://www.matrizfoda.com>