

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



**Estrategias de calidad y productividad de las empresas pasteleras Salazar-
Huaraz.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

PILCO TREJO JULIA INES

HUARAZ

2015

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar las Estrategias de Calidad para Mejorar la Productividad en las Empresas Pasteleras Salazar de Huaraz, ya que hoy en día ha venido aumentando con los años sucursales en la ciudad de Huaraz, representa un ejemplo de pequeña empresa ya que es un negocio familiar, conforme a incursionado al mercado ha ganado clientes, por lo que este proyecto es aportar estrategias de calidad y productividad, para que logre el posicionamiento deseado y poder llegar a ser más competitivos; la metodología utilizada en el presente es un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal descriptivo debido a que se analizó las dos variables y se hizo en un solo tiempo, se recolecto datos mediante cuestionario estructurado, realizando la encuesta a los propietarios, administradores y colaboradores llegando obtener una información valiosa para lograr el cumplimiento de los objetivos lo que permitirá establecer estrategias de calidad y logrando un 100% que manifestaron que definitivamente si la sistematización de los procesos de calidad en las pasteleras tiene que necesariamente contar con un equipo de control. En un 90% manifestaron que siempre las empresas pasteleras Salazar de Huaraz realizan adecuadas innovaciones tecnológicas del material y equipo de producción, para incrementar la productividad. Un 80% manifestaron que Sí es necesario contar con personal creativo y especializado en la producción, porque se mejora el diseño de los pasteles. Un 70% manifestaron que definitivamente si desarrollar constantemente las estrategias de calidad en la diversificación de productos, incrementa la productividad de la empresa. Realizada la investigación se procede a proponer la descripción de las estrategias de calidad que mejoren la productividad en la empresa pastelera Salazar de Huaraz, ya que esta pastelería ha venido trabajando de una manera totalmente rudimentaria, sin ningún tipo de procedimiento en diferentes áreas, por lo que se recomienda una capacitación para analizar la innovación y diversificación de productos con la implementación de tecnología y variedad de diseños y productos para que mejore la productividad que ayuden a tener una visión más clara de adonde debe llegar y visualizar de la mejor manera como describir un sistema de control de calidad para que una buena productividad. Es necesario brindar como aporte la elaboración de un documento o programas que facilite el control de calidad en el área de producción con el fin incrementar la productividad.