

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



**PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE PANIFICACIÓN DE
PANETONES PARA REDUCIR DEVOLUCIONES EN UNA
PANIFICADORA DE LIMA 2024**

**Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

AUTORES

Br. Azañero Chalán, Irma Elizabeth
<https://orcid.org/0009-0006-2130-2560>
Br. Campodónico Reátegui, Evelyn
<https://orcid.org/0009-0001-0002-4593>

ASESOR

Mag. Hung Cam, Carlos Gengis
<https://orcid.org/0000-0001-5057-3681>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Mejora de la calidad de procesos

TRUJILLO - PERÚ
2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Mg. Carlos Gengis Hung Cam con DNI N°09644372, como asesor del trabajo de investigación titulado: “PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE PANIFICACIÓN DE PANETONES PARA REDUCIR DEVOLUCIONES EN UNA PANIFICADORA DE LIMA 2024”, desarrollada por la egresada Irma Elizabeth Azañero Chalan con DNI N° 08348492 y la egresada Evelyn Campodonico Reategui con DNI N°10729853, del Programa de Maestría en: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Carlos Gengis Hung Cam

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Evelyn

Este trabajo de tesis es dedicado a mis hijos Manuel y Dania, quienes han sido mi mayor incentivo para continuar con mis estudios y ser un modelo a seguir para ellos.

Irma

A mis hijas Adriana y Andrea por ser la fuente de mi motivación para esforzarme cada día.

AGRADECIMIENTO

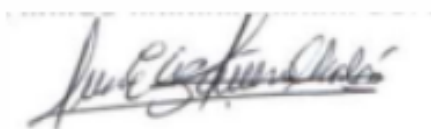
A la contadora Tania e Ingeniera Lorena, por su apoyo incondicional y la confianza depositada en nosotras para llevar a cabo esta tesis en su empresa.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Irma Elizabeth Azañero Chalan con DNI N°08348492 y Evelyn Campodonico Reategui con DNI N°10729853, egresados del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, confirmamos que hemos seguido los procedimientos académicos y administrativos de la universidad para el informe de tesis titulado: “PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE PANIFICACIÓN DE PANETONES PARA REDUCIR DEVOLUCIONES EN UNA PANIFICADORA DE LIMA 2024”, en el cuál consta de un total de 152 páginas, en las que incluye 13 figuras y más un total de páginas en anexos.

Confirmamos la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



Irma Elizabeth Azañero Chalan
DNI N° 08348492



Evelyn Campodonico Reategui
DNI N° 10729853

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	33
2.1 Enfoque, tipo y diseño de investigación.....	33
2.2 Participantes de la investigación.....	34
2.3 Escenario de estudio	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	35
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información	36
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN.....	74
V. CONCLUSIONES.....	80
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	92
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información	92
ANEXO 2: Instrumentos de objeto de aprendizaje abierto	96
ANEXO 3: Matriz de categorías y subcategorías	99
ANEXO 4: Carta de presentación.....	104
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	105
ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad) o Asentimiento informado (menores de edad)	107
ANEXO 7: Validación de instrumentos	110
ANEXO 8: Reporte Turnitin.....	152

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer mejoras teóricas para optimizar el proceso de producción de panetones con el fin de reducir las devoluciones en una panificadora de Lima, 2024. Esta investigación adoptó un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico y de corte transversal, utilizando entrevistas semiestructuradas, encuestas y observación directa. Se consideró la participación de 10 trabajadores y 15 clientes, sumado a la observación del entorno de la panadería. Los resultados mostraron que las deficiencias estructurales, como la falta de equipos adecuados y organización del espacio, afectan la producción. Además, la escasa capacitación técnica y la limitada supervisión incrementan los errores, por su parte, los clientes perciben positivamente el producto en frescura y sabor, aunque reportaron problemas como defectos visibles y variaciones en el peso declarado, que generaron devoluciones. Asimismo, se identificó también que, aunque se cumplen parcialmente las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), la falta de separación en áreas de trabajo aumenta el riesgo de contaminación cruzada, y el control de calidad carece de registros formales. Se concluye que es necesario implementar controles de calidad estandarizados, mejorar la organización del espacio, y fortalecer la capacitación y supervisión para reducir las devoluciones y aumentar la confianza del cliente.

Palabras clave: Calidad, producción, control de calidad, estandarización, manufactura.

ABSTRACT

The present research work aims to propose theoretical improvements to optimize the production process of panettone in order to reduce returns in a bakery in Lima, 2024. This research adopted a qualitative approach with a phenomenological and cross-sectional design, using semi-structured interviews, surveys and direct observation. The participation of 10 workers and 15 customers was considered, in addition to the observation of the bakery environment. The results showed that structural deficiencies, such as the lack of adequate equipment and space organization, affect production. In addition, poor technical training and limited supervision increase errors. For their part, customers perceive the product positively in terms of freshness and flavor, although they reported problems such as visible defects and variations in the declared weight, which generated returns. Likewise, it was also identified that, although Good Manufacturing Practices (GMP) are partially complied with, the lack of separation in work areas increases the risk of cross-contamination, and quality control lacks formal records. It is concluded that it is necessary to implement standardized quality controls, improve the organization of space, and strengthen training and supervision to reduce returns and increase customer confidence.

Keywords: Quality, production, quality control, standardization, manufacturing.

ANEXO 9: Reporte Turnitin

PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE PANIFICACIÓN DE PANETONES PARA REDUCIR DEVOLUCIONES EN UNA PANIFICADORA DE LIMA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

1%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias < 1%