



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

**PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA LOGÍSTICO
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO FERRETERÍAS DEL JIRÓN SUCRE CUADRAS
6 Y 7, IMPERIAL – CAÑETE, 2020**

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

AUTOR

HUAPAYA LUYO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-8997-6170

ASESOR

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

CAÑETE – PERÚ

2020

TÍTULO DE LA TESIS

Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las
Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre
Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Huapaya Luyo, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8997-6170

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Cañete, Perú**

ASESOR

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela
Profesional de Administración, Cañete, Perú**

JURADO

Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Zenozaín Cordero, Carmen Rosa
Presidente

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo
Miembro

Lic. Espinosa, Otoyá, Víctor Hugo
Miembro

Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna
Asesor

AGRADECIMIENTO

A mi familia por alentarme a seguir adelante para conseguir con mucho esfuerzo esta meta de graduarme como Licenciada en Administración, para ser ejemplo de perseverancia y dedicación; el camino aun empieza espero lograr todo lo propuesto en bienestar de mi sociedad.

DEDICATORIA

A la juventud que empieza el inicio de formación profesional, para que se esfuercen a ser futuros profesionales y cambien el sistema de nuestro querido Perú, más sólido, justo y desarrollado, que desechen la brecha de la desigualdad, la ignorancia y la corrupción.

RESUMEN

En la investigación Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete, 2020, se planteó ¿Cuál es la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial-Cañete, 2020?, cuyo objetivo general fue determinar la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial-Cañete, 2020, metodología cuantitativa, de nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, se aplicó una encuesta a toda la población cuya muestra fue de 10 propietarios , resultados del sistema logístico y gestión de calidad los más resaltantes:40% indicaron que muy pocas veces inspeccionan sus productos de alta rotación, 40 % expresaron que muy pocas veces hacen uso de la tecnología para obtener ventaja competitiva y el 40 % indicaron algunas veces analizan los problemas y errores de las actividades de su negocio para luego solucionarlos. Se concluye que requieren hacer cambios en este rubro para mejorar practicas desde que adquieren la mercadería hasta la venta para esto se tomara de modelos a la cadena de valor de Michael Porter y el ciclo PHVA de Edwards Deming para optimizar la competitividad y ofrecer un valor que atraiga a los clientes.

Palabras claves: calidad, ferreterías, gestión, logística, MYPE, sistema.

ABSTRACT

In the research proposal for improvement of the logistics system for quality management in micro and small companies in the commercial sector, hardware stores of Jirón Sucre blocks 6 and 7, Imperial - Cañete, 2020, it was raised what is the proposal to improve the logistics system for quality management in micro and small companies in the commercial sector, hardware stores of Jirón Sucre blocks 6 and 7, Imperial - Cañete, 2020?, whose general objective was to determine the proposed improvement of the logistics system for quality management In the micro and small companies of the commercial sector hardware stores of Jirón Sucre blocks 6 and 7, Imperial-Cañete, 2020, quantitative methodology, descriptive level, non-experimental design - cross-sectional, a survey was applied to the entire population whose sample was of 10 owners, the most outstanding results of the logistics system and quality management: 40 % indicated that they rarely inspect their high-turnover products, 40 % express They found that they very seldom make use of technology to gain competitive advantage and 40 % indicated that they sometimes analyze problems and errors in their business activities and then solve them. It is concluded that they require making changes in this area to improve practices from the moment they acquire the merchandise to the sale, for this it will be taken from models to the Michael Porter value chain and the Edwards Deming PHVA cycle to optimize competitiveness and offer a value that attract customers.

Keywords: quality, hardware stores, management, logistics, MYPE, system.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I INTRODUCCIÓN	1
II REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes.....	5
2.1.1 Internacionales	5
2.1.2 Nacionales.....	10
2.1.3 Locales.....	15
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	19
2.2.1 Sistema Logístico.....	19
2.2.2 Logística empresarial	23
2.2.3 Cadena de valor de Michael Porter.....	24
2.2.4 Gestión de la calidad	32
2.2.5 Ciclo de mejora continua de la calidad - Los procesos PHVA.....	36
2.2.6 Definición de Micro y Pequeña Empresa	46
2.3 Marco conceptual	47
2.3.1 Calidad.....	47
2.3.2 Ferreterías	48
2.3.3 Gestión.....	48
2.3.4 Logística	49
2.3.5 MYPE	49
2.3.6 Sistemas.....	49
III HIPÓTESIS	51
IV METODOLOGÍA	52

4.1	Diseño de la investigación	52
4.2	Población y muestra	52
4.3	Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	53
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
4.5	Plan de análisis.....	55
4.6	Matriz de consistencia	56
4.7	Principios éticos	57
4.7.1	Principio de protección a las personas.....	57
4.7.2	Principio de beneficencia y no maleficencia	57
4.7.3	Principio de Justicia	58
4.7.4	Principio de Integridad científica	58
4.7.5	Principio de libre participación y derecho a estar informado	59
4.7.6	Principio del cuidado del medio ambiente y la biodiversidad	59
V	RESULTADOS.....	60
5.1	Resultados.....	60
5.2	Análisis de resultados.....	80
VI	CONCLUSIONES	84
6.1	Según el objetivo general	84
6.2	Según el objetivo específico 1	84
6.3	Según el objetivo específico 2	84
6.4	Según el objetivo específico 3	85
	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	86
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
	ANEXOS	96
	Anexo A. Instrumento de recolección de datos.....	96
	Anexo B. Protocolo de consentimiento informado.....	97
	Anexo C. Ficha de registro único de contribuyente (RUC)	107
	Anexo D. Fotografías.....	117

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Definición y operacionalización de variables e indicadores</i>	54
Tabla 2 <i>Matriz de consistencia</i>	56
Tabla 3 <i>Logística interna</i>	60
Tabla 4 <i>Operaciones (producción)</i>	61
Tabla 5 <i>Logística externa</i>	62
Tabla 6 <i>Mercadotecnia y ventas</i>	63
Tabla 7 <i>Servicio</i>	64
Tabla 8 <i>Abastecimiento</i>	65
Tabla 9 <i>Desarrollo de tecnología</i>	66
Tabla 10 <i>Administración de recursos humanos</i>	67
Tabla 11 <i>Infraestructura de la empresa</i>	68
Tabla 12 <i>Objetivos establecidos</i>	69
Tabla 13 <i>Buscar nuevas tecnologías</i>	70
Tabla 14 <i>Realización de las tareas</i>	71
Tabla 15 <i>Control del plan</i>	72
Tabla 16 <i>Feedback</i>	73
Tabla 17 <i>Logros obtenidos</i>	74
Tabla 18 <i>Metas y objetivos</i>	75
Tabla 19 <i>Herramienta de control</i>	76
Tabla 20 <i>Acciones correctivas y preventivas</i>	77
Tabla 21 <i>Consolidar metodologías efectivas</i>	78
Tabla 22 <i>Nuevas mejoras a implantar</i>	79
Tabla 23 <i>Plan de implementación de actividades</i>	89

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Logística Interna en la dimensión - Actividades Primarias	60
<i>Figura 2</i> Operación (producción) en la dimensión - Actividades Primarias	61
<i>Figura 3</i> Logística externa en la dimensión - Actividades Primarias	62
<i>Figura 4</i> Mercadotecnia y ventas en la dimensión – Actividades Primarias	63
<i>Figura 5</i> Servicio en la dimensión - Actividades Primarias	64
<i>Figura 6</i> Abastecimiento en la dimensión - Actividades de Apoyo.....	65
<i>Figura 7</i> Desarrollo de tecnología en la dimensión - Actividades de Apoyo.....	66
<i>Figura 8</i> Administración de recursos humanos en la dimensión - Actividades de Apoyo.....	67
<i>Figura 9</i> Infraestructura de la empresa en la dimensión Actividades de Apoyo	68
<i>Figura 10</i> Objetivos establecidos en la dimensión Planificar.....	69
<i>Figura 11</i> Buscar nuevas tecnologías en la dimensión Planificar.....	70
<i>Figura 12</i> Realización de las tareas en la dimensión Hacer	71
<i>Figura 13</i> Control del plan en la dimensión Hacer	72
<i>Figura 14</i> Feedback en la dimensión Hacer	73
<i>Figura 15</i> Logros obtenidos en la dimensión Verificar	74
<i>Figura 16</i> Metas y objetivos en la dimensión Verificar	75
<i>Figura 17</i> Herramienta de control dimensión Verificar	76
<i>Figura 18</i> Acciones correctivas y preventivas en la dimensión Actuar	77
<i>Figura 19</i> Consolidar metodologías efectivas dimensión Actuar	78
<i>Figura 20</i> Nuevas mejoras a implantar dimensión Actuar	79

I INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado y competitivo como el que se muestra actualmente, en el sector comercio, existen muchísimas actividades distintas, pero el rubro de ferreterías nos ofrece soluciones en pintura, electricidad, fontanería, madera, jardín, mecánica, adhesivos, decoración, menaje, herramientas, herrajes, maquinaria, seguridad laboral, droguería, iluminación, tornillería, mobiliario, moquetas, accesorios de baño, perfilería, jardín, etc., esta actividad comercial ofrece muchas soluciones a los problemas de construcción y necesidades del hogar y a todo tipo de clientes como son los profesionales, particulares, bricoladores y otros, reciben muchas sugerencias para su buen funcionamiento ya que es constante y generadora de beneficios y siempre está en busca de destacar entre sus competidores.

Ante todo esto el rubro emprendedor de ferreterías, que actualmente forma parte de la dinámica económica del Perú, están generando siempre ventajas competitivas sostenibles y de esta manera logran gestionar de manera eficiente sus recursos económicos y humanos contribuyendo a la mejora socio- económico del entorno que las rodea.

A partir de lo expuesto se busca demostrar que mediante la aplicación de los procesos logísticos se solucionarían las distintas falencias que tienen ya que a diario se ejecutan estos procesos que tienen cierto orden que involucra a la comercialización de los productos no se puede actuar a libre albedrío y de manera espontánea. Todo lo contrario es necesario un estudio y planificación previos para mejorar un sistema de control de toda la actividad logística de la empresa en sí, haciéndola lo más eficaz y eficiente posible y evitar ocasionar elevados costos, el

estudio de esta investigación contribuirá a la economía local y mejorara la gestión de calidad.

Como enunciado del problema se planteó: ¿Cuál es la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020?, para lograr la resolución del problema en la investigación se tendrá un objetivo general que es determinar la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete, 2020 y los objetivos específicos: describir las características del sistema logístico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020, describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete, 2020 y elaborar la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete, 2020.

Esta investigación se justificó teóricamente mediante una recopilación de fuentes académicas y especializadas, de las cuales fue de vital importancia saber sobre la situación actual de las MYPE del rubro en estudio, así como datos detallados que fueron usados en este documento con información suficiente para elegir un sistema logístico modelo para la gestión de calidad del rubro ferreterías, se justificó de una forma práctica porque existe la necesidad del uso de un sistema logístico y por ultimo todo este estudio tiene una justificación metodológica porque se realizó por medio del conocimiento de la ciencia a través de métodos científicos, se

demonstró su validez y confiabilidad para ser útil en otros trabajos de investigación y también para otros rubros de negocio.

La metodología de investigación fue con procedimiento cuantitativo, nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal, para la recolección de datos se aplicó una encuesta a los propietarios de las ferreterías, que dieron una información certera y veraz en cuanto a la realidad de los procesos realizados en sus empresas, la muestra fue de 10 colaboradores para el estudio de investigación.

Los resultados obtenidos en cuanto al sistema logístico el 50 % indicaron que algunas veces los proveedores le proporcionan publicidad para tener fuerza de ventas, el 50 % dijeron que muy pocas veces efectúan compras para tener stock de productos de buena calidad y el 40 % expresaron que muy pocas veces hacen uso de la tecnología para obtener ventaja competitiva, en cuanto a gestión de calidad tenemos el 50 % indicaron que algunas veces realizan cambios a través de la tecnología para mejorar sus actividades, el 40 % indicaron que casi siempre realizan cambios de mejora establecidos en su planificación y el 40 % indicaron algunas veces analizan los problemas y errores de las actividades de su negocio para luego solucionarlos.

Se concluye que requieren hacer cambios en sus actividades primarias y de apoyo ya que este rubro logra solventar necesidades básicas por esa razón tienen que tener mejores prácticas desde que adquieren la mercadería hasta la venta de la misma y para esto se tomara de modelo a la cadena de valor de Michael Porter, los cambios que se realicen servirán para la organización y estructuración de la mejora de la calidad y productividad del negocio y para fortalecer esta mejora se utilizara el

modelo de ciclo PHVA de Edwards Deming para optimizar la competitividad y ofrecer un valor que atraiga a los clientes.

II REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Quintero y Sotomayor (2018), sobre su estudio de investigación *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA. LTDA del Cantón Durán* cuyo objetivo fue desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA. LTDA del Cantón Durán, la metodología que emplearon fue una investigación cualitativa – cuantitativa diseño descriptivo, el instrumento aplicado fue una encuesta a los clientes y entrevista al gerente general, jefe del área de logística, auxiliar del área de logística y jefe del servicio al cliente de la empresa con el fin de evidenciar las causas del problema y oportunidades de mejora.

El resultado de la encuesta referente a los productos que el cliente envía en la empresa Tramacoexpress CIA. LTDA el 40 % de los clientes realizan envío de electrodomésticos los cuales requieren de mayor espacio para el almacenamiento dentro de las bodegas de la empresa, mientras que el 32 % de los clientes realizan envíos constantes de aparatos electrónicos, los mismos que requieren la manipulación necesaria y el control específico en el proceso de zonificación.

Llegaron a la conclusión que los inconvenientes dentro del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA. LTDA genera insatisfacción del servicio brindado, a través de los indicadores de gestión alcanzaron medir el desempeño de varios procesos que se llevaron a cabo dentro del área logística para reducir errores y encontrar posibles soluciones para los mismos con el fin de dar respuesta inmediata para los requerimientos del cliente.

La investigación considera que la estructuración de un proceso logístico debe tener muy claramente desarrollado o gestionar adecuadamente las actividades relevantes como son cumplir con el envío y recepción de las encomiendas que están en crecimiento, si este proceso se desarrolla de una forma eficiente debe de dar como resultado una atención optima entregando al cliente en el lugar y tiempo estipulado.

Torres y Lavayen (2017), en su tesis titulada *Diseño de un sistema de gestión de calidad según las Normas ISO 9001:2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil* formularon el objetivo general de diseñar un sistema de gestión de calidad para una empresa textil en la ciudad de Guayaquil, la metodología que utilizaron para esta investigación fue de tipo descriptivo con estudio en campo y los datos obtenidos de naturaleza exacta de la población donde fueron extraídos en un numero de 96 personas.

El resultado de la encuesta en relación a la planificación el 55 % respondieron que no planifican las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades por la falta de políticas relacionadas a un sistema de gestión de calidad, el 36 % lo realiza parcialmente y por último el 9 % si lo ejecuta.

Conclusión: fomentaron la implementación del manual de calidad, presentaron propuestas con los correspondientes ítems del manual de funciones, manual de procedimientos e instructivos con el fin de establecer, ejecutar y optimizar los recursos propuestos para lograr una plena implementación del sistema de gestión de calidad.

El autor busca que la empresa se oriente a los cambios acelerados del mundo empresarial fabril por eso optimizar su implementación de instructivos para obtener ganancias sería el perfeccionamiento indicado para gestionar íntegramente sus

sistemas que lo compone, de esa forma brindar un mejor producto de calidad a sus clientes sería un diferenciador clave de una empresa buena.

Medina y Sánchez (2016), en su tesis *Plan de mejoramiento logístico para los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa Construvarios S.A.S.* su objetivo fue formular e implementar un plan de mejoramiento logístico para los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa Construvarios S.A.S. dedicada a la comercialización de artículos y prestación de servicios en el sector de la construcción y ferretería. La metodología empleada fue la entrevista a los responsables de la empresa y realizó la recolección de datos mediante cuestionarios y se procesó su validación y evaluación de los mismos.

Resultado de procesos de medición que logro a nivel general fue de afianzar el manejo de la tabla de indicadores donde se inicia las estrategias para lograr las metas, todo esto favoreció al Gerente General para medir el desempeño de su equipo de trabajo, esta tabla ilustra el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se concluyó que el desarrollo de las propuestas a partir del diagnóstico de sus procesos logístico permitió establecer planes integrales definidos a corto y mediano plazo, el plan de mejoramiento fue la propuesta de medición y control, inversión económica y mejoramiento de los procesos de almacenamiento y despacho.

En este estudio observamos que se enmarca fundamentalmente los indicadores de gestión en almacenamiento y despacho, esto nos indica la demanda y el nivel de la empresa para responder eficientemente con las necesidades de sus clientes, es esencial contar también con una información en línea, veraz y oportuna como lo es el software que visualiza la situación global de todo el negocio.

Molina (2015), realizó un estudio respecto a la *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.*, estudio cuyo objetivo general, fue planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A., la metodología utilizada fue descriptiva, deductiva, cuantitativa y se empleó la técnica de la encuesta, entrevista y el instrumento del cuestionario a una muestra de 45 clientes y de 10 trabajadores.

Resultado con relación a la importancia del factor logístico en la empresa el 40 % señala que son los inventarios, el 30 % señala que es la entrega de productos al cliente y el 30 % la compra de productos donde se evidencia que es el inventario con la entrega de los productos es clave para la producción continuando con las proyecciones de esta forma no hay retrasos y se evitara que los clientes busquen a la competencia por su insatisfacción.

Llegó a la conclusión que la no planificación adecuada en la compra de materias primas ni de las rutas de transporte para los bienes que la empresa comercializaba afectaron en gran manera el flujo de proceso productivo de la empresa.

En este estudio vemos que tan importante es la gestión de compras para las empresas y la distribución si no se tiene un adecuado control se afecta la administración y operación del negocio, si este proceso se administra bien se puede generar ahorro para contribuir con la rentabilidad y el desarrollo del negocio si se realiza bien este proceso todo estará mejor organizado y la confección se realizará de la mejor forma posible, por esa razón se debe implementar un modelo logístico.

Contreras y Galvis (2015), en su tesis *Propuesta para el diseño del sistema logístico en la empresa A.B. Confort LTDA.* Tuvo como objetivo general diseñar un sistema logístico que permita aumentar los niveles de servicio al cliente, la productividad y la competitividad en la empresa A.B. Confort Ltda., el objetivo específico diagnosticar el estado actual de la gestión de la cadena de suministro. Metodología diagnóstico cualitativo, usando un check list y el FODA, y un diagnóstico cuantitativo, usando el análisis de flujo de valor (VSM), se pudo establecer los puntos críticos.

Resultado con diagrama de Pareto de las entregas incompletas (60.2 %), eran parciales debido a la falta de materia prima, de las entregas realizadas tarde la gran mayoría aproximadamente (60 %), se generaban por no disponer de materia prima y un porcentaje menor de entregas que se realizaban tarde debido a pedidos urgentes e inesperados.

Conclusión: el análisis de los inventarios y planteamiento de la gestión se plantea realizarlo únicamente para los materiales clase A y dentro de ellas se describió el uso del diagrama de Pareto.

En este estudio el investigador desea implementar un diseño para la gestión de actividades logísticas que contribuya a generar competitividad a partir de un diseño adecuado y aplicación en la logística de la empresa, este diseño está acorde a las nuevas tendencias y mejora continua de la tecnología además propone implantar principios para tener mejores lugares de trabajo bien organizados, limpios y ordenados con todo esto se optimizara la productividad.

2.1.2 Nacionales

Chapilliquen (2019), en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE del sector comercio rubro ferreterías en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019*. Formuló el siguiente objetivo de investigación: determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPE del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. Utilizo una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de diez (10) MYPE y con una muestra de 68 clientes, aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos determinó que los principios para ofrecer un producto de calidad, la empresa hace un estudio de las condiciones económicas de sus clientes para poderles ofrecer un producto, teniendo en cuenta la comunicación, la motivación y el liderazgo por parte de los miembros de la empresa para llegar a sus clientes.

Resultado de la variable gestión de calidad del indicador calidad de la Tabla 1 la empresa ofrece un producto de buena calidad, SI respondieron el 88 % (60 clientes) y NO manifestaron el 12 % (8 clientes); del indicador control la Tabla 2 la empresa controla el buen estado y manipulación de cada producto que ofrece al cliente SI declararon el 66 % (45 clientes) y NO expresaron 34 % (23 clientes).

Concluye que para determinar las características de satisfacción de los clientes la empresa se enfoca en la buena calidad e higiene del producto, de igual manera consideró que la atención al cliente es parte fundamental para su bienestar.

El estudio busca las diversas alternativas para enriquecer los requerimientos del público, ya que no es un tema nuevo al contrario la calidad en el servicio al cliente en las empresas es una ventaja por tal razón se debe de dar mejor trato, mejor

atención al momento de vender un producto, este debe de ser confiable, de calidad, precio justo, con innovación todo esto tiene que ver con las exigencias del cliente.

Rojas (2019), en su tesis *Sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la ferretería El Tambo EIRL*, cuyo objetivo fue implementar un sistema de gestión logístico para alcanzar la satisfacción de los clientes. Metodología es de diseño transversal, correlacional causal, población dueños, colaboradores y clientes que visitaron la ferretería El Tambo EIRL, muestra no probabilística con un total de 50 entrevistados de los cuales 20 corresponden a dueños y colaboradores y 30 a los clientes, la técnica e instrumento de recolección fue la entrevista mediante las encuestas con cuestionario estructurado.

Los resultados obtenidos evidencia que la mayoría de clientes están muy satisfechos con la dimensión que comprende el aprovisionamiento (compras) del sistema de gestión logística. Sin embargo, existe un determinado número de clientes que califican a dichos elementos como regular y deficiente.

Concluye que el desarrollo del sistema de gestión logístico por la ferretería el Tambo EIRL, influye directamente en la satisfacción de los clientes, debido a que existe una relación directa entre ambas variables, de esta manera la empresa incrementara el nivel de ventas y mejorara su rentabilidad.

El escrito realizado por el autor es dar solución al sistema logístico, esta gestión se realiza con el fin de ofrecer mejor respuesta a las necesidades de las empresas dedicadas a esta actividad rubro ferretería, hay cambios de fuerte impacto por tal razón se debe adoptar nuevas actividades que permitan aumentar la productividad y ser competitivos, todo esto impulsa la evolución y desarrollo, para lograr el éxito de calidad que será definido por los clientes porque de ellos depende

que se pueda vender los productos de acuerdo a sus necesidades y expectativas si esto no se toma en cuenta se caerá en tener ventas bajas.

López (2017), en su trabajo de investigación *Propuesta de un sistema logístico para incrementar la rentabilidad de la empresa Constructora Selva Andina S.A.C., Bagua Grande – 2017*. Cuyo objetivo general fue proponer un sistema logístico para incrementar la rentabilidad de la empresa Constructora Selva Andina S.A.C., Bagua Grande – 2017, con una metodología de investigación descriptiva y propositiva, no experimental y teniendo como población y muestra a los diez trabajadores de la empresa.

Resultado del análisis de la situación actual de la logística en la empresa Constructora Selva Andina S.A.C Bagua Grande – 2017, en la tabla 5 se encuentran materiales innecesarios para el trabajo, el 100 % de encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo y en la tabla 6 hay productos defectuosos, mezclados con productos de buen estado, el 60 % mencionaron de acuerdo y 40 % declararon desacuerdo.

Concluye que la empresa no cuenta con un software del tipo ERP, es propuesta en la investigación que tenga características básicas para evitar las deficiencias en el control de inventario, etiquetado de bienes, selección de proveedores, selección de personal y otros.

El autor quiere demostrar que la rentabilidad depende de un sistema logístico esto por ser provechoso ya que da gran cantidad de beneficios porque se tendrá materiales con menor costos de la misma calidad pero a un precio menor que la competencia, si se centra los esfuerzos de mejorar el sistema se tendrá la posibilidad de gastar menos dinero y esfuerzo y finalmente ofrecer el mejor servicio al cliente

que se sienta satisfecho ya que las empresa se debe a los usuarios y por ende trabaja para ellos.

Tafur (2018), realizo una investigación denominada *La Gestión logística de las MYPE del sector industrial de la Región Puno en el año 2018*. Tuvo como objetivo describir cómo es la gestión logística de las MYPE del sector industrial manufacturero de la región Puno en el año 2018 para ello utilizo un método de investigación científica de enfoque cuantitativo, descriptivo con diseño no experimental. Utilizó 135 MYPE del sector industrial manufacturero de la región Puno para analizar la variable en mención.

Resultado del análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras y aprovisionamiento en la tabla 14 se observa que el 56.3 % respondieron estar en desacuerdo con el uso y prácticas de los procesos, actividades y documentación en la gestión de compras y abastecimiento como: requerimiento, cotización, selección del proveedor y otros, el 34.1 % mencionaron en total desacuerdo y el 9.6 % respondieron si hacer uso de las prácticas.

La conclusión fue la siguiente: la gestión logística es el resultado del análisis y aplicación de la gestión de aprovisionamiento y compras, gestión de almacén y producción, gestión de inventarios y flujo de información; y gestión de distribución y servicio al cliente. Estos, vendrían a ser los pilares fundamentales para una adecuada gestión logística de las MYPE industriales manufactureras de la región Puno.

El estudio pone énfasis de que tan importante es la gestión logística para poder competir y dar producto de calidad, gracias a los servicios logísticos se manejaran mejor los tiempos programados, a ser puntuales en las entregas es ahí que estas industrias deben de tener la tendencia de evolución en materia logística

esforzándose a fortalecer este desempeño y poder ser frente a los grandes desafíos que se presentan en la industria como son avances en la tecnología, optimización de los procesos y eficientes en los diseños de la producción.

Picón (2017), en su tesis titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Callería, año 2017*, tiene como objetivo principal determinar la gestión de calidad bajo el enfoque de marketing, en las MYPE del sector comercial ferreterías, del distrito de Callería, año 2017. Se desarrolló la investigación bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo – correlacional - no experimental. Para tal efecto, aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas mediante la técnica de encuesta a 27 emprendedores de MYPE de ferreterías.

El resultado de la variable gestión de calidad y marketing en la tabla 7 sobre si sabe conducir la administración con una gestión de calidad el 37 % respondieron SI y 63 % mencionaron NO, en la tabla 13 está al tanto de los pasos de su competencia el 74.1 % declararon SI el 25.9 % mencionaron NO.

Concluye: Desconocen la administración con gestión de calidad. No utilizan herramientas de gestión, ni identifican su misión y visión de su organización. Esto limita identificar oportunidades de mejora en el análisis de procesos que no realizan, aplican un marketing empírico, sin técnica. Buscan alcanzar un posicionamiento de mercado, pero sin identificar correctamente el segmento para el cual se dirigen.

En el estudio el autor quiere definir correctamente las necesidades para tener comunicación con las expectativas que el público quiere o desea, todo esto garantiza la correcta venta con su entrega a tiempo y haber recibido las recomendaciones adecuadas del uso de lo que el cliente compra, al realizar todas las actividades se

observa como el marketing contribuye a la gestión de calidad y a la satisfacción del cliente. Si la empresa quiere tener posición en el mercado debe identificar los atributos de sus productos, tener estrategia para las ventajas competitivas todo esto se logra con el marketing.

2.1.3 Locales

Quispe (2020), en su estudio sobre *Propuesta de mejora en la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, Cañete – 2019* tuvo como objetivo, elaborar la propuesta de mejora de la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, caso: “Bodega Sueng”, San Vicente de Cañete – 2019. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño de investigación transversal-no experimental; con una población compuesta de 90 micros y pequeñas empresas sector comercio rubro abarrotes en el distrito de San Vicente, pero la muestra solo fue constituida por los 9 trabajadores de la Bodega Sueng. La técnica que aplico a su investigación fue la encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario.

Los resultados obtenidos mostraron que el 100 % de los encuestados opinan que la bodega no cuenta con un plan operativo para cada área, el 100 % que la bodega no utiliza normas y políticas diseñado para alcanzar las metas y objetivos.

Su conclusión fue la siguiente: capacitación a los trabajadores de la Bodega en temas de gerencia estratégica, con la finalidad de mejorar en sus áreas de trabajo y motivar a los trabajadores a través de programas de incentivos.

El autor en este estudio hace énfasis de la aplicación de la gerencia estratégica mediante la capacitación orientada en ampliar los conocimientos al personal esto

ayuda al buen desempeño en las exigencias y competitividad del rubro, todo el personal debe estar comprometido al cambio, saber exactamente objetivos, metas, fortaleza, debilidades para la rentabilidad del negocio.

Rodríguez (2019), según su tesis denominada *Gestión logística y competitividad de las MYPE del sector construcción, Distrito de San Marcos, Provincia de Huari, 2019*. Cuya metodología empleada fue la investigación de tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixto con una población de 27 gerentes de las MYPE del sector construcción.

Resultado respecto a la gestión logística 74.1 % manifestaron que el seguimiento y recepción de las compras que se realizan no son adecuados, el 77.8 % dijeron que los productos recepcionados no cumplen con los requerimientos de la empresa y el 70.3 % de los encuestados declararon que no se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios.

La conclusión del estudio obtenido determinó que con un valor de $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna, así también se determinó el grado de correlación entre las variables teniendo un valor de 0.806, esto quiere decir que si existe una relación positiva alta.

En el estudio realizado por el autor da la importancia debida a la gestión logística que es la que abarca toda la organización, las actividades comienza desde que se recibe los materiales hasta la entrega al cliente, todo esto mediante la planificación y coordinación se evitara todas las falencias del negocio ya que para ser competitivo debe caracterizarse en tener un nivel deseado de servicio y calidad al menor costo posible de ello depende el valor agregado que se brinde a los clientes para la satisfacción de sus necesidades.

Lava (2019), en su tesis *Propuesta de modelo de gestión de la logística para las MYPE productoras de mandarina del distrito de Huaral de la provincia Huaral*, con el objetivo de aumentar su productividad mediante la aplicación de la gestión por procesos, objetivo presentar una propuesta que contribuya a la economía de las empresas productoras de mandarina, su metodología fue realizada con la técnica de muestreo probabilístico estratificado, se utilizó un muestreo aleatorio simple, su muestra fue en un numero de 67, se realizó la técnica de recolección de datos: la entrevista mediante la encuesta, tipo de investigación es exploratoria.

Resultado para determinar la situación de las empresas productoras de mandarina para emplear los procesos adecuados, en la figura 25 porcentaje de empresas que cuentan con almacén el 83.30 % no cuentan con almacén por temor a sufrir robos, por otro lado, el 12.7 % de ellas si cuentan con un almacén porque consideran que el producto debe estar almacenado en lugar fresco y no al aire libre.

Conclusión las MYPE pueden alcanzar competitividad sostenible en el tiempo en base a la aplicación de la gestión por procesos incrementando de esta manera la productividad.

El propósito del estudio es mejorar de una forma eficaz los procesos que viene a ser un sistema completo para lograr los objetivos de las empresas productoras de mandarina estas deben organizarse y gestionar sus actividades, hacer el seguimiento, medición y que recursos serán necesarios para de esta forma llegar a sus metas trazadas y de esta manera lograr la productividad.

Parihuaman (2019), en su tesis titulada *Gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicios - rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018*. El objetivo general de esta investigación fue determinar las principales características

de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicios - rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018. Tiene un tipo básico de enfoque cuantitativo, descriptivo- correlacional, no experimental y transversal. La población de estudio fue 510 MYPE rubro restaurantes con una muestra de 117, utilizo la técnica de la encuesta y de instrumento fue el cuestionario estructurado.

Resultados: 40 % siempre vigilan el proceso de servicio de restaurantes para que operen con efectividad, el 60 % siempre desarrollan estrategias para que prevengan la amenaza de los nuevos competidores, el 80 % casi siempre tiene conocimiento de posibles servicios que pueden ser sustituidos por el servicio que ofrece.

Conclusión: la gestión de calidad y competitividad son elementos importantes para el buen direccionamiento de las empresas, sin embargo, los restaurantes no están ejerciendo correctamente la aplicación de estos términos ya que buscan cero errores en el proceso de servicio que ofrecen.

En el estudio de investigación el autor propone que a través de un modelo estratégico de Michael Porter conocer a la competencia y elaborar una estrategia de negocio en el rubro, es relevante la aplicación ya que se puede analizar el equilibrio: cliente, proveedor y competidor, si bien es cierto si se cuenta con este modelo podemos determinar la rentabilidad maximizando los recursos y superar a la competencia.

Ángeles y Díaz (2018), en su tesis *Propuesta de un proceso logístico aplicado a las MYPE del subsector de elaboración y conservación de frutas, legumbres y hortalizas de Lima Metropolitana para la mejora de la productividad y competitividad*. Objetivo: plantearon una propuesta que se desarrollara con el fin de

mejorar las competencias de estas empresas mediante la gestión por procesos.

Metodología entrevista a cada empresa para conocer sobre las MYPE, se realizó una encuesta a todas las empresas del rubro en estudio.

Resultado de la distribución de entrega de pedidos, grafico 32 frecuencia de los errores por la mala planificación el 57 % de las empresas informo la deficiencia del proceso de planificación ocurre 2 veces cada 3 meses, el 29 % indico solo 1 vez en un tiempo determinado y el porcentaje restante no opina, razón por la cual se debe de dar importancia al proceso que compromete a los transportistas y a los clientes que esperan la llegada de su pedido.

Conclusión: lo elaborado logra un impacto positivo en las MYPE, va a generar una mejora en el control de sus procesos logísticos, se determinó realizar la gestión en sus procesos, lograran reducir sus costos y perdidas, su implementación requiere tener un mayor tiempo y recursos necesarios, de modo que les ayude a ser más competitivos y aporten al crecimiento del país.

El autor en su estudio busca la organización orientado a la visión del cliente, esto realizando gestionar los procesos en forma estructurada como base a la propia empresa con herramientas que pueden mejorar y determinar los flujos de trabajo para hacerlos más eficientes y adaptados a las necesidades de los clientes cuidando siempre las relaciones entre comprador y proveedor.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Sistema Logístico

Kalenatic, González, López y Arias (2009), define como sistema logístico al conjunto de sistemas de apoyo que interactúan con los sistemas centrales y con el entorno de la organización. Compuesto por todos los sistemas de apoyo interactuantes en la organización, ya se encuentren en el interior o en el exterior de la

firma, y por su ente coordinador, que tiene como misión gerenciar y regular los ya mencionados sistemas de apoyo, y es también el encargado de optimizar su desempeño y darles cohesión durante el desarrollo del ciclo logístico (págs. 273, 274).

Un sistema logístico eficiente y efectivo permite la especialización del trabajo y la separación geográfica de las zonas de producción y consumo potenciando la competencia de mercados distantes. Los costos logísticos tienen un efecto profundo en la estructura económica de un país y a nivel mundial. Los avances de la logística han consolidado en diferentes épocas, diferentes divisiones internacionales del trabajo. Así, como las regiones de una misma nación se especializan en ciertos productos, también los países se especializan en el marco de una globalización del comercio. (Antun, 1993, pág. 12)

2.2.1.1 Indicadores de gestión logística

El funcionamiento del sistema logístico de la empresa debe ajustarse a esquemas avanzados y con una elevada formación del personal, lo cual se refleja en el incremento de la competitividad de la misma. Es por eso que la organización muestra indicadores con niveles comparables internacionalmente y que reflejan la capacidad del sistema logístico. Los principales indicadores que caracterizan la competitividad del sistema logístico y los niveles que en ellos muestran las empresas líderes en países desarrollados como Japón, Francia, Estados Unidos o Alemania son:

- Inventario promedio/Ventas = 20,0 %
- Costo logístico/Ventas = 5,1 %
- Oportunidad en los aprovisionamientos = 90,0 %
- Oportunidad en los suministros a los clientes contra pedidos = 90,0 %

- Oportunidad en los suministros a los clientes contra almacén = 88,0 %
- Suministros perfectos de los proveedores = 89,5 %
- Suministros de pedidos perfectos a los clientes= 95,0 %
- Utilización de las capacidades de producción = 80,0 %
- Utilización de las capacidades de almacenaje = 90,0 %
- Cobertura del inventario de productos terminados = 21 días
- Cobertura del inventario de materia prima y materiales = 43.5 días (Ballesteros y Ballesteros, 2004, pág. 205).

2.2.1.2 Enfoques que tributan a la modelación multicriterio en los sistemas logísticos

Según Vega, Lao y Castellanos (2016), en la actualidad no se considera tan importante el tamaño de las empresas, sino el nivel de competitividad al que estén dispuestas a lograr. La posición competitiva de una empresa está muy condicionada por la competitividad de todos los protagonistas de la cadena de suministros de la que esta es parte. Es común el escuchar que los procesos de producción, con una reducción de costos asociados a la logística, definitivamente marcarán la pauta para el posicionamiento de las organizaciones en un marco donde impera la Globalización Neoliberal. La práctica de la logística viene desarrollando actividades y funciones que quizás en el pasado resultaron suficientes. No obstante, en el contexto de negocios de altos volúmenes y bajos márgenes, se hace indispensable el desarrollo e implementación de nuevas formas de organización que permitan aumentar la productividad de los recursos de las empresas. (pág. 89)

2.2.1.3 Los costes logísticos

El propósito de la logística es hacer frente a la demanda ofreciendo calidad y servicio al menor coste.

Denominaremos costes logísticos al gasto total generado por las actividades de mantenimiento logístico. Un coste alto reduce el mercado, sobre todo en un mundo globalizado donde todas las empresas pueden acceder a proveedores de cualquier país. Si el coste es bajo habrá que considerar además factores tales como tiempo, calidad y cantidad.

Los costes logísticos no son iguales en todas las empresas. Van a depender de una serie de factores como el valor de la mercancía, los procesos de producción, los costes financieros asociados a más servicios, los flujos de transporte, los sistemas de optimización y los sistemas de control.

Sin embargo, puede afirmarse que existen costes indirectos que producen una pérdida de valor real y que están asociados a varias situaciones, como, por ejemplo:

- Utilización de modelos obsoletos que no están adaptados a las nuevas tecnologías.
- Roturas de stocks y sobre stocks.
- Manipulaciones que producen deterioros.
- Disminución de existencia motivada por robos y por otras causas.
- Falta de control que repercute en devoluciones excesivas y rectificaciones.
- Retrasos, urgencias y mala gestión de tiempos.
- Deficiente organización generadora de conflictos contables.
- Mala imagen y carencias en la atención al cliente. (Bastos, 2007, págs. 6, 7)

2.2.1.4 Fases del diagnóstico del sistema logístico

Usando la planeación estratégica y el modelo de sistema viable como alternativas para el diagnóstico, se presentan las siguientes fases

1. Identificar las condiciones internas y externas.
2. Definir la identidad del sistema de logística.
3. Alinear el sistema de logística a la estrategia corporativa.
4. Elaborar un diagnóstico organizacional.
5. Realizar un diagnóstico administrativo.
6. Realizar un diagnóstico sistema de información y comunicación.
7. Construir un modelo formal del sistema de logística (Velasquez A. , 1999, pág. 62)

2.2.2 Logística empresarial

Carro y Gonzales (s.f.), nos dice que en la actualidad la cadena de conducción de suministros es uno de los contenidos más trascendental en cualquier comercio ya que se conoce el enfoque integral de flujos de información, materiales y servicios de los vendedores de materias primas a través de fábricas y depósitos con un manejo total bien preciso hasta el cliente final. Se focaliza sobre aquellas actividades básicas que una empresa debe realizar cada día para satisfacer la demanda; por esta razón se toma siempre en cuenta el funcionamiento real de la proyección, la planeación total, el manejo de inventarios y una buena programación de la producción. (pág. 1)

Se puede decir con exactitud que los profesionales en el campo de la logística tienen interés de imponer las ventajas de su sector considerando datos e información que dependerá de una interpretación con conocimiento.

La logística, no es un tema nuevo desde el punto de vista de los especialistas en el campo con una trayectoria en la dirección de empresas. Pero sabemos que para muchas empresas resulta de mucho beneficio con considerable ventaja aun recién inicie sus actividades. (Carro y Gonzales, s.f. pág. 1)

2.2.3 Cadena de valor de Michael Porter

Para conocer la importancia de la logística en la cadena de valor de Michael Porter, es necesario familiarizarse con la propuesta como tal. Porter propuso la cadena de valor como una importante herramienta para identificar las fuentes de generación de valor agregado al cliente, mediante la clasificación y organización de los procesos o actividades del negocio. (Riquelme, 2019)

Cada empresa desarrolla actividades para diseñar, producir, comercializar y apoyar a su producto o servicio. La cadena de valor de Porter identifica algunas actividades estratégicas de la empresa, incluyendo la logística, a través de las cuales se puede generar valor para los clientes.

Estas actividades se categorizan de la siguiente manera:

Actividades primarias

Se refieren a la creación física del producto, venta y servicio postventa.

1. Logística interna

Comprende la recepción de insumos y materiales, almacenaje y redistribución de los insumos y materiales necesarios para elaborar productos, manejo y control de inventario y devoluciones a proveedores. Cuando hay mayor eficiencia de logística interna, mayor es el valor generado en la primera actividad.

2. Operaciones (producción)

Producción, embalaje, reparación/mantenimiento de equipos y control de calidad. Consta del procesamiento de las materias para transformarlas en el producto final. Mientras más eficientes sean las operaciones más dinero puede ahorrar la empresa, influyendo en el valor agregado del resultado final. (Riquelme, 2019)

3. Logística externa

Almacenaje de bienes producidos, procesamiento/programación de pedidos, programación y operación de vehículos de despacho. Esta actividad abarca desde el almacenamiento de los productos terminados hasta la distribución del producto. En esta fase el producto sale de producción y se distribuye a mayoristas, distribuidores o consumidor final.

4. Marketing y ventas

Promoción/publicidad, ventas, fijación de precios y selección de canales de distribución. Actividades mediante las cuales se da a conocer el producto. En esta fase se debe tener cuidado con los gastos de publicidad, como parte fundamental e impulsadora de las ventas. (Riquelme, 2019)

5. Servicio

Instalación, reparación y suministro de repuestos, entrenamiento en uso del producto y manejo de quejas y reclamos. Incluye la postventa o servicio de mantenimiento, realza el valor del producto, a través de garantías.

Algunas de estas actividades primarias pueden ser tan extensas y/o complejas, que podrían ser subdivididas en caso de ser ello necesario para el análisis, en especial en la fase de búsqueda de ventajas competitivas.

Actividades secundarias

Son las actividades de apoyo que sustentan las actividades primarias.

1. Infraestructura de la organización

Dirección general, sistemas de planificación, gestión financiera y contable, manejo de aspectos legales y gestión global de la calidad. Actividades de apoyo al funcionamiento general de la empresa, como la planificación y contabilidad.

2. Recursos humanos

Reclutamiento y selección de personal, evaluación del personal, sistemas de recompensa, capacitación y desarrollo; y relaciones laborales internas. Actividades referentes a la fuerza laboral, captación, contratación y motivación del personal.

3. Investigación y desarrollo

Conocimiento experto, procedimientos e insumos tecnológicos. Obtención y mejora de la tecnología. (Riquelme, 2019)

4. Abastecimiento

Compra de materias primas e insumos, compra de suministros y compra de otros activos. Actividades para la búsqueda y compra de los materiales.

Puesto que en un caso específico podrían existir dudas respecto a cuánto vale la pena disgregar las actividades dentro de la cadena de valor, Michael Porter plantea que las actividades deben ser aisladas y separadas cuando:

- Tengan distinto potencial de reducción de costos.
- Tengan un alto potencial en la diferenciación.
- Representen una parte importante o creciente del costo

Margen

El Margen, que es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor.

(Riquelme, 2019).

2.2.3.1 Cadena de valor y estrategias genéricas

Michael Porter propuso el concepto de cadena de valor para identificar formas de generar más beneficio para el consumidor y con ello obtener ventaja competitiva. Este concepto radica en hacer mayor esfuerzo para lograr la fluidez de los procesos centrales de la empresa, lo cual implica una interrelación funcional que se basa en la cooperación.

Entre los procesos centrales se encuentran:

- Desarrollo de nuevos productos.
- Administración de inventarios (las materias primas y los productos terminados en los lugares correctos y en el momento correcto).
- Tramite de pedidos y de entrega.
- Servicio a clientes (Lora, 2004, pág. 45).

2.2.3.2 Ventajas y desventajas del análisis de la cadena de valor

Según (Bilbao, 2018), refiere que el análisis de la cadena de valor tal y como lo plantea Porter, constituye una herramienta de análisis capaz de ofrecer una serie de ventajas para lograr esa estrategia empresarial que, entre otros objetivos, diferencie socialmente a la compañía de las demás. Estas ventajas son:

1. El análisis de la cadena de valor puede jugar un papel instrumental en la detección de problemas organizativos, tácticos y estratégicos relacionados con el negocio.
2. La herramienta ayuda a las empresas a apreciar las posibles fuentes de ventaja competitiva.
3. El marco estratégico se puede aplicar a cualquier tipo de negocio, independientemente de la industria y el tamaño del negocio. (Bilbao, 2018)

No obstante, este análisis, como constituye un marco teórico, presenta una serie de desventajas ya que el concepto de cadena de valor no está exento tampoco de limitaciones. Estas desventajas o limitaciones son en base al análisis de la cadena de valor:

1. El marco asume que es posible lograr una separación clara de las operaciones de la compañía en diferentes actividades primarias y de apoyo. Este puede no ser el caso en la vida real teniendo en cuenta el aumento del nivel de complejidad de las operaciones comerciales.
2. La aplicación de la herramienta en la práctica puede ser un proceso excesivamente lento, ya que requiere un análisis exhaustivo de todas las operaciones comerciales.
3. Puede ser difícil encontrar toda la información requerida para realizar un análisis de la cadena de valor de manera adecuada.
4. En la mayoría de las industrias es inusual que una única compañía realice todas las operaciones descritas en la cadena de valor de Porter, es lo que él llamaba “sistema de valor”. Se da con mucha más frecuencia el supuesto las compañías formen eslabones de una cadena de valor global que integre diferentes actividades o departamentos llevados a cabo por diferentes empresas. (Bilbao, 2018)

2.2.3.3 Los pasos a seguir para la construcción de una cadena de valor

Se resume entonces en:

1. Diseñar la cadena de valor: de forma que todo lo que se realiza dentro de la empresa quede capturado dentro de una de las actividades de valor. El principio básico para la división de actividades es aislarlas cuando: (1) tengan economías

diferentes, (2) tengan un alto potencial de impacto de diferenciación, o (3) representen una parte importante o creciente del costo. (Olmedo, Olmedo, Plazaola, s.f.)

2. Examinar las conexiones: La cadena de valor no es una colección de actividades independientes, sino un sistema de actividades interdependientes. Los eslabones o conexiones son las relaciones entre la forma en que se desempeña una actividad y el costo o desempeño de otra. Por lo tanto, los mismos eslabones pueden llevar a la ventaja competitiva de dos maneras: optimización y coordinación. Los eslabones pueden reflejar también la necesidad de coordinar las actividades. Optimizando eslabones incluso se puede lograr eliminar actividades innecesarias. (pág. 3)
3. Utilizar el benchmarking para hacer comparaciones con los competidores.
4. Evaluar el sistema de valor completo: los eslabones entre la cadena de valor de la empresa y la de los proveedores puede proporcionar oportunidades para que la empresa aumente su ventaja competitiva, coordinándolos y optimizándolos en función de que ambos ganen de esa relación. Los eslabones de canal son similares a los de los proveedores. El valor del canal representa con frecuencia una gran parte del precio de venta para el usuario final. Hay muchos puntos de contacto entre la cadena de valor de la empresa y las de los canales, como ser fuerza de ventas, entrada de pedidos y logística externa. Como con los proveedores, la coordinación y optimización conjunta con los canales puede bajar el costo o aumentar la diferenciación. (Olmedo, Olmedo, A, y Plazaola, s.f, pág. 3)

2.2.3.4 La medida de la calidad y de la productividad en logística

Hay que dejar claro que generar valor para los clientes es otra manera de decir que las operaciones logísticas deben ser eficaces. De manera similar, generar valor para los accionistas equivale a decir que estas se deben realizar eficientemente.

Valor para el cliente = calidad = eficiencia

Valor para el accionista = productividad = eficiencia

Por tanto, la medida de la eficiencia y de la eficacia de los procesos logísticos en un punto de partida absolutamente necesario para observar el estado actual de avance de las mejoras. (Presencia, 2004)

2.2.3.5 Como aplicar la cadena de valor

Aplicamos esta cadena a una ferretería realizando los pasos siguientes:

1. Descripción de la situación:

La empresa está situada en un conglomerado de un número de ferreterías, acá se efectuará la división de las acciones que forman parte del proceso tanto primaria como secundaria:

Acciones primarias:

- Marketing: estrategias de venta de los productos.
- Logística: recepción, almacenaje, distribución y devolución de unidades.
- Manejo de stock: gestión de las unidades disponibles en la ferretería.
- Ventas: comercialización de los productos en el mercado como tal.
- Atención al usuario (o etapa postventa): acompañamiento a los compradores.

(Arnedo, 2012)

Acciones secundarias:

- Recursos humanos: selección de los trabajadores de la ferretería.

- Tecnología: recursos y maquinaria empleada en el proceso de venta.
- Selección de proveedores.
- Infraestructura: sede física de la ferretería y otros recursos propios.

5. Selección de los puntos de valor:

Como ya se realizó la división de la cadena de valor en las acciones más importante, la idea es identificar cuáles de ellas podrían suponer una ventaja para la ferretería. Por ejemplo, si son el sector que mejor trato dan a los clientes, se implementara nuevas estrategias para que el trato se fortalezca esto puede convertirse en los llamados clientes potenciales. Hay que invertir por ejemplo en lo que se quiere habitualmente tener calidad en los productos y el precio de los mismos, de esta manera como se tiene interés de seguir fortaleciendo el trato a los clientes entonces se formara a los trabajadores en temas de empatía, habilidades interpersonales, atención al público, entre otros. (Arnedo, 2012)

6. Aplicación de los cambios:

Finalizada la formación de los trabajadores y puesta en marcha nuevas estrategias de atención al cliente, se pone en práctica los cambios propuestos tras el análisis de la cadena de valor. Se puede planificar un periodo de prueba.

7. Medición de resultados:

La cadena de valor no acaba cuando se implementan los cambios. Para saber si funciona la formación que recibieron los trabajadores si fue la más indicada y si las estrategias de marketing fueron efectivas, debes medir los resultados con indicadores concretos.

En este caso el indicador principal será el número de clientes que llegaron a comprar a la ferretería, así como también como estuvo el total de las ventas que se registraron en dicho tiempo en que se realizaron los cambios.

La cadena de valor siempre se centrará en aquellos elementos que mejorarán o fortalecerán en este caso la actividad comercial, porque se cuenta con los clientes que efectúan siempre sus compras y los consumidores en general, ese es el principal objetivo. (Arnedo, 2012)

2.2.4 Gestión de la calidad

Udaondo (1992), dice que debe entenderse por gestión de calidad al conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos el término inglés “management”, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.

De este modo, una posible definición de gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente. (pág. 5)

2.2.4.1 Definición de la calidad en cinco categorías básicas

Enfoque trascendente

El concepto más antiguo y utilizado de calidad es el de “excelencia”, es decir, “lo mejor”, remontándose ya a los filósofos griegos (para Platón la excelencia era algo absoluto, la más alta idea de todo). Este concepto es el más genérico, ya que puede aplicarse a productos, procesos, empresas, etc. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, pág. 8)

La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando

los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles. Se suele afirmar que la excelencia es un horizonte que no se llega a alcanzar y el camino para acercarse a ella es la gestión de la calidad total.

Enfoque basado en el producto

Otro grupo de definiciones afirman que la calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto. Así, por ejemplo, la resolución de un monitor o los quilates de un anillo de oro reflejan diferencias en la calidad, de forma que cuanto mayor sea el nivel de estas características mayor será la calidad del producto. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, pág. 8)

Enfoque basado en el cliente

Se define la calidad como la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. Esta aptitud para el uso se refiere tanto a las características del producto, como a la ausencia de deficiencias.

Se trata de una definición enfocada hacia el exterior de la organización y por lo tanto muy sensible ante cualquier cambio en el entorno, dado que las expectativas del cliente se comportarán de forma dinámica, por lo que la organización deberá estar constantemente analizando los cambios en dichas expectativas. Además, en muchas ocasiones el cliente carece de expectativas al tratarse de productos radicalmente innovadores o por ser de consumo poco habitual. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, pág. 8)

Enfoque basado en la producción

Un primer problema de esta definición surge en la dificultad de determinar esas especificaciones, especialmente en entornos muy inestables y cambiantes. Pero

sin duda, el mayor inconveniente es que se enfoca exclusivamente hacia el interior de la organización, ya que, si la empresa se centra exclusivamente en su eficiencia interna, cumpliendo sus especificaciones de fabricación y no se cuestiona sobre la idoneidad del producto con relación a las necesidades del mercado, puede suceder que el producto no satisfaga a los clientes y resulte un fracaso comercial. (pág. 9)

Enfoque basado en el valor

Los autores que defienden esta definición indican que tanto precio como calidad deben ser tenidos en cuenta en un mercado competitivo. La calidad de un producto no se puede deslindar de su coste y su precio. Así, un producto será de calidad si es tan útil como los productos de la competencia y tiene un precio inferior, o bien, si teniendo un precio comparable ofrece mayores ventajas.

Esta forma de definir la calidad tiene la ventaja de que compatibiliza la eficacia con respecto al mercado (no conseguida en el enfoque basado en la producción) y la eficiencia económica interna (olvidada en el enfoque basado en el cliente), además de permitir la comparación entre distintos productos, ya que el valor es un indicador de cómo se perciben dichos productos en el mercado. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, pág. 10)

2.2.4.2 La innovación y la gestión de calidad

Arraut (2010), nos dice que las argumentaciones teóricas encontradas se centran en dos aspectos del análisis: primero, considerar los sistemas de calidad como plataformas propicias para el desarrollo de las innovaciones; y segundo, cuando se muestran indirectamente algunos resultados de la innovación; están o pueden ser influenciados por el sistema de calidad de la empresa. La innovación, como una actividad estratégica, se observa en la importancia que juega en la

estrategia de la empresa; su capacidad depende de la forma en que esta se estimule dentro de la organización. Esto permite la generación de ideas (cartera de ideas), de proyectos (banco de proyectos) y el desarrollo de inventos o mejoras y su posterior lanzamiento exitoso (éxito comercial). Innovar no sólo es la generación de ideas, es necesario transformarlas en productos y/o servicios para que sean valoradas positivamente por el mercado, lo que garantiza el éxito comercial.

2.2.4.3 Ética de la calidad

Cuatrecasas y González (2017), nos dicen que existen una serie de preceptos o actitudes positivas que constituyen la ética de la calidad, algunos de los cuales se enumeran a continuación:

- Hacerlo bien desde el principio. Es el camino más rápido, efectivo y económico para lograr la calidad.
- Prevenir la aparición de los fallos. Se han de analizar las causas de los defectos antes de que lleguen a producirse, con lo que disminuyen los costes y esfuerzos para tratar de solucionarlos.
- Apreciar y resaltar el aspecto positivo y educativo que aportan los defectos como forma de aprender y avanzar. Hay que evitar buscar culpables y dedicarse a hallar la forma de que no vuelvan a ocurrir tales defectos.
- Ante los errores repetitivos, resulta más efectiva una información adecuada y objetiva que una amonestación o crítica.
- La calidad persigue la satisfacción plena de los consumidores. Un exceso de calidad sobre el nivel requerido puede no ser apreciado y resultar costoso.
- La calidad debe implicar un clima de sensibilidad y preocupación en la empresa por el entorno social y medioambiental.

2.2.5 Ciclo de mejora continua de la calidad - Los procesos PHVA

A partir del año 1950 y en repetidas oportunidades durante las dos décadas siguientes, Deming empleó el ciclo PHVA como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas japonesas. De allí hasta la fecha, este ciclo (que fue desarrollado por Shewhart), ha recorrido el mundo como símbolo indiscutido de la mejora continua. Las Normas NTP-ISO 9000:2001 basan en el ciclo PHVA su esquema de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Se admite, estadísticamente, que en las organizaciones sin "gestión de mejora continua" el volumen de la ineficiencia puede estar entre un 15 y 25 % de sus ventas. Las que, si la hacen, oscila entre 4 y 6 %. Un rápido cálculo nos hará descubrir la magnitud de la respectiva "mina de oro" y el efecto que tiene sobre los resultados y la competitividad. La mayoría de los fallos o ineficiencias que configuran el despilfarro son desconocidos, considerados como normales, ignorados y con frecuencia ocultados. Actitudes que impiden buscar soluciones y evitar su repetición. (García, Quispe y Raéz, 2003, pág. 91)

La gestión de mejora continua en una organización requiere:

- El liderazgo de la dirección.
- Un comité de mejora continua.
- Formación y motivación específicas.
- Un sistema de gestión documentado.
- Asesoramiento externo.

Según la NTP-ISO 9000:2001, mejora continua es una "actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos" siendo los requisitos la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria".

- Análisis y evaluación de la situación existente.
- Objetivos para la mejora.
- Implementación de posible solución.
- Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación. Formalización de los cambios.

Los resultados se revisan para detectar oportunidades de mejora. La mejora es una actividad continua, y parte de la información recibida del propio sistema y de los clientes. (García, Quispe y Raéz, 2003, págs. 91, 92)

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo PHVA es un ciclo que está en pleno movimiento. Que se puede desarrollar en cada uno de los procesos. Está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad.

El ciclo PHVA se explica de la siguiente forma:

Planificar

- Involucrar a la gente correcta.
- Recopilar los datos disponibles.
- Comprender las necesidades de los clientes.
- Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados.
- ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Desarrollar el plan/entrenar al personal.

Hacer

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas.
- Recopilar los datos apropiados.

Verificar

- Analizar y desplegar los datos.
- ¿Se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias.
- Revisar los problemas y errores.
- ¿Qué se aprendió?
- ¿Qué queda aún por resolver?

Actuar

- Incorporar la mejora al proceso.
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa.
- Identificar nuevos proyectos/problemas (García, Quispe y Raéz, 2003, pág. 92)

2.2.5.1 El ciclo de Deming

En la actualidad, las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno competitivo y con cambios constantes cada vez más frecuentes. Es por ello que la calidad y mejora de procesos se convierten en un imperativo para la supervivencia de estas empresas, con el propósito de ofrecer productos y servicios a bajo coste, y que satisfagan los requerimientos de los clientes.

Las empresas necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de buenos resultados, mediante la adaptación de herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su proceso de gestión y mejora continua.

El ciclo de Deming (o círculo de Deming), es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar.

El ciclo de mejora continua lo componen cuatro etapas cíclicas de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo. De esta forma las actividades son revaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

2.2.5.2 Etapas que forman el ciclo

Planificar:

En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos.

Una forma de identificar estas mejoras puede ser realizando grupos de trabajo o bien buscar nuevas tecnologías o herramientas que puedan aplicarse a los procesos actuales. Para detectar tecnologías o herramientas a veces es conveniente fijarse en otros sectores, esto aporta una visión diferente, pero muchas de las soluciones pueden aplicarse a más de un sector. (Pacheco, 2019)

Hacer:

Llega el momento de llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback que es el método de control de sistemas, en el cual los resultados obtenidos de una tarea o actividad son reintroducidos nuevamente

en el sistema con el objeto de realizar las modificaciones necesarias, bien sean para controlar el sistema, bien para optimizar su comportamiento, necesario para el posterior análisis.

En numerosas ocasiones conviene realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala. La selección del piloto debe realizarse teniendo en cuenta que sea suficientemente representativo, pero sin que suponga un riesgo excesivo para la organización. (Pacheco, 2019)

Verificar:

Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control.

Para evitar subjetividades, es conveniente definir previamente cuáles van a ser las herramientas de control y los criterios para decidir si la prueba ha funcionado o no.

Actuar:

Por último, tras comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas.

En el caso de que se haya realizado una prueba piloto, si los resultados son satisfactorios, se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados sin desecharla.

Una vez finalizado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

Algunos de los beneficios que proporcionan una adecuada mejora de procesos son los siguientes:

- Tiempo: Se disminuyen tiempos, aumentando la productividad.
- Calidad: Se disminuyen errores, ayudando a prevenirlos.
- Costo: Se disminuyen recursos (personas, materiales, dinero, etc.), aumentando la eficiencia.

En conclusión, un sistema de gestión de la calidad permite a una organización desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento. En este contexto resulta de gran utilidad utilizar la metodología impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva. (Pacheco, 2019)

2.2.5.3 Los 14 puntos para la gestión de Deming

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio

Deming define la función de la empresa: lograr mantener el negocio y crear empleo por medio de la innovación, investigación, mejora constante y mantenimiento, no importa hacer dinero.

Las necesidades físicas y emocionales de las familias si existe la tolerancia y se reemplazan por otras existe el éxito, tal es así que las organizaciones son como las familias ya que es un compromiso entre empleados teniendo en cuenta siempre en el bienestar del empleado a largo plazo si esto no sucede se perderán la confianza y seguridad.

Ser constante significa tener el propósito de establecer una meta, permanente y sin fin todas las características de la no calidad como errores, demoras, fallos, servicios innecesarios dan resultado problemas, reclamaciones, quejas y sugerencias. (Villaverde, 2012)

2. Adoptar la nueva filosofía

Acogerse a una nueva filosofía de empresa donde no exista errores ni negativismo ya que estamos viviendo un nuevo tiempo económico en la que los gerentes deben tomar conciencia de sus responsabilidades y afrontar la cuota de liderazgo para lograr el cambio, si la calidad mejora, la productividad aumenta por lo tanto se debe hacer hincapié no es la cantidad lo que interesa sino la calidad.

3. No depender más de la inspección masiva

Se debe dejar de depender de la inspección para alcanzar la calidad, es mejor optimizar el proceso de producción, hay que eliminar la inspección ya que es sinónimo de trabajo bajo presión es mejor aplicar la prevención de defectos al mejoramiento incesante, todo esto se verá reflejado través de la integración del concepto de calidad en todo el proceso de producción, lo cual aminora costos y permite acrecentar calidad. (Villaverde, 2012)

4. Acabar con la práctica de hacer negocios basándose únicamente en el precio

La compra no debe estar basada exclusivamente en el precio, lo significativo es medir la calidad ya que los negocios están en un cambio constante de proveedores y ellos manejan procesos diferentes de tal forma que el precio varía por cada materia de producción es así como se origina los precios más bajos, se puede establecer solo contar con un proveedor para cada materia prima y de esta forma generar confianza y fidelidad.

5. Mejorar constantemente y por siempre el sistema de producción y servicio

La búsqueda por mejorar la calidad debe ser continua, no momentánea ni estática, se deben mejorar los procesos productivos, el servicio y la planeación, además la administración debe propender por la minimización de costos a través de la reducción continua de desperdicios, deterioros, productos defectuosos. etc. Todo esto será gracias a la mejora del sistema. (Villaverde, 2012)

6. Instituir la capacitación en el trabajo

Se necesita de formación para aprender todo acerca de la empresa, por eso es necesario establecer el entrenamiento y la capacitación de los trabajadores que son el activo que mejora con el tiempo, la empresa dedicará el tiempo, esfuerzo y dinero para su preparación y capacitación, y de esta forma obtener mejores empleados para conseguir mayor resultado en cuanto a calidad y costos.

7. Instituir el liderazgo

Las organizaciones deben adoptar e instituir el liderazgo, de manera que la labor de los supervisores o jefes no se limite a dar órdenes o impartir castigos, sino que más bien deben trabajar en las fuentes de mejora, la idea de la calidad del producto y del servicio e igual forma la traducción desde la idea del diseño hasta el producto real , por esa razón el supervisor debe ser como un orientador que le ayude a la gente a hacer mejor su trabajo y que identifique quiénes son las personas que necesitan mayor ayuda, todo esto para el mejoramiento de la calidad. (Villaverde, 2012)

8. Desterrar el temor

Los colaboradores se sentirán seguros, generaran más productividad sino existe el temor y el miedo en todos sus niveles, hay que generar confianza entre la

gente de manera que no sientan temor de opinar o preguntar sobre los problemas de calidad, esto permite mayor efectividad en el trabajo y permite que las personas se esfuercen porque quieren que la empresa alcance el éxito caso contrario seguirán haciendo las cosas mal y esto no garantiza la calidad.

9. Derribar las barreras que hay entre las áreas de staff (equipo)

Romper las barreras que existan entre las diferentes áreas, no crear competencias que solo rompe la unidad entre colaboradores, sino más bien generar la visión de largo plazo como trabajar en equipo que les permita a todos trabajar por conseguir los mismos objetivos, permitiendo así la colaboración y la detección temprana de fallos, siempre se está pensando en la calificación anual porque se cree que en equipo no resulta mejor cuando se trabaja solo. (Villaverde, 2012)

El equipo debe ser unido y cooperativo, no deben presentar barreras sin embargo estas actitudes se desvanecen cuando los papeles de cada persona se hacen funcionales ahí surge problemas de comunicación, competencia y temor, al existir estas barreras el más afectado es el cliente.

10. Eliminar los eslóganes, las exhortaciones y las metas numéricas para la fuerza laboral

Hay que borrar el eslogan o las frases preestablecidas, estos no sirven y lo que causan es relaciones adversas que redundan en pérdidas de competitividad y calidad.

Las metas numéricas se fijan para los demás, no ofrecen una guía que lleve a la meta, son adversa pueden generar frustración y resentimiento esto debe ser superado para constituir una guía firme e inquebrantable en su misión hacia el futuro. (Villaverde, 2012)

11. Eliminar las cuotas numéricas

Deben eliminarse las cuotas numéricas, tanto para trabajadores como para los empresarios. Las cuotas sólo toman en cuenta los números, no los procesos, los métodos o la calidad y por lo general se constituyen en garantía de baja calidad y altos costos. Las cuotas se deben sustituir con liderazgo, eliminando el concepto de gerencia por objetivos.

Las metas son útiles, pero si no incluyen un método que ayude a alcanzarla los resultados solo crean pérdida, caos, insatisfacción y rotación de personal generando frustración y resentimiento.

12. Derribar las barreras que impiden el orgullo de hacer bien un trabajo

Hay que derribar las barreras que les quitan a las personas el orgullo que les produce hacer su trabajo, eliminando los sistemas de comparación o de méritos, estos sistemas sólo acarrear nerviosismo y disputas internas.

Cuando aumenta el número de artículos defectuosos y la rotación disminuye solo si el empresario trata de mejorar el proceso esta situación es clara ya que el colaborador se siente importante en un trabajo y procura hacer todos los esfuerzos posibles para quedarse. (Villaverde, 2012)

13. Instituir un programa vigoroso de educación y reentrenamiento

Se debe establecer un programa interno de educación y auto mejoramiento para cada quien, hay que permitir la participación de la gente en la elección de las áreas de desarrollo para fomentar una educación amplia y continua para el desarrollo personal con nuevos trabajo y nuevas responsabilidades para cargos del mañana y evitar desilusiones.

14. Tomar medidas para lograr la transformación

Definitivamente todos los miembros de la organización deben esforzarse por conseguir la transformación en cuanto a calidad, procesos, productos y servicios, la transformación es el trabajo de todos, pero eso sí, hay que basarse en un equipo que reúna condiciones suficientes de capacidad y liderazgo.

Aunque no es fácil implementar como mejorar continuamente la calidad es importante que sean tenidos en cuenta y así sea lentamente, aplicarlos en las organizaciones esto a iniciativa del empresario. (Villaverde , 2012)

2.2.6 Definición de Micro y Pequeña Empresa

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (SUNAT, 2019)

2.2.6.1 Características de las MYPE

Las MYPE deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 unidades impositivas tributarias. (SUNAT, 2019)

2.2.6.2 Actividad empresarial peruana

Como sabemos, la actividad económica de las empresas está determinada por la estructura productiva del país, el dinamismo de sus mercados, el entorno económico e institucional. La escala de operación de una empresa individual está asociada a sus requerimientos técnicos, su capacidad física y financiera, así como su acceso a recursos externos. Esta sección revisa brevemente las características de las empresas y su diversidad, así como la importancia de la “informalidad” y del “missing middle” en la economía peruana. De aquí exploramos los requerimientos financieros por parte de las microempresas (ME), las pequeñas empresas (PE) y las medianas empresas (MED) –las MYPE en el Perú. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (INEI 2016), la estructura productiva del Perú está concentrada en actividades de servicios privados (financieros, educativos, sociales, personales), que dan cuenta del 45 % del producto interno bruto (PIB); junto al comercio (por mayor y minorista), las actividades terciarias suman más del 50 % del PIB peruano. Le siguen en importancia la minería, agroindustria y manufactura. Este patrón se ha mantenido pese al crecimiento sostenido (2005: 6.3 %, 2010: 8.5 %, 2015: 3.3 %) reciente. (León, 2017, pág. 7)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Calidad

La definición oficial de la ISO (International Organization for Standardization) es: calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le dan su aptitud para satisfacer las necesidades expresas o implícitas.

Existen varias definiciones propuestas por los consultores Crosby, Deming, Juran, Townsend, etc., que van todas en el sentido de la satisfacción de las necesidades del cliente.

J. Teboul propone una definición que aúna los puntos de vista de estos consultores: calidad es la aptitud para satisfacer las necesidades de compra y de uso, al mejor costo, minimizando las pérdidas y haciéndolo mejor que la competencia. (Management y marketing, 2002)

2.3.2 Ferreterías

Una ferretería es una oportunidad de negocio para emprendedores que se propongan aprovechar un sector que, a pesar de los avances de la tecnología, aún ofrece un interesante margen de rentabilidad al ofrecer herramientas manuales para diversos trabajos, además de materiales para la construcción o el mejoramiento del hogar.

Puede ser un negocio que necesite un capital alto para la inversión inicial, pero que sin duda te dejará buenas ganancias una vez establecido. (Como abrir una ferretería en Perú en 7 pasos,s.f)

2.3.3 Gestión

Es interactuar en todas las áreas de una empresa, organización, unidades, instituciones informativas, etc.; entendemos además a toda “actividad dirigida a obtener y asignar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización”.

Implica también observar – evaluar sobre las metas alcanzadas con los recursos aplicados. Entendemos gestión: a la herramienta que engloba fases de la administración siendo la gestión misma un elemento con desarrollo propio de la

administración, utilizando nuestra unidad de la información la metodología de gestión, como elemento diferencial para obtener recursos de distintas naturalezas. Solo mencionamos las partes que constituyen la gestión y la posibilidad que nos da este accionar al aplicar a cualquier metodología de trabajo. (Murray, 2002)

2.3.4 Logística

En esencia, la logística consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. Para ello se tienen en cuenta las variables que lo definen, estableciendo las relaciones que existen entre ellas. Así, la logística no es un concepto realmente nuevo para nosotros: se trata de un proceso mental que antecede a cualquier situación final en la que pretendamos tener éxito.

Desde el punto de vista empresarial, la logística se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos. (Gómez, 2014)

2.3.5 MYPE

Una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Huamán, 2009)

2.3.6 Sistemas

El sociólogo George Homans utiliza los conceptos de sistemas como la base para su investigación científica en grupos sociales. Desde su punto de vista, una organización está formada por un sistema ambiental externo y un sistema interno de

relaciones que son interdependientes. Hay tres elementos en un sistema social: las actividades, son las tareas que la gente desempeña; las interacciones, ocurren entre las personas en el desempeño de dichas tareas, y los sentimientos, que desarrollan entre las personas. Estos elementos se refuerzan mutuamente, es decir, las actividades conjuntas conducen a interacciones y sentimientos. (Velásquez F., 2000)

III HIPÓTESIS

El alcance de estudio de investigación a realizar tendrá un estudio descriptivo, los estudios descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible un fenómeno, solo se formulan hipótesis si se pronostica un hecho o dato.

Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, pág. 92)

IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal

“Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

“Investigaciones que recopilan datos en un momento único”. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, pág. 149,151)

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo

“Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (pág. 4)

El nivel de investigación fue descriptivo

“Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (pág. 80).

4.2 Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por todos los propietarios de las ferreterías de las cuadras 6 y 7 del Jirón Sucre Imperial - Cañete que son en número de 10, según reporte de la Municipalidad Distrital de Imperial.

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (pág. 174)

Siendo la población pequeña se tomó el 100 % de ella para la muestra que fue de 10 propietarios de las ferreterías de las cuadras 6 y 7 Jirón Sucre Imperial –

Cañete. López (1998, p. 123) citado por (Taipe y Rojas, 2018) opina que “la muestra es censal, es aquella porción que representa toda la población”. (pág. 70), con la finalidad de tener informes aptos sobre el tema de estudio. Todos los propietarios aplicaron la encuesta porque tenían la comprensión del conocimiento del tema en estudio, lo cual su información fue de gran aporte para la toma de decisiones.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1
Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición	Dimensión	Definición	Indicador	Escala
Sistema logístico	Kalenatic, Gonzalez, López y Arias (2009), definen como sistema logístico al conjunto de sistemas de apoyo que interactúan con los sistemas centrales y con el entorno de la organización. Compuesto por todos los sistemas de apoyo interactuantes en la organización, ya se encuentren en el interior o en el exterior de la firma, y por su ente coordinador, que tiene como misión gerenciar y regular los ya mencionados sistemas de apoyo, y es también el encargado de optimizar su desempeño y darles cohesión durante el desarrollo del ciclo logístico. (págs. 273, 274).	Actividades Primarias Cadena de valor – Michael Porter	Se refieren a la creación física del producto, venta y servicio post-venta.	- Logística interna - Operaciones (producción) - Logística externa - Mercadotecnia y ventas - Servicio	Likert
		Actividades Secundarias Cadena de valor – Michael Porter	Son las actividades de apoyo que sustentan las actividades primarias.	- Abastecimiento - Desarrollo de tecnología - Administración de recursos humanos - Infraestructura de la empresa	
Gestión de calidad	Udaondo (1992), dice que debe entenderse por gestión de calidad al conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos el término inglés “management”, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.	Planificar Ciclo PVHA – Edwards Deming	Identificación del problema o actividades susceptibles de mejora	- Objetivos establecidos - Buscar nuevas tecnologías	Likert
		Hacer Ciclo PVHA – Edwards Deming	Llevar a cabo el plan de acción	- Realización de las tareas - Control del plan - Feedback	
		Verificar Ciclo PVHA – Edwards Deming	Logros obtenidos en relación a las metas	- Logros obtenidos - Metas u objetivos - Herramienta de control	
		Actuar Ciclo PVHA – Edwards Deming	Realizar acciones correctivas y preventivas	- Acciones correctivas y preventivas - Consolidar metodologías efectivas - Nuevas mejoras a implantar	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó para la investigación fue la encuesta para obtener la información de los propietarios de las ferreterías.

“La encuesta pretende obtener información de un grupo o una porción de la población de interés” (Gallardo, 2017)

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario elaborado con 22 preguntas cerradas.

“Cuestionario que consiste en un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito” (pág. 73)

Contienen respuestas delimitada para el objetivo en concreto para efectuar el estudio de implementar una mejora del sistema logístico para la gestión de calidad. Todo lo realizado fue teniendo en cuenta los objetivos trazados en la investigación y sus variables a medir.

4.5 Plan de análisis

Para la recolección de datos por medio del cuestionario, esto fue elaborado con papel bond impreso y fotocopiado en cantidad igual a la muestra de estudio, se visitó a cada una de las MYPE rubro ferretería del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, primero se realizó la entrega del consentimiento informado, luego se pasó a encuestar a la muestra ya elegida anteriormente, culminado esta actividad se ejecutó el control de calidad de las encuestas para asegurar la veracidad y calidad de los datos.

Los datos obtenidos se ordenaron, tabularon y analizaron utilizando funciones estadísticas del programa informático MS Excel® que sirve para el procesamiento de datos numéricos, los resultados del análisis se conectan al objeto de estudio, de esta manera se procedió con la medición de las variables en estudio.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2
Matriz de consistencia

Enunciado del Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
¿Cuál es la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial-Cañete, 2020?	<p>Objetivo General: Determinar la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial-Cañete, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del sistema logístico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. 2. Describir las características de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial-Cañete 2020. 3. Elaborar la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial-Cañete, 2020. 	<p>Sistema Logístico</p> <p>Gestión de Calidad</p>	Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, pág. 92)	<p>Tipo Cuantitativo,</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Diseño No experimental - transversal</p>	<p>Población Son 10 propietarios de las ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y7 Imperial</p> <p>Muestra Son 10 propietarios de las ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y7 Imperial</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

4.7.1 Principio de protección a las personas

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurra y la probabilidad de que obtenga un beneficio. (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, 2019)

La investigación se realizó considerando el valor importante de contar con un consentimiento informado que acompañó a las encuestas de manera formal, esto fue para darle la información debida al proyecto de investigación que se realizó a los propietarios de ferreterías que es el perfil de investigación, cada uno de ellos entregaron la encuesta debidamente firmada.

Cada uno de los propietarios se quedó con su consentimiento informado, las encuestas fueron entregadas al investigador, luego se continuo con la encuesta, el informante participo con el estudio de investigación sin prejuicio alguno.

Los participantes del estudio de investigación podrán saber de los resultados a través del celular o correo diligenciado en el consentimiento, no olvidar que ellos colaboraron de forma voluntaria y anónima.

4.7.2 Principio de beneficencia y no maleficencia

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responde a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. (Resolución N ° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, 2019)

Con la investigación no se busca perjuicio a los participantes porque no existe ningún riesgo desfavorable en el estudio de investigación, por el contrario, se busca

la mejora de la rentabilidad de sus empresas, se les informará que con los resultados obtenidos se podrá realizar mejoras en su sistema logístico que será de mucho beneficio para ellos.

4.7.3 Principio de Justicia

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, 2019)

Con los procesos de esta investigación todo tiene que plantearse de forma imparcial, no buscando el beneficio propio del investigador ni faltando a la confianza de los participantes por lo tanto se les comunicara de los resultados obtenidos ya que al firmar el consentimiento informado se diligencio celular y correo electrónico del investigador y terminada la investigación siempre con el compromiso que implica no alterar ningún resultado, se entregara información de ello si así lo requieran.

4.7.4 Principio de Integridad científica

La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, 2019)

Se informó a los participantes la manera de su identidad en la investigación que puede ser declarada, confidencial o anónima, también se les comunico que toda

la información recabada será cuidada y manejada de forma personal y privada en una computadora portátil por un período de tiempo de 5 años para luego ser borrada.

El investigador y todas las acciones que tome como parte de la investigación se basarán en principios éticos, no dañando la imagen honesta de su profesión, sin ningún interés personal.

4.7.5 Principio de libre participación y derecho a estar informado

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, 2019)

Los participantes serán libres de contribuir a la investigación ya que se les pidió firmar un consentimiento informado para luego iniciar con la encuesta, sus dudas que tuvieron fueron absueltas, su información fue voluntaria ya que eran los involucrados en el problema planteado por lo tanto tienen derecho a conocer el resultado del estudio de investigación.

4.7.6 Principio del cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

El estudio de investigación que se realizara no aplica a este principio de sostenibilidad.

V RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 3
Logística interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	3	30	30	30
Algunas veces (3)	3	30	30	60
Casi siempre (4)	4	40	40	100
Siempre (5)	0	0	0	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

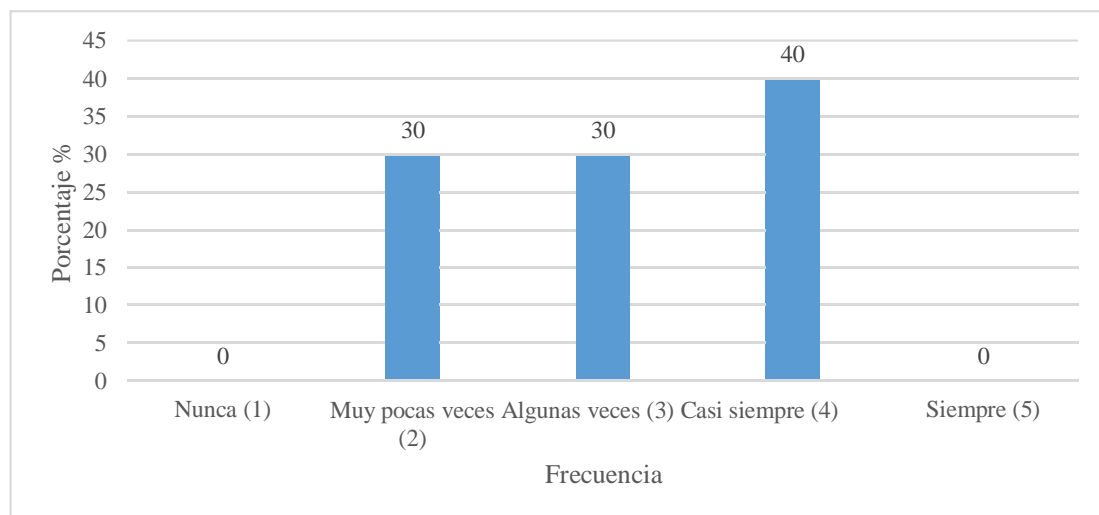


Figura 1 Logística Interna en la dimensión - Actividades Primarias

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 40 % indicaron que casi siempre manejan un inventario para la entrega de sus pedidos, el 30 % manifestaron que algunas veces y el otro 30 % declararon muy pocas veces.

Tabla 4
Operaciones (producción)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	1	10	10	10
Muy pocas veces (2)	4	40	40	50
Algunas veces (3)	1	10	10	60
Casi siempre (4)	3	30	30	90
Siempre (5)	1	10	10	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

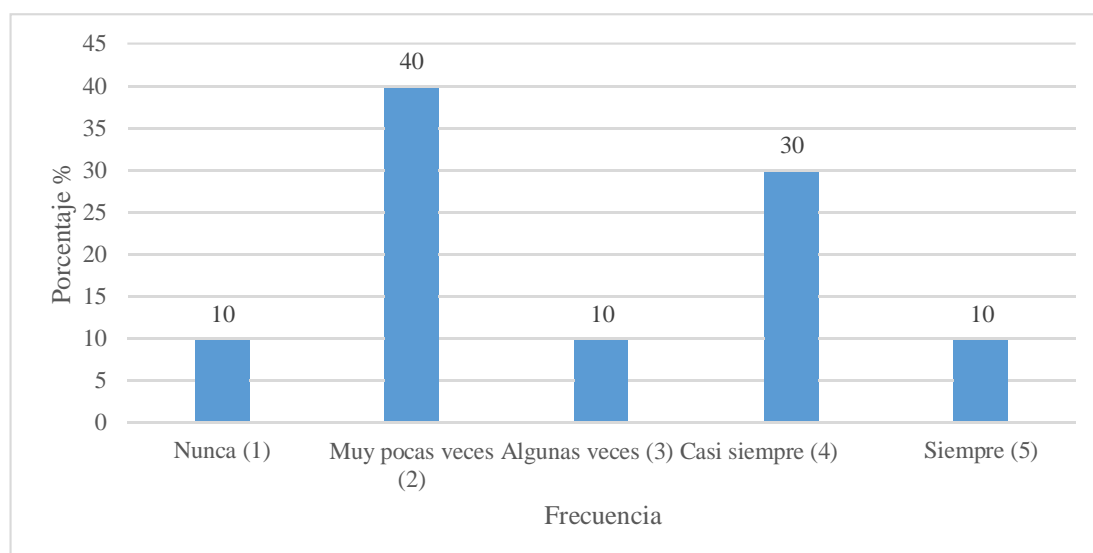


Figura 2 Operación (producción) en la dimensión - Actividades Primarias

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 40 % indicaron que muy pocas veces inspeccionan sus productos de alta rotación, el 30 % manifestaron que casi siempre, el 10 % declararon siempre, el otro 10 % dijeron que algunas veces y por último el otro 10 % mencionaron nunca.

Tabla 5
Logística externa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	1	10	10	10
Muy pocas veces (2)	2	20	20	30
Algunas veces (3)	3	30	30	60
Casi siempre (4)	2	20	20	80
Siempre (5)	2	20	20	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

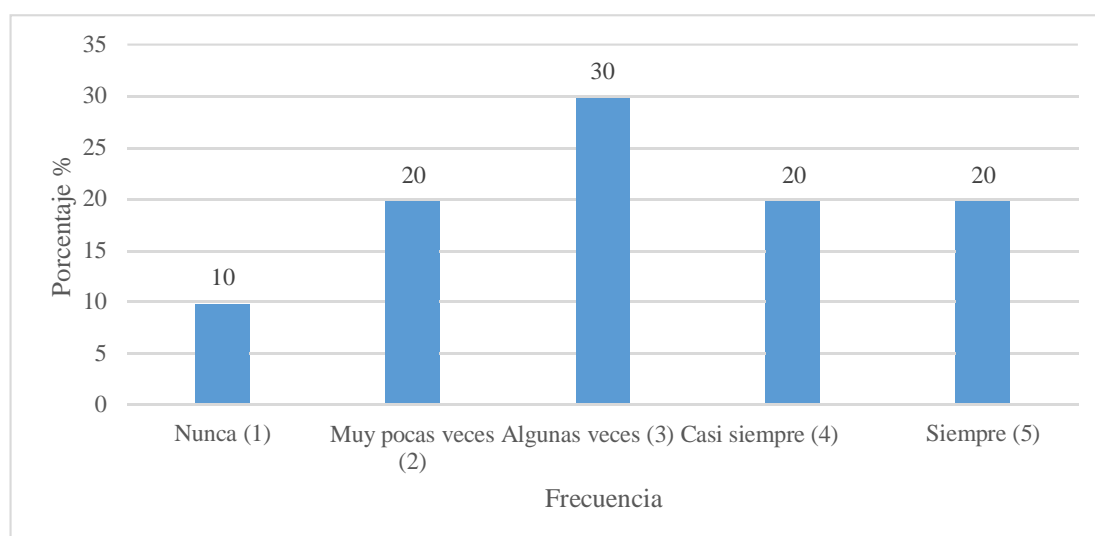


Figura 3 Logística externa en la dimensión - Actividades Primarias

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 30 % indicaron que algunas veces entregan la mercadería en el área de venta con su respectiva revisión, el 20 % manifestaron que siempre, el 20 % declararon casi siempre, el otro 20 % dijeron que muy pocas veces y por último el otro 10 % mencionaron nunca.

Tabla 6
Mercadotecnia y ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	3	30	30	30
Muy pocas veces (2)	0	0	0	30
Algunas veces (3)	5	50	50	80
Casi siempre (4)	0	0	0	80
Siempre (5)	2	20	20	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

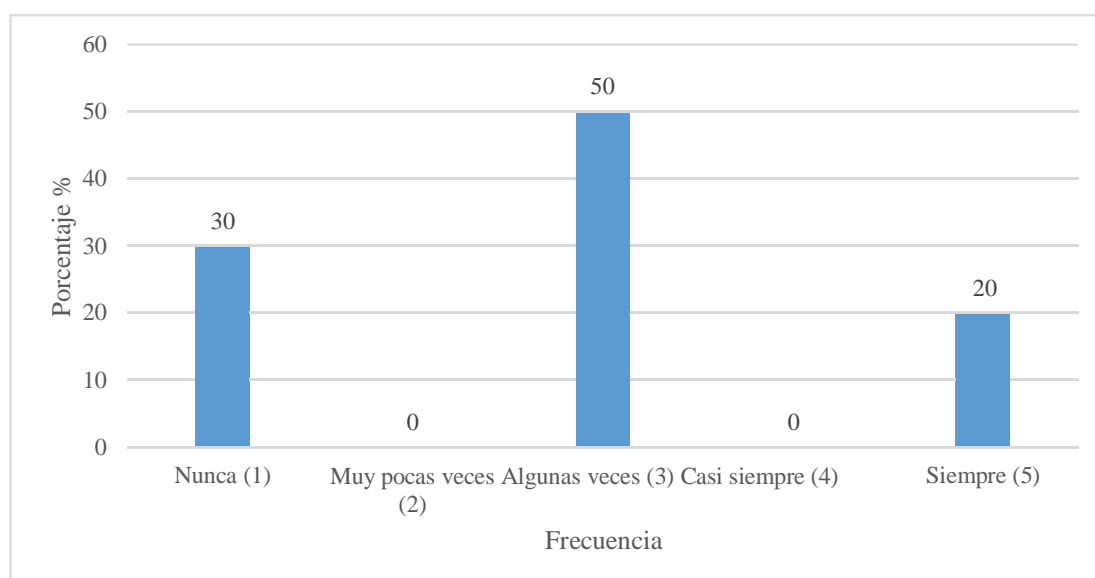


Figura 4 Mercadotecnia y ventas en la dimensión – Actividades Primarias

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 50 % indicaron que algunas veces los proveedores le proporcionan publicidad para tener fuerza de ventas, el 30 % manifestaron que nunca y el 20 % declararon siempre.

Tabla 7
Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	0	0	0	0
Algunas veces (3)	3	30	30	30
Casi siempre (4)	5	50	50	80
Siempre (5)	2	20	20	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

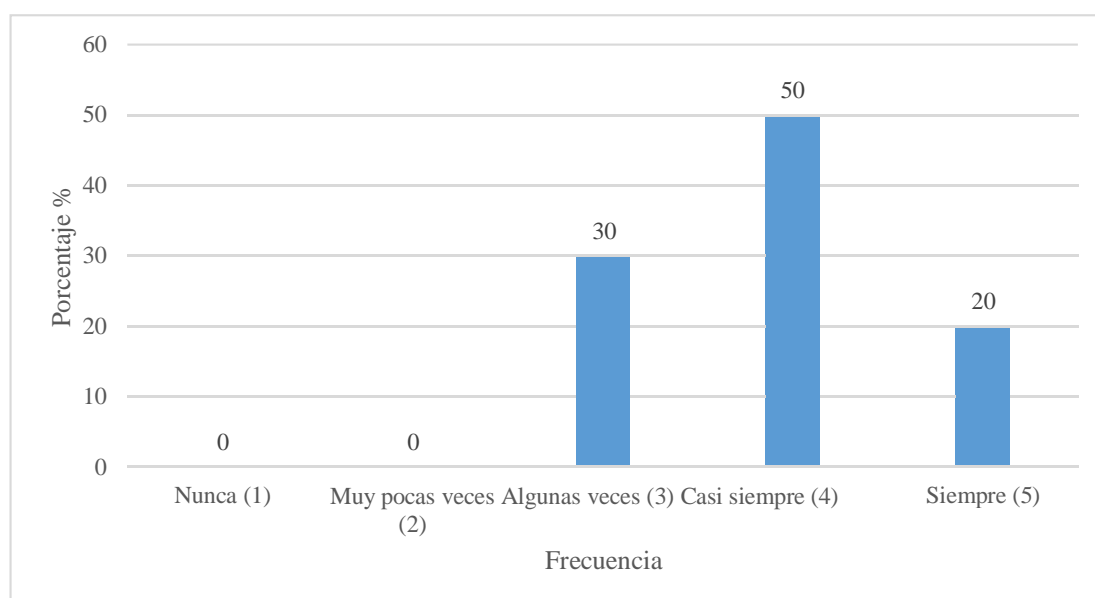


Figura 5 Servicio en la dimensión - Actividades Primarias

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 50 % indicaron que casi siempre realizan entregas de mercadería a domicilio, el 30 % manifestaron que algunas veces y el 20 % declararon siempre.

Tabla 8
Abastecimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	1	10	10	10
Muy pocas veces (2)	5	50	50	60
Algunas veces (3)	2	20	20	80
Casi siempre (4)	1	10	10	90
Siempre (5)	1	10	10	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

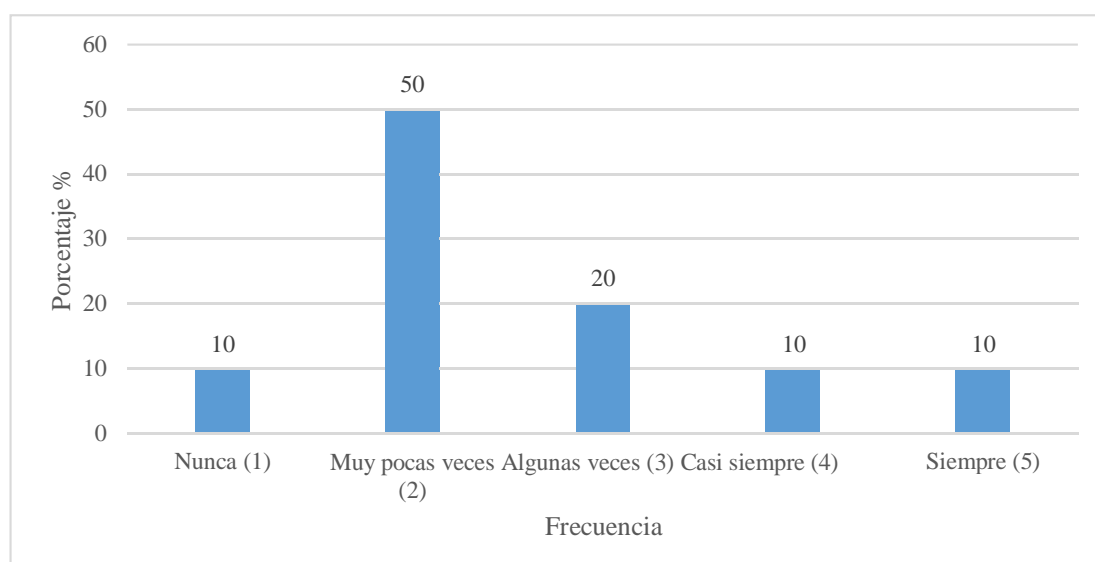


Figura 6 Abastecimiento en la dimensión - Actividades de Apoyo

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 50 % indicaron que muy pocas veces efectúan compras para tener un stock de productos de buena calidad, el 20 % manifestaron algunas veces, el 10 % declararon siempre, el otro 10 % dijeron que casi siempre y por último el otro 10 % mencionaron nunca.

Tabla 9
Desarrollo de tecnología

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	1	10	10	10
Muy pocas veces (2)	4	40	40	50
Algunas veces (3)	3	30	30	80
Casi siempre (4)	1	10	10	90
Siempre (5)	1	10	10	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

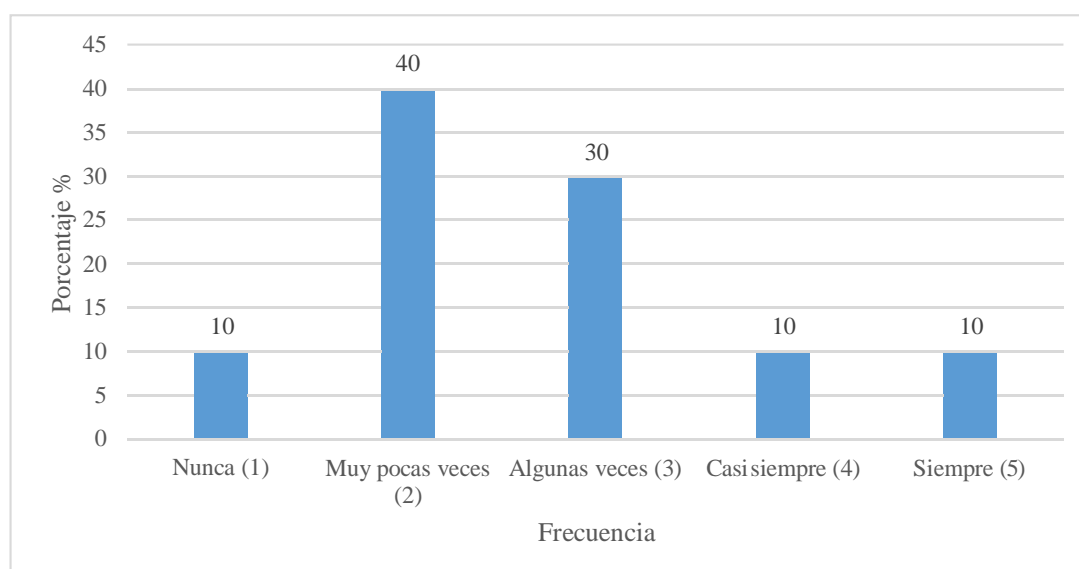


Figura 7 Desarrollo de tecnología en la dimensión - Actividades de Apoyo

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 40 % indicaron que muy pocas veces hace uso de la tecnología para obtener ventaja competitiva, el 30 % manifestaron algunas veces, el 10 % declararon siempre, el otro 10 % dijeron que casi siempre y por último el otro 10 % mencionaron nunca.

Tabla 10
Administración de recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	2	20	20	20
Algunas veces (3)	5	50	50	70
Casi siempre (4)	2	20	20	90
Siempre (5)	1	10	10	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

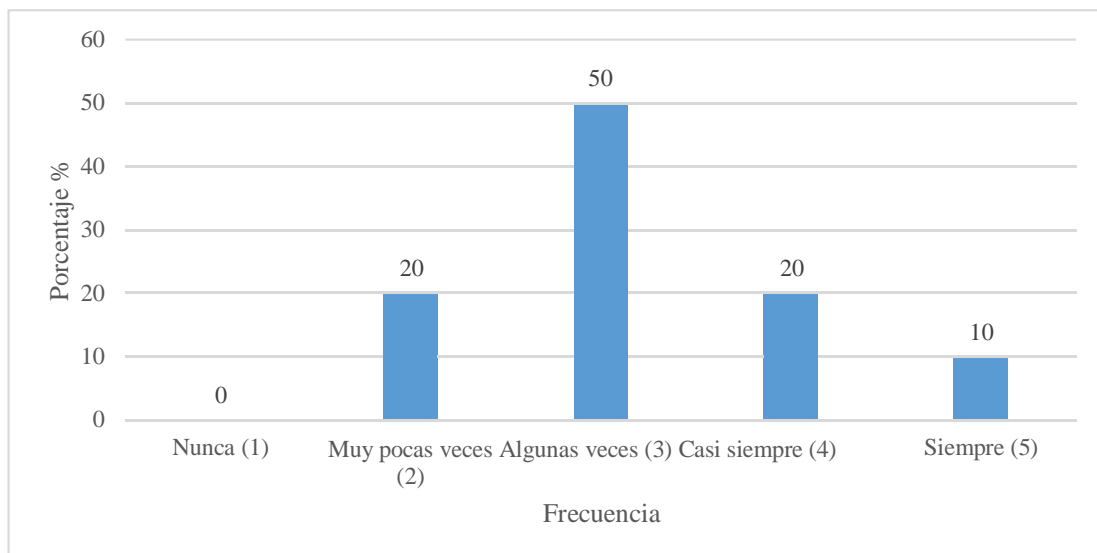


Figura 8 Administración de recursos humanos en la dimensión - Actividades de Apoyo

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 50 % indicaron que algunas veces requiere de personal capacitado en ventas, el 20 % manifestaron casi siempre, el 20 % declararon muy pocas veces y por último el 10 % mencionaron siempre.

Tabla 11
Infraestructura de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	3	30	30	30
Algunas veces (3)	4	40	40	70
Casi siempre (4)	1	10	10	80
Siempre (5)	2	20	20	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

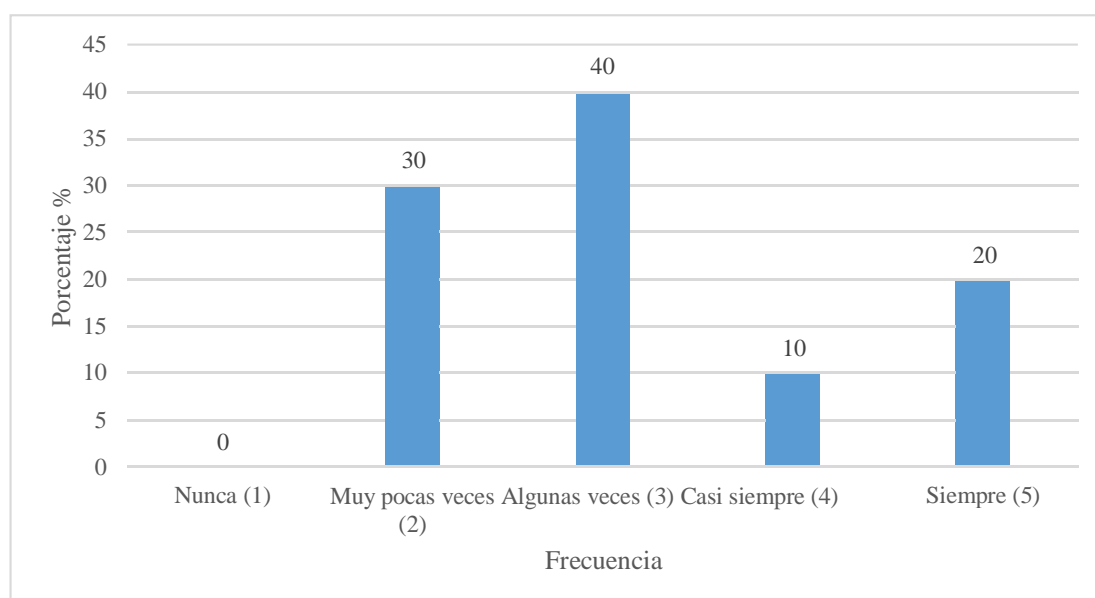


Figura 9 Infraestructura de la empresa en la dimensión Actividades de Apoyo

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 40 % indicaron que algunas veces requieren de personal para realizar su flujo de caja y su capacidad de endeudamiento, el 30 % manifestaron muy pocas veces, el 20 % declararon siempre y por último el 10 % mencionaron casi siempre.

Tabla 12
Objetivos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	1	10	10	10
Algunas veces (3)	1	10	10	20
Casi siempre (4)	5	50	50	70
Siempre (5)	3	30	30	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

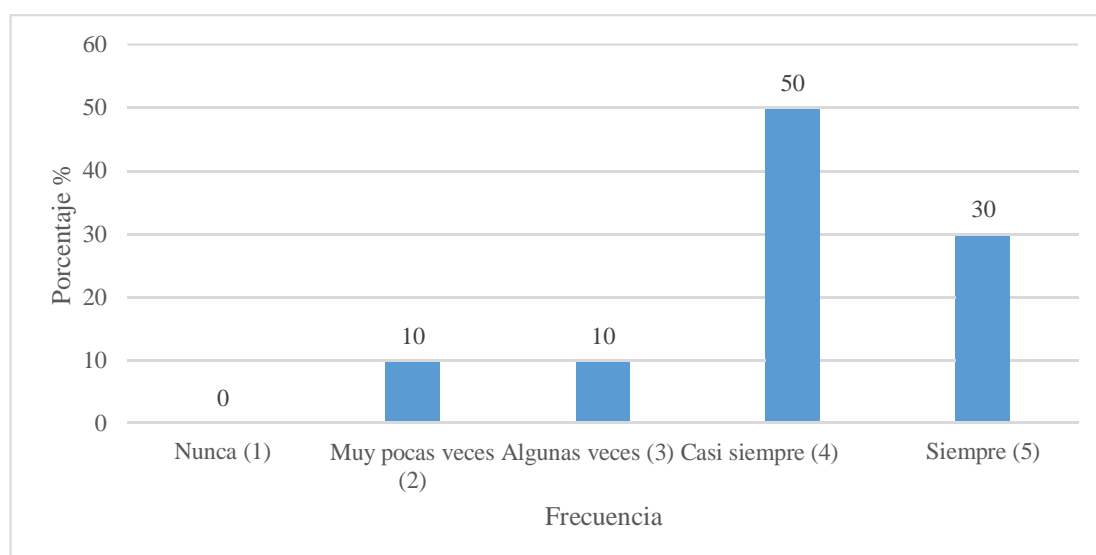


Figura 10 Objetivos establecidos en la dimensión Planificar

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 50 % indicaron que casi siempre aplican el proceso de planificación para lograr sus objetivos establecidos en el año, el 30 % manifestaron siempre, el 10 % declararon algunas veces y por último el otro 10 % mencionaron muy pocas veces.

Tabla 13
Buscar nuevas tecnologías

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	1	10	10	10
Algunas veces (3)	5	50	50	60
Casi siempre (4)	3	30	30	90
Siempre (5)	1	10	10	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

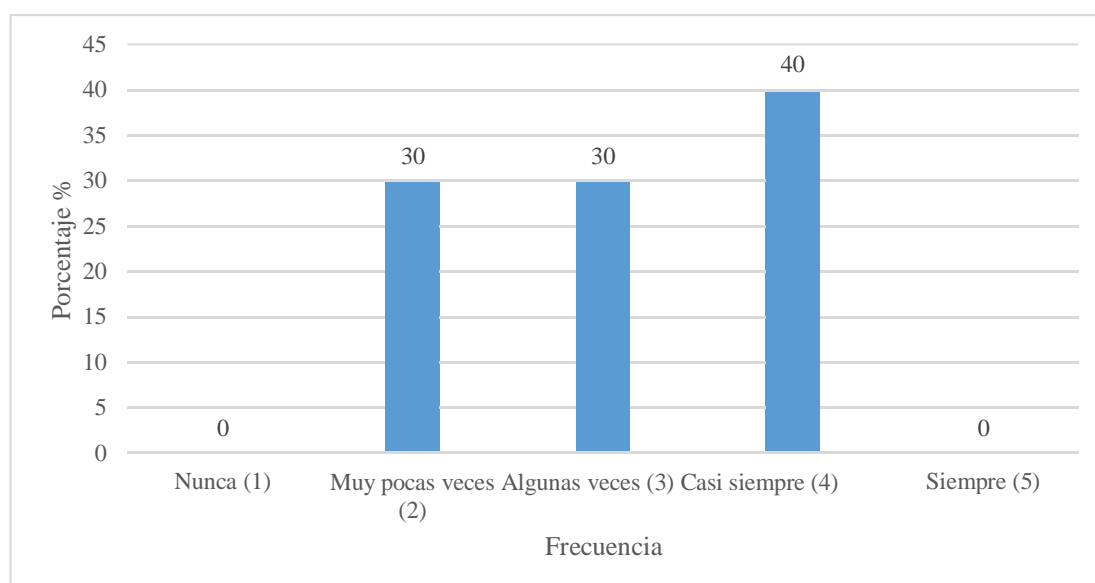


Figura 11 Buscar nuevas tecnologías en la dimensión Planificar

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 50 % indicaron que algunas veces realizan cambios a través de la tecnología para mejorar sus actividades, el 30 % manifestaron casi siempre, el 10 % declararon siempre y por último el otro 10 % mencionaron muy pocas veces.

Tabla 14
Realización de las tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	1	10	10	10
Algunas veces (3)	2	20	20	30
Casi siempre (4)	5	50	50	80
Siempre (5)	2	20	20	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

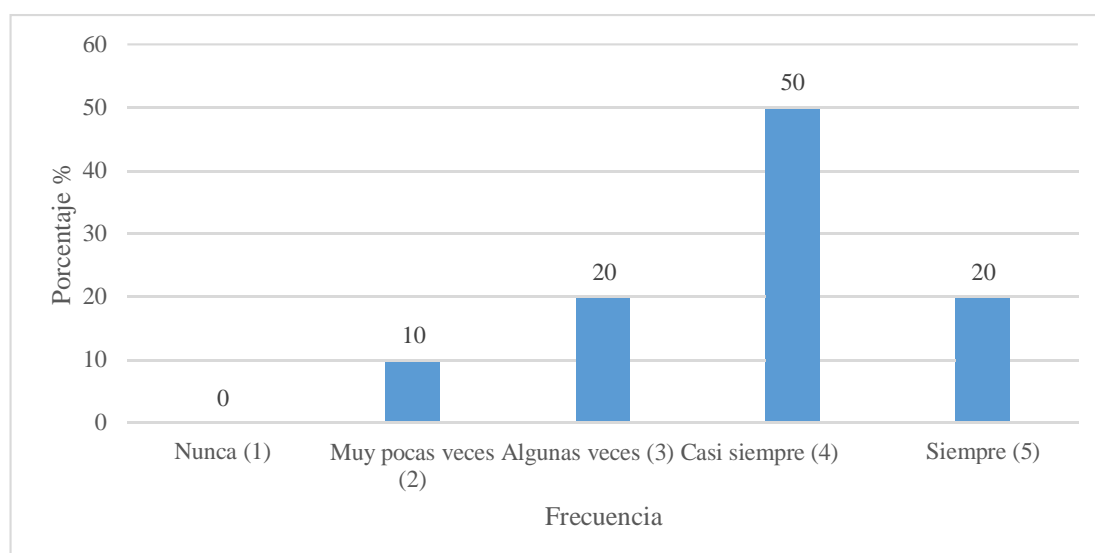


Figura 12 Realización de las tareas en la dimensión Hacer

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 50 % indicaron que casi siempre organizan actividades planteadas para considerar algunos cambios, el 20 % manifestaron siempre, el 20 % declararon algunas veces y el 10 % mencionaron muy pocas veces.

Tabla 15
Control del plan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	1	10	10	10
Algunas veces (3)	3	30	30	40
Casi siempre (4)	4	40	40	80
Siempre (5)	2	20	20	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

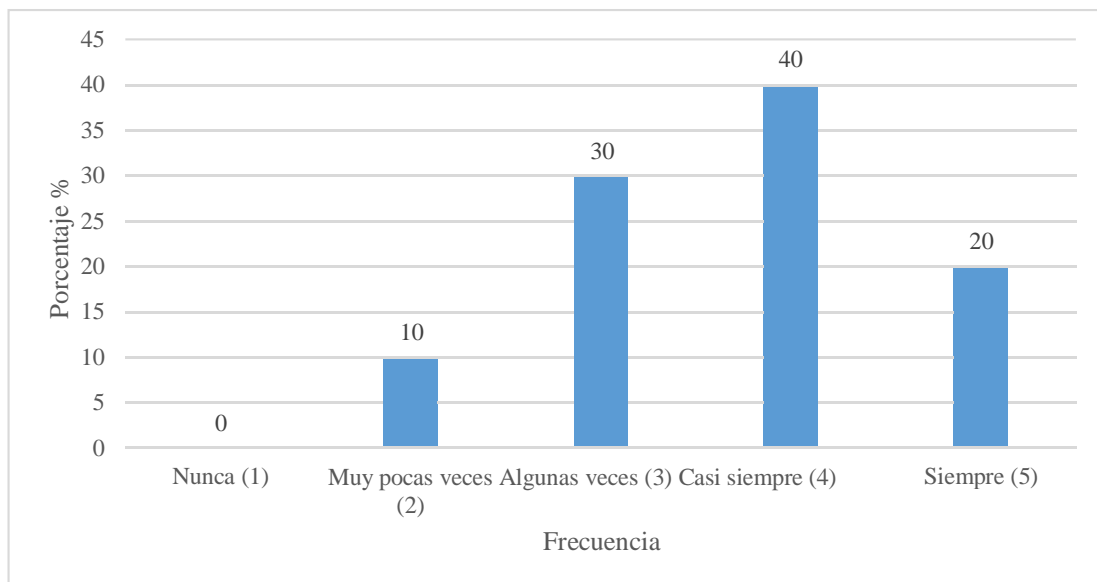


Figura 13 Control del plan en la dimensión Hacer

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 40 % indicaron que casi siempre realizan cambios de mejora establecidos en su planificación, el 30 % manifestaron algunas veces, el 20 % declararon siempre y el 10 % mencionaron muy pocas veces.

Tabla 16
Feedback

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	1	10	10	10
Algunas veces (3)	4	40	40	50
Casi siempre (4)	3	30	30	80
Siempre (5)	2	20	20	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

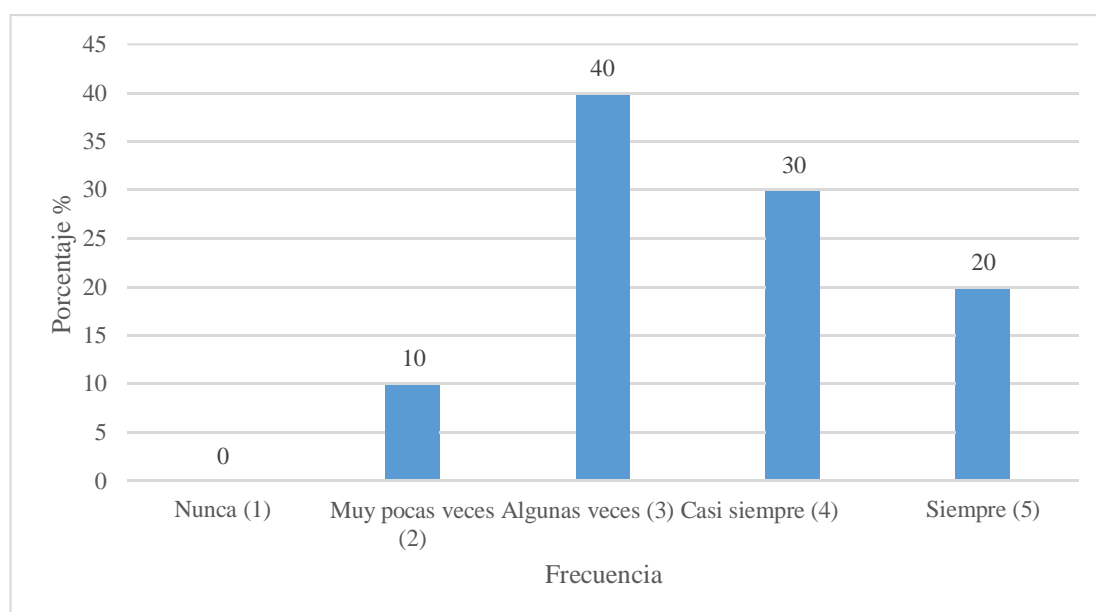


Figura 14 Feedback en la dimensión Hacer

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 40 % indicaron que algunas veces identifican las causas de los problemas presentados en su negocio con retroalimentación, el 30 % manifestaron casi siempre, el 20 % declararon siempre y el 10 % mencionaron muy pocas veces.

Tabla 17
Logros obtenidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	3	30	30	30
Algunas veces (3)	3	30	30	60
Casi siempre (4)	1	10	10	70
Siempre (5)	3	30	30	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

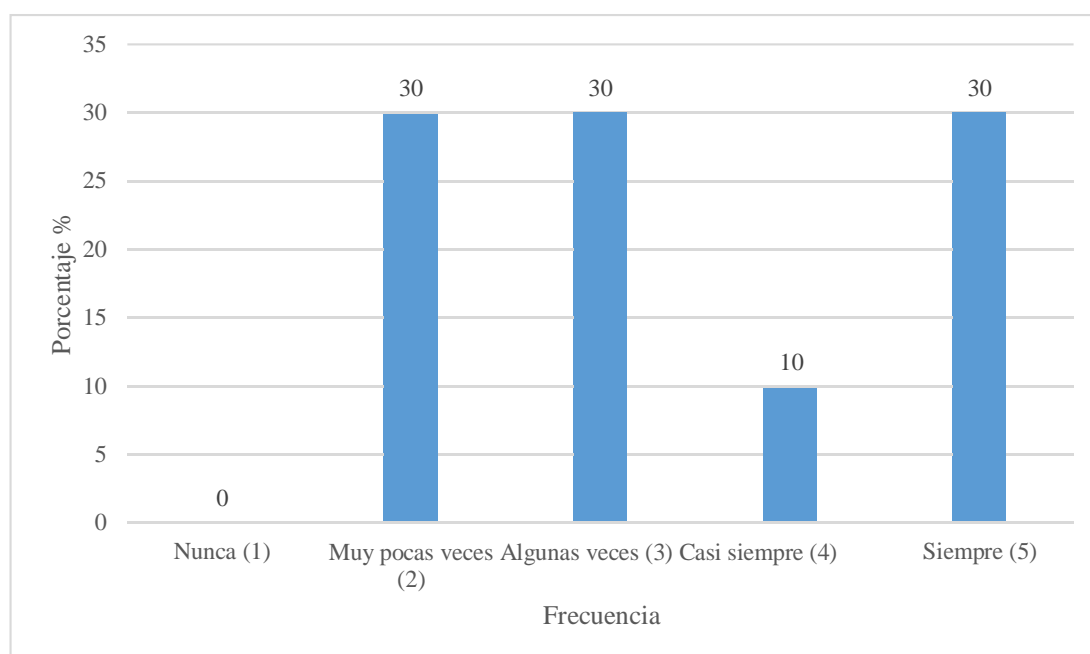


Figura 15 Logros obtenidos en la dimensión Verificar

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 30 % indicaron que siempre ejecutan el seguimiento de los resultados de las actividades que se establece en la ferretería, el 30 % manifestaron algunas veces, el 30 % declararon muy pocas veces y el 10 % mencionaron casi siempre.

Tabla 18
Metas y objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	1	10	10	10
Algunas veces (3)	3	30	30	40
Casi siempre (4)	3	30	30	70
Siempre (5)	3	30	30	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

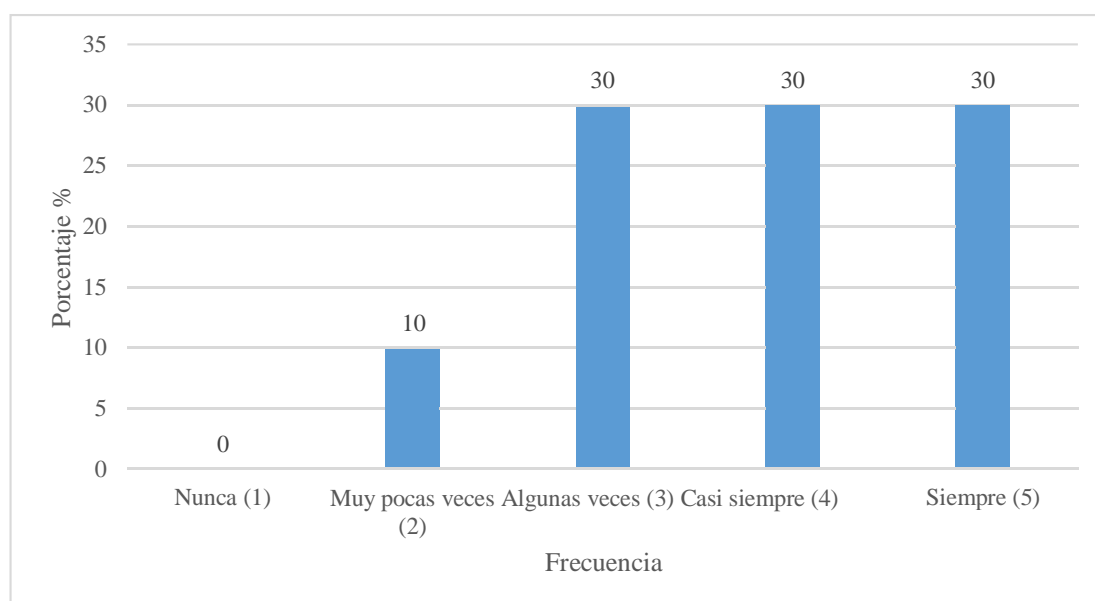


Figura 16 Metas y objetivos en la dimensión Verificar

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 30 % indicaron que siempre evalúan los resultados obtenidos para seguir mejorando, el 30 % manifestaron casi siempre, el 30 % declararon algunas veces y el 10 % mencionaron muy pocas veces.

Tabla 19
Herramienta de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	2	20	20	20
Algunas veces (3)	4	40	40	60
Casi siempre (4)	2	20	20	80
Siempre (5)	2	20	20	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

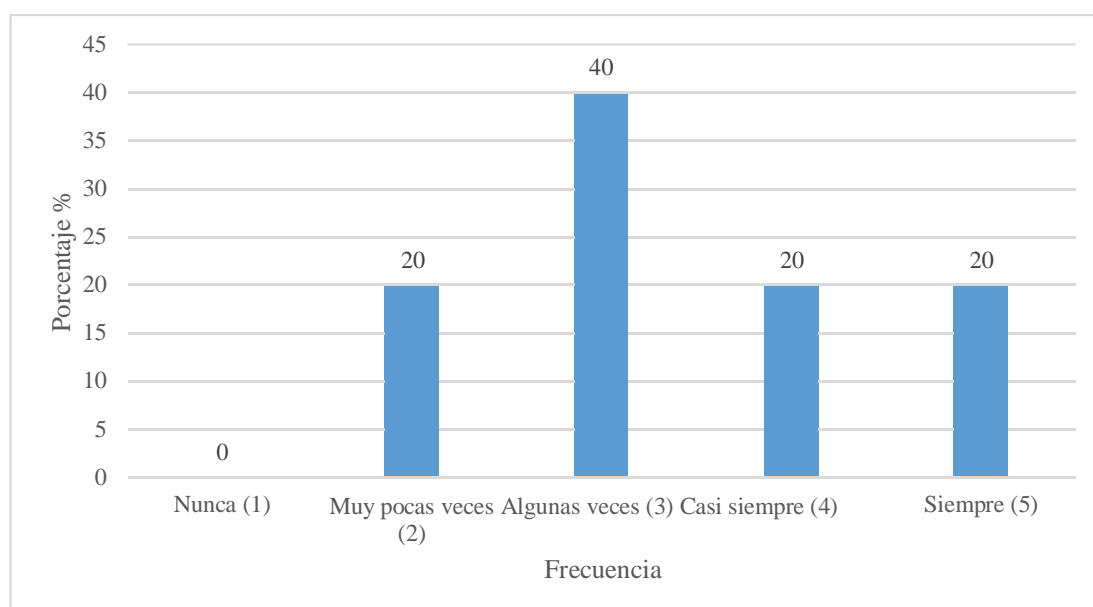


Figura 17 Herramienta de control dimensión Verificar

Fuente: Tabla 19

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 40 % indicaron algunas veces analizan los problemas y errores de las actividades de su negocio para luego solucionarlos, el 20 % manifestaron siempre, el 20 % declararon casi siempre y el otro 20 % mencionaron muy pocas veces.

Tabla 20
Acciones correctivas y preventivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	1	10	10	10
Algunas veces (3)	2	20	20	30
Casi siempre (4)	1	10	10	40
Siempre (5)	6	60	60	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

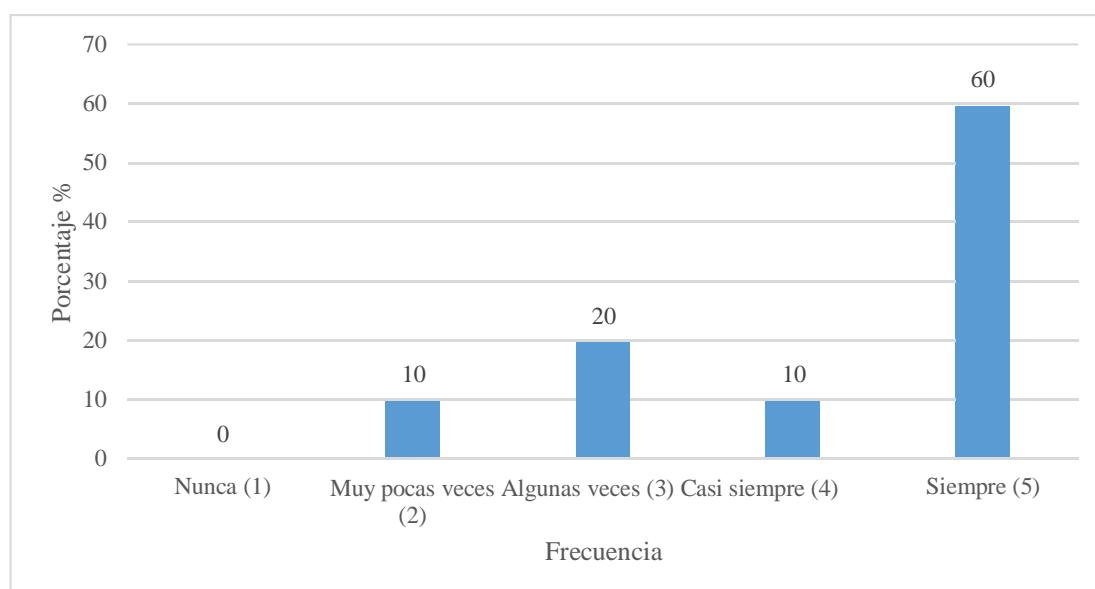


Figura 18 Acciones correctivas y preventivas en la dimensión Actuar

Fuente: Tabla 20

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 60 % indicaron siempre realizan cambios de mejoras continuamente con el objetivo de brindar una buena atención a sus clientes, el 20 % algunas veces, el 10% declararon casi siempre y el otro 10 % mencionaron muy pocas veces.

Tabla 21
Consolidar metodologías efectivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	0	0	0	0
Muy pocas veces (2)	2	20	20	20
Algunas veces (3)	2	20	20	40
Casi siempre (4)	1	10	10	50
Siempre (5)	5	50	50	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

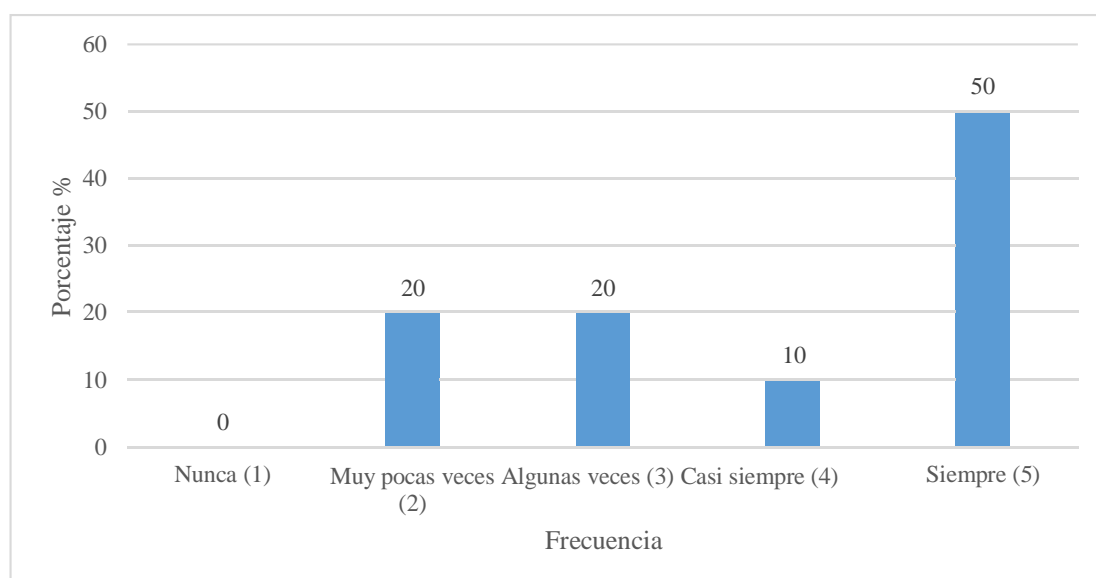


Figura 19 Consolidar metodologías efectivas dimensión Actuar

Fuente: Tabla 21

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 50 % indicaron siempre refuerzan la actividad de atención al cliente durante su realización, el 20 % manifestaron algunas veces, el 20 % declararon muy pocas veces y el 10 % mencionaron casi siempre.

Tabla 22
Nuevas mejoras a implantar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nunca (1)	1	10	10	10
Muy pocas veces (2)	2	20	20	30
Algunas veces (3)	2	20	20	50
Casi siempre (4)	1	10	10	60
Siempre (5)	4	40	40	100
Total	10	100	100	

Fuente: Encuesta realizada a los propietarios de las MYPE del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, año 2020

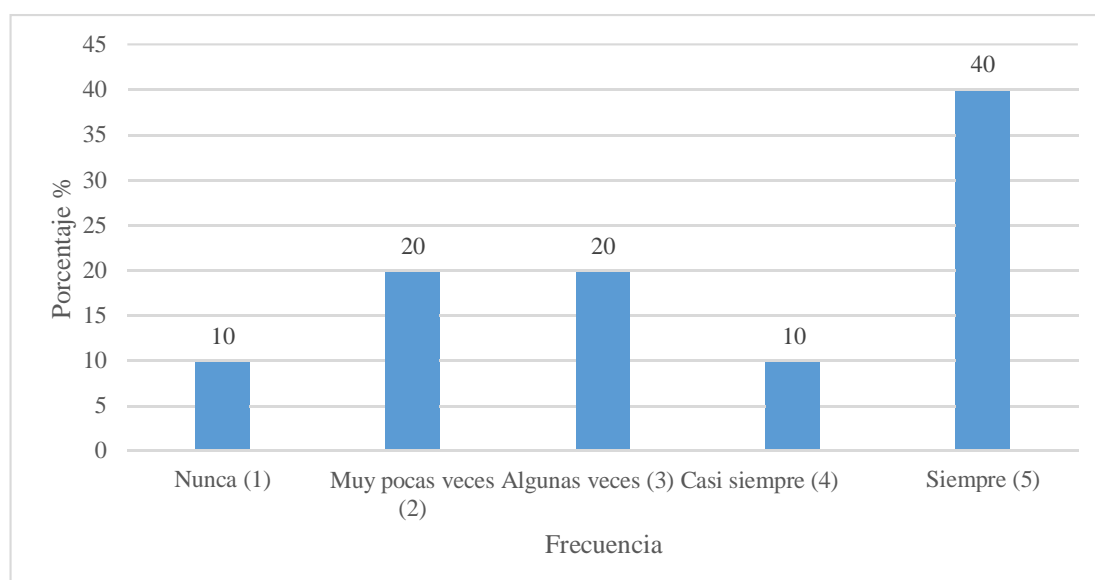


Figura 20 Nuevas mejoras a implantar dimensión Actuar

Fuente: Tabla 22

Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada el 40 % indicaron siempre tienen comunicación con su personal para identificar nuevas actividades para beneficio de su negocio, el 20 % manifestaron algunas veces, el 20 % declararon muy pocas veces, el 10 % dijeron casi siempre y por último el otro 10 % mencionaron nunca.

5.2 Análisis de resultados

Según el objetivo general: determinar la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos en las tablas 4, 6 y 8, muy pocas veces inspeccionan sus productos de alta rotación, algunas veces los proveedores le proporcionan publicidad para tener fuerza de ventas y muy pocas veces efectúan compras para tener stock de productos de buena calidad esto con respecto al sistema logístico y las tablas 14 y 15, casi siempre organizan actividades planteadas para considerar algunos cambios y casi siempre realizan cambios de mejora establecidos en su planificación con respecto a la gestión de calidad todo esto determina la necesidad de la propuesta de mejora, datos que al ser comparados con lo encontrado por Quintero y Sotomayor (2018) en su tesis titulada “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA. LTDA. del Cantón Duran “, quien concluyo que obtuvo buenos resultados ya que se superó los inconvenientes dentro del proceso logístico todo esto a través de los indicadores de gestión y se dio respuesta de solución de los errores que causaban insatisfacción de los requerimientos de los clientes con este resultado se afirma que es favorable optimizar el sistema logístico para la gestión de calidad además Presencia (2004), “hay que dejar claro que generar valor para los clientes es otra manera de decir que las operaciones logísticas deben ser eficaces. De manera similar, generar valor para los accionistas equivale a decir que estas se deben realizar eficientemente. Por tanto, la medida de la eficiencia y de la eficacia de los procesos logísticos en un punto de

partida absolutamente necesario para observar el estado actual de avance de las mejoras”.

Según el objetivo específico 1: describir las características del sistema logístico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete 2020, los resultados obtenidos en las tablas 3, 5 y 9, donde las características fueron que casi siempre realizan el control de inventario, algunas veces revisan sus mercaderías y muy pocas veces invierten en tecnología para obtener ventaja competitiva, datos que al ser comparados con lo encontrado por Tafur (2018) en su tesis titulada “La Gestión logística de las MYPE del sector industrial de la Región Puno en el año 2018”, quien concluyo que la gestión logística es el resultado del análisis y aplicación de la gestión de aprovisionamiento y compras, gestión de almacén y producción, gestión de inventarios y flujo de información; y gestión de distribución y servicio al cliente. Estos, vendrían a ser los pilares fundamentales para una adecuada gestión logística de las MYPE industriales manufactureras de la región Puno, además (Lora, 2004, pág. 45) dice: Michael Porter propuso el concepto de cadena de valor para identificar formas de generar más beneficio para el consumidor y con ello obtener ventaja competitiva. Este concepto radica en hacer mayor esfuerzo para lograr la fluidez de los procesos centrales de la empresa, lo cual implica una interrelación funcional que se basa en la cooperación.

Según el objetivo específico 2: describir las características de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete 2020, según los resultados obtenidos en las tablas 13, 16, y 19, algunas veces realizan cambios a través de la tecnología para

mejorar sus actividades, algunas veces identifican las causas de los problemas presentados en su negocio con retroalimentación, y algunas veces analizan los problemas y errores de las actividades de su negocio para luego solucionarlos, estas características se mejorarán con el ciclo de Edwards Deming, datos que al ser comparados con lo encontrado por Picón (2017), en su tesis titulada Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Callería, año 2017 quien concluyo que desconocen la administración con gestión de calidad. No utilizan herramientas de gestión, ni identifican su misión y visión de su organización. Esto limita identificar oportunidades de mejora en el análisis de procesos que no realizan, aplican un marketing empírico, sin técnica. Buscan alcanzar un posicionamiento de mercado, pero sin identificar correctamente el segmento para el cual se dirigen, estas falencias también encontradas en los resultados de la investigación, además (García, Quispe, y Ruez, 2003, pág. 91.92) dice: “la gestión de mejora continua en una organización requiere: el liderazgo de la dirección, un comité de mejora continua, formación y motivación específica, un sistema de gestión documentado y asesoramiento externo”.

Según el objetivo específico 3: elaborar la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete 2020, los resultados obtenidos en las tablas 4, 6 y 8, con respecto al sistema logístico y las tablas 14 y 15 gestión de calidad resultados ya visto anteriormente, se evidencia la aplicación de elaborar la propuesta de mejora con el modelo de cadena de valor de Michael Porter donde iniciaremos con la descripción de las actividades tanto primarias como secundarias, luego se selecciona puntos de valor (ventajas), se

continuará con la aplicación de los cambios que puede ser con un periodo de prueba y se concluirá con la medición de los resultados que serán medidos con indicadores concretos, para luego continuar con un plan de gestión en las ferreterías a través del ciclo PHVA con el cual podemos solucionar los problemas identificados comprometiéndolo al equipo de trabajo a poner en práctica la mejora continua y no ser recios al cambio, datos que al ser comparados con lo encontrado por Rojas (2019), en su tesis titulada Sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la ferretería El Tambo EIRL, quien concluyó que el desarrollo del sistema de gestión logístico por la ferretería el Tambo EIRL, influye directamente en la satisfacción de los clientes, debido a que existe una relación directa entre ambas variables, de esta manera la empresa incrementará el nivel de ventas, mejorará su rentabilidad, razón por la cual se pondrá en práctica los modelos para el mejoramiento del rubro, además Riquelme (2019) dice “cada empresa desarrolla actividades para diseñar, producir, comercializar y apoyar a su producto o servicio. La cadena de valor de Porter identifica algunas actividades estratégicas de la empresa, incluyendo la logística, a través de las cuales se puede generar valor para los clientes.

VI CONCLUSIONES

6.1 Según el objetivo general

Determinar la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete 2020, se concluye que requieren hacer cambios en sus actividades primarias y de apoyo ya que este rubro logra solventar necesidades básicas por esa razón tienen que tener mejores prácticas desde que adquieren la mercadería hasta la venta de la misma y para esto se tomara de modelo a la cadena de valor de Michael Porter, los cambios que se realicen servirán para la organización y estructuración de la mejora de la calidad y productividad del negocio y para fortalecer esta mejora se utilizará el modelo de PHVA de Edwards Deming para optimizar la competitividad y ofrecer un valor que atraiga a los clientes.

6.2 Según el objetivo específico 1

Describir las características del sistema logístico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete 2020, se concluye que en el control de inventario deben tener en cuenta la cantidad disponible de mercadería que tienen porque de ello depende una correcta gestión en las ventas, mercaderías no revisadas por no tener espacios disponible puede defraudar al cliente en su compra y si no invierten en tecnología se puede pensar que el negocio no quiere tener participación en el mercado ni ser competitivo ni exitoso.

6.3 Según el objetivo específico 2

Describir las características de la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial

-Cañete 2020, se concluye que no realizan cambios en las actividades planificadas a través de la tecnología entonces no logran la optimización ni crecimiento en el rubro, las causas de los problemas no tienen retroalimentación porque no existe confianza en el equipo de trabajo no se les escucha ni tampoco se les valora para mejorar su autoestima, el no solucionar los problemas y errores no es bueno porque tiene que haber un método de cómo asegurar de que no vuelva a ocurrir y se pueda reparar

6.4 Según el objetivo específico 3

Elaborar la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial - Cañete 2020 se concluye que es factible hacer la propuesta de mejora con el modelo de cadena de valor de Michael Porter y el modelo del ciclo PHVA de Edwards Deming para ser competitivas en el mercado mediante la estrategia de lograr los objetivos así sea a un corto, mediano o largo plazo para convertirse en empresas exitosas porque las actividades que se realicen ayudaran a medir los costos, la calidad, la satisfacción del cliente, la generación del valor agregado tanto para las partes interesadas y otros. Se ampliará más este tema en la sección aspectos complementarios.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Introducción

La perfección de una MYPE del sector comercio rubro ferretería viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria, cuando planifica su futuro y tiene en cuenta el entorno cambiante que la envuelve. La planificación es su estrategia principal para conseguir el servicio que presta a los clientes, por eso es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra y de esta forma ellos perciban la mejora implantada que será realizada por el equipo de trabajo del negocio. El plan de mejora integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse en las diferentes actividades que realiza la ferretería luego continuara con el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, de igual forma también se incorporara acciones correctivas de las debilidades detectadas y fortalecer aún más las que ya están utilizando.

Diagnóstico del sector ferretero

Para identificar los problemas en el sistema logístico para la gestión de calidad de las ferreterías se realizó una encuesta a los propietarios donde se pudo conocer las fortalezas y deficiencias de sus actividades todo esto dará como resultado al mejoramiento de sus actividades y de esta forma conseguir el nivel de satisfacción de los clientes a todo esto lo llamamos gestión de calidad.

En este diagnóstico se verá las condiciones internas y externas para poder realizar la implementación del sistema logístico para que sea esta la estrategia de la ferretería, es importante saber cómo están organizadas, también conocer si están administrando con buen tino su negocio a todo ello se necesita de la información y

comunicación para poder aplicar la cadena de valor y ciclo PHVA para la gestión de calidad.

Propuesta de mejora

En la investigación realizada se ha tomado el modelo de la cadena de valor de Michael Porter que es una representación lógica de los procesos empresariales con el propósito de visualizar la generación de valor, se aplicó este modelo porque en el entorno actual la competitividad es el factor clave para la supervivencia de estas empresas.

La propuesta de mejora compromete a cada colaborador en las actividades y se realizaran las separaciones de las zonas para llevar un orden los procedimientos, por esta razón se tiene que regir con esquemas avanzados con personal capacitado ya que se medirá que tan eficiente resulta aplicar un modelo que beneficie el éxito de la competitividad. El control de inventario, productos de alta rotación, entrega de mercaderías, fuerza de ventas, compras, tecnología, etc. Todo ello con la implementación de nuevas formas de organización permitirá aumentar la productividad de los recursos de la empresa.

El funcionamiento real de la proyección, su planeación total y un buen inventario será indispensable todo gracias a la participación de los proveedores idóneos en la materia como son productos de ferretería, para todos los propietarios no es un tema nuevo el uso de la logística aún se inicie recién en aperturar el negocio resulta de mucho beneficio y ventaja.

Además, se complementó con el modelo ciclo PHVA de Edwards Deming, todo esto repercute en el margen bruto del negocio, con los resultados obtenidos se

realizó el análisis de aquellos procesos críticos susceptibles de mejoras para que ofrezcan mejores beneficios, eficiencia y rentabilidad a las ferreterías.

Con la planificación de actividades coordinadas a futuro ya implementadas serán controlados sus resultados para una mejora permanente. Es muy cierto saber que, si se ofrecen productos de inferior precio, pero útil o comparable con la competencia que ofrece mayores ventajas estamos hablando de calidad, si se innova las actividades en el rubro garantizara el éxito comercial.

Se debe tener en cuenta el liderazgo, comprometerse en la mejora continua, tener persona capacitada y profesional, por esta razón se planificará las actividades con el modelo de Michael Porter, para luego hacerlos, verificarlos y actuar frente a los resultados dentro un periodo de prueba caso contrario se volverá al ciclo inicial PHVA. Esto generara un negocio más rentable y competitivo, con actividades más eficientes y colaboradores comprometidos.

Tabla 23
Plan de implementación de actividades

Objetivo	Actividades	Meta	Responsables	Financiamiento
Mejorar y optimizar las actividades primarias de las ferreterías en la cadena de valor como control de inventario, renovación de productos, revisión de mercadería, fuerza de venta por proveedores para garantizar un incremento en la rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Administrar el inventario, los productos deben estar en el lugar y momento correcto - Mantener contacto con los proveedores para evitar el desabastecimiento de productos de alta rotación y pérdida de ganancia - Las ventas se deben realizar con empatía de acuerdo a la necesidad y beneficio del cliente - Tener habilidades de negociación con los proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Calidad - Innovación - Capacidad de satisfacer al cliente - Ventaja competitiva 	Equipo de trabajo de la ferretería	Recursos propios
Mejorar y optimizar las actividades secundarias (apoyo) de las ferreterías en la cadena de valor como compras y tecnología que sean recursos empleados en el proceso de venta	<ul style="list-style-type: none"> - Elegir proveedores cualificados - Optimizar recursos tecnológicos y ser competentes en el rubro 	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Calidad - Innovación - Capacidad de satisfacer al cliente - Ventaja competitiva 	Equipo de trabajo de la ferretería	Recursos propios
Alcanzar la mejora continua de las actividades, con el método ciclo PHVA para el éxito de las ferreterías	<ul style="list-style-type: none"> - Planear la mejora de las actividades del sistema logístico ya propuesto - Hacer las actividades - Verificar los resultados de las actividades ejecutadas - Actuar en acciones correctivas y retornar al inicio del ciclo 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer las actividades para la mejora permanente - Innovar las actividades para garantizar el éxito comercial - Mantener e innovar la mejora continua - Mejora de las ferreterías en el desempeño de las actividades para ser competitivos con calidad y bajos costos 	Equipo de trabajo de la ferretería	Recursos propios

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ángeles, J., y Díaz, A. (2018). Propuesta de un proceso logístico aplicado a las Mypes del subsector de elaboración y conservación de frutas, legumbres y hortalizas de Lima Metropolitana para la mejora de la productividad y competitividad. Lima.
- Antun, J. (1993). Logística: Una visión sistémica. En J. Antun, Logística: Una visión sistémica (pág. 12). México: Instituto de ingeniería.
- Arnedo, G. (2012). La cadena de valor como nuevo eje de competitividad frente a los desafíos del mercado global. Cartagena.
- Arraut, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. EAN N° 69, 26-27.
- Ballesteros, D., y Ballesteros, P. (2004). La logística competitiva y la administración de la cadena de suministros. Scientia et technica, 205.
- Bastos, A. (2007). Distribución logística y comercial. La logística en la empresa. España: Ideaspropias.
- Bilbao, P. (2018). La economía circular: Análisis y aplicación en la cadena de valor de Porter. Madrid: Universidad Pontificia ICAI-ICADE.
- Carro, R., y Gonzales, D. (s.f). Obtenido de logística empresarial:
http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logística_empresa.pdf
- Chapilliquen, p. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES del sector comercio rubro ferreterías en la Avenida

- Piura - distrito de Tumbes, año 2019. Tumbes. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13225/gesti%C3%B3n_calidad_Chapilliquen_Urbina_Pool_Enrique.pdf?sequence=3&isallowed=y
- Como abrir una ferretería en Perú en 7 pasos. (Sin fecha). MYPES.pe. Obtenido de MYPES.pe: <https://www.mypes.pe/noticias/como-abrir-una-ferreter%C3%ADa-en-Per%C3%BA-en-7-pasos>
- Contreras, R., y Galvis, N. (2015). Propuesta para el diseño del sistema logístico en la empresa A.B. Confort LTDA. Bogotá.
- Cuatrecasas, L., y González, J. (2017). Gestión integral de la calidad: Implementación, control y certificación. Barcelona: Profit.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Huancayo: Universidad Continental.
- García, M., Quispe, C., y Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. Industrial Data, 91-92.
- Gómez, J. (2014). Gestión logística y comercial. Ciudad Real: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodolog%C3%ADa%20Sampieri%205a%20edici%C3%B3n.pdf

- Huamán, J. (15 de Diciembre de 2009). gestiopolis.com. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-Perú/>
- Kalenatic, D., Gonzalez, L., Lopez, C. y Arias, L. (2009). El sistema de gestión tecnológica como parte del sistema logístico en la era del conocimiento. Redalyc.orgg, 273-274.
- Lava, J. (2019). Propuesta de modelo de gestión de la logística para las MYPES productoras de mandarina del Distrito de Huaral de la Provincia Huaral con el objetivo de aumentar su productividad mediante la aplicación de la gestión de procesos. Huaral.
- León, J. (2017). Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Peru. Naciones Unidas: Versión en edición gráfica.
- López, J. (2017). Propuesta de un sistema logístico para incrementar la rentabilidad de la empresa Constructora Selva Andina S.A.C., Bagua Grande - 2017. Chiclayo.
- Lora, J. (2004). Consideraciones sobre el pensamiento administrativo de Porter y Senge. Escuela de administración de negocio, 45.
- Management y marketing. (2002). ¿Cómo definir calidad? Mercado.
- Medina, J., y Sánchez, C. (2016). Plan de mejoramiento logístico para los procesos de almacenamiento y despacho de la empresa Construvarios S.A.S. Bucaramanga.
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta publicaciones.

- Molina, J. (2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>
- Murray, P. (2002). Gestión información conocimiento. Biblios.
- Olmedo, F., Olmedo, F., y Plazaola, N. (sin fecha). Cadena de valor. Estrategia magazine, 3.
- Pacheco, J. (7 de Abril de 2019). Web y empresas. Obtenido de ¿Qué es el círculo de Deming y cuáles son las etapas que lo conforman?: <https://www.webyempresas.com/circulo-de-deming/>
- Parihuaman, G. (2019). Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018. Lima. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11759/gestión_calidad_competitividad_Parihuaman_QuindeGeraldina_Rebeca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Picón, R. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en el sector comercial, rubro ferreterías, distrito de Callería, año 2017. Pucallpa.
- Presencia, J. (2004). Calidad total y logística. Barcelona: Logis book.
- Quintero, A., y Sotomayor, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA. LTDA. del Cantón Duran. Guayaquil.
- Quispe, J. (2020). Propuesta de mejora en la gerencia estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro

abarrotes, caso: "Bodega Sueng", Cañete - 2019. Cañete. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17124/bodega_gerencia_estrat%20gica_gesti%20n%20de%20calidad%20quispe%20chuchon%20jossy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. Chimbote, Perú: Consejo universitario.

Riquelme, M. (26 de Junio de 2019). Meetlogistics. Obtenido de Logística en la cadena de valor de Michael Porter: <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/logística-en-la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>

Rodríguez, V. (2019). Gestión logística y competitividad de las MYPES del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019. Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3028/VICTOR%20YOEL%20RODRIGUEZ%20VARGAS2.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Rojas, Y. (2019). Sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la ferretería El Tambo EIRL. Huancayo.

SUNAT. (19 de Febrero de 2019). Emprender. Obtenido de Emprender: <https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Tafur, K. (2018). La gestión logística de las MYPES del sector industrial de la Región Puno en el año 2018. Juliaca. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1560/Katty_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Taipe, R., y Rojas, G. (2018). Los sistemas contables de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huancavelica-período 2016. Huancavelica.
- Torres, A., y Lavayen, M. (2017).
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14220/1/UPS-GT001890.pdf>.
Guayaquil. Obtenido de
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14220/1/UPS-GT001890.pdf>
- Udaondo, M. (1992). Gestión de calidad. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Vega, L., Lao, Y., y Castellanos, L. (2016). Modelación multicriterio de los recursos en los sistemas logísticos. ¿Es una necesidad? Avances en ciencias e ingeniería, 89.
- Velásquez, A. (1999). Metodología de diagnóstico para sistemas logísticos. Escuela de administración de negocios, 62.
- Velásquez, F. (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. SCIELO.
- Villaverde, J. (2012). Propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y envolturas plásticas. San Miguel.
Obtenido de <https://web.whatsapp.com/#>

ANEXOS

Anexo A. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO DE LA PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA LOGÍSTICO PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍAS

Estimado colaborador, esta encuesta tiene como objeto conocer su opinión sobre la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en su rubro ferreterías. La información brindada es completamente anónima, por lo que le solicito conteste todas sus respuestas con sinceridad, de acuerdo a sus propias experiencias.

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de propuestas, las cuales Ud. indicara y se marcara con una (X) sobre el número que elija.

		Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
N°	Ítems	Alternativa				
Sistema Logístico						
Actividades Primarias						
1	Maneja un inventario para poder cubrir la capacidad de entrega de pedidos completos	1	2	3	4	5
2	Inspecciona sus productos de alta rotación para que sean renovados inmediatamente	1	2	3	4	5
3	Entregan la mercadería en el área de venta y exhibición con su respectiva revisión	1	2	3	4	5
4	Los proveedores le proporcionan publicidad y capacitación para tener fuerza de venta	1	2	3	4	5
5	Realiza entrega de mercadería a domicilio	1	2	3	4	5
Actividades de Apoyo						
6	Efectúa compras para tener un stock de productos de buena calidad y precios módicos	1	2	3	4	5
7	Hace uso de la tecnología para obtener ventaja competitiva	1	2	3	4	5
8	Requiere de personal capacitado en ventas para la entrega oportuna de pedido	1	2	3	4	5
9	Su negocio requiere de personal para realizar su flujo de caja y capacidad de endeudamiento y otros	1	2	3	4	5
Gestión de Calidad						
Planificar						
10	Aplica el proceso de planificación para lograr los objetivos establecidos en el año	1	2	3	4	5
11	Realiza cambios a través de la tecnología para mejorar sus actividades en su negocio	1	2	3	4	5
Hacer						
12	Organiza actividades planteadas para considerar algunos cambios en su negocio	1	2	3	4	5
13	Realiza los cambios de mejora establecidos en su planificación	1	2	3	4	5
14	Identifica las causas de los problemas presentados en su negocio con retroalimentación	1	2	3	4	5
Verificar						
15	Ejecuta el seguimiento de los resultados de las actividades que se establece en la ferretería	1	2	3	4	5
16	Evalúa los resultados obtenidos para seguir mejorando	1	2	3	4	5
17	Analiza los problemas y errores de las actividades de su negocio para luego solucionarlos	1	2	3	4	5
Actuar						
18	Realiza cambios de mejoras continuamente con el objetivo de brindar una buena atención a sus clientes	1	2	3	4	5
19	Refuerza la actividad de atención al cliente durante su realización	1	2	3	4	5
20	Tiene comunicación con su personal para identificar nuevas actividades para beneficio de su negocio	1	2	3	4	5

Cañete, agosto del 2020

Muchas gracias por su participación

Anexo B. Protocolo de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo, 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 Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020 y es dirigido por Carmen Rosa Huapaya Luyo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 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 celular N° 988742929. Si desea, también podrá escribir al correo carmenrosahuapayaluyo@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.

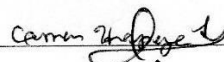
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: María Doraliza Medina Bautista

Fecha: 14 de Agosto del 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo, 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 Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020 y es dirigido por Carmen Rosa Huapaya Luyo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 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 celular N° 988742929. Si desea, también podrá escribir al correo carmenrosahuapayaluyo@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: Luis Heraclio Flores Tupac

Fecha: 14 de Agosto del 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____


Firma del investigador (o encargado de recoger información): Carmen Huapaya Luyo

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo, 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 Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020 y es dirigido por Carmen Rosa Huapaya Luyo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 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.

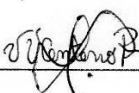
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de celular N° 988742929. Si desea, también podrá escribir al correo carmenrosahuapayaluyo@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

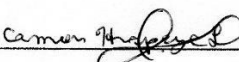
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Veronika Vanessa Centeno Remuzgo

Fecha: 14 de Agosto del 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo, 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 Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020 y es dirigido por Carmen Rosa Huapaya Luyo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 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 celular N° 988742929. Si desea, también podrá escribir al correo carmenrosahuapayaluyo@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.

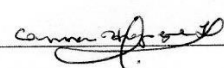
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Duys. Crisostomo

Fecha: 14 de Agosto del 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____ 

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

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo, 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 Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020 y es dirigido por Carmen Rosa Huapaya Luyo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 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 celular N° 988742929. Si desea, también podrá escribir al correo carmenrosahuapayaluyo@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: Luis Rolando Mina Mencia

Fecha: 14 de Agosto del 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante:  _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Carmen Rosa Huapaya Luyo

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo, 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 Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020 y es dirigido por Carmen Rosa Huapaya Luyo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 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 celular N° 988742929. Si desea, también podrá escribir al correo carmenrosahuapayaluyo@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.

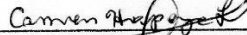
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jovenal Mencia Corder

Fecha: 14 de Agosto del 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo, 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 Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020 y es dirigido por Carmen Rosa Huapaya Luyo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 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.

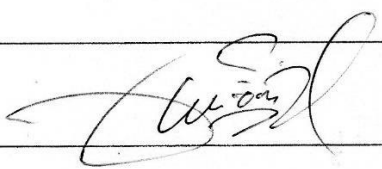
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de celular N° 988742929. Si desea, también podrá escribir al correo carmenrosahuapayaluyo@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Kenedy Julian Huamani Alvarado

Fecha: 14 de Agosto del 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Carmen Rosa Huapaya Luyo

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo, 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 Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020 y es dirigido por Carmen Rosa Huapaya Luyo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 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.

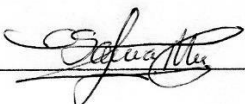
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de celular N° 988742929. Si desea, también podrá escribir al correo carmenrosahuapayaluyo@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: SONIA VICTORIA ROJAS MADUENO

Fecha: 14 de Agosto del 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____


Firma del investigador (o encargado de recoger información): Carmen Huapaya Luyo

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo, 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 Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020 y es dirigido por Carmen Rosa Huapaya Luyo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 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 celular N° 988742929. Si desea, también podrá escribir al correo carmenrosahuapayaluyo@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: Juan Quispe Puyten

Fecha: 14 de Agosto del 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante:  _____

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

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo, 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 Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020 y es dirigido por Carmen Rosa Huapaya Luyo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Propuesta de Mejora del Sistema Logístico para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Jirón Sucre Cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 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 celular N° 988742929. Si desea, también podrá escribir al correo carmenrosahuapayaluyo@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: Jhony Mencia Acosta

Fecha: 14 de Agosto del 2020

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____ 

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

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo C. Ficha de registro único de contribuyente (RUC)

CONSULTA RUC: 20491312913 - MENCIA ACOSTA EIRL			
Número de RUC:	20491312913 - MENCIA ACOSTA EIRL		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	MENCIA ACOSTA		
Fecha de Inscripción:	06/11/2008	Fecha Inicio de Actividades:	06/11/2008
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. SUCRE NRO. 665 LIMA - CAÑETE - IMPERIAL		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN Secundaria 1 - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016		
Padrones :	NINGUNO		

[Imprimir](#)

CONSULTA RUC: 10450598891 - HUAMANI ALVARADO KENEDY JULIAN			
Número de RUC:	10450598891 - HUAMANI ALVARADO KENEDY JULIAN		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 45059889 - HUAMANI ALVARADO, KENEDY JULIAN		
Nombre Comercial:	FERRETERIA UNIVERSAL		
Fecha de Inscripción:	07/05/2009	Fecha Inicio de Actividades:	07/05/2009
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO	Profesión u Oficio:	99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 1 - 93098 - OTRAS ACTIVIDAD.DE TIPO SERVICIO NCP		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA RECIBO POR HONORARIOS BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

CONSULTA RUC: 20600153049 - INVERSIONES ORLANDIÑO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Número de RUC:	20600153049 - INVERSIONES ORLANDIÑO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	19/02/2015	Fecha Inicio de Actividades:	19/02/2015
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. SUCRE LOTE. 9 (6TA CUADRA TIENDA12) LIMA - CAÑETE - IMPERIAL		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 1 - 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

CONSULTA RUC: 20536697277 - CORPORACION FREDY ARENAS & EAH E.I.R.L.			
Número de RUC:	20536697277 - CORPORACION FREDY ARENAS & EAH E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	06/07/2010	Fecha Inicio de Actividades:	06/07/2010
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. SUCRE NRO. 636 (TACORITA) LIMA - CAÑETE - IMPERIAL		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4663 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA Y EQUIPO Y MATERIALES DE FONTANERÍA Y CALEFACCIÓN Secundaria 1 - 4772 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MÉDICOS, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 2 - 4649 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS ENSERES DOMÉSTICOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUÍA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

CONSULTA RUC: 20563617749 - INVERSIONES CORPORATIVAS SOSA S.A.C.

Número de RUC:	20563617749 - INVERSIONES CORPORATIVAS SOSA S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	12/08/2014	Fecha Inicio de Actividades:	12/08/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. SUCRE NRO. 560 LIMA - CAÑETE - IMPERIAL		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA Secundaria 1 - 45207 - CONSTRUCCION EDIFICIOS COMPLETOS. Secundaria 2 - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUÍA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016		
Padrones :	NINGUNO		

[Imprimir](#)

CONSULTA RUC: 10449036722 - MENCIA ACOSTA JHONY

Número de RUC:	10449036722 - MENCIA ACOSTA JHONY		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 44903672 - MENCIA ACOSTA, JHONY		
Nombre Comercial:	EL ECONOMICO		
Fecha de Inscripción:	07/04/2008	Fecha Inicio de Actividades:	07/04/2008
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO	Profesión u Oficio:	99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA RECIBO POR HONORARIOS BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 31/05/2015		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

[Imprimir](#)

CONSULTA RUC: 10449832766 - FLORES TUPAC LUIS HERACLIO			
Número de RUC:	10449832766 - FLORES TUPAC LUIS HERACLIO		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 44983276 - FLORES TUPAC, LUIS HERACLIO		
Nombre Comercial:	REPRESENTACIONES FLORES		
Fecha de Inscripción:	04/07/2007	Fecha Inicio de Actividades:	04/07/2007
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO	Profesión u Oficio:	99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 13/10/2018		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

CONSULTA RUC: 10417056446 - CENTENO REMUZGO VERONIKA VANESSA			
Número de RUC:	10417056446 - CENTENO REMUZGO VERONIKA VANESSA		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 41705644 - CENTENO REMUZGO, VERONIKA VANESSA		
Nombre Comercial:	FERRETERIA THAIZ		
Fecha de Inscripción:	04/10/2013	Fecha Inicio de Actividades:	30/01/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 1 - 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 20/03/2019 SEE-FACTURADOR . AUTORIZ DESDE 05/04/2019		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

CONSULTA RUC: 20491275961 - INVERSIONES TONY EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Número de RUC:	20491275961 - INVERSIONES TONY EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	04/07/2006	Fecha Inicio de Actividades:	04/07/2006
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. SUCRE NRO. 671 LIMA - CAÑETE - IMPERIAL		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA Secundaria 1 - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 20/11/2019 BOLETA PORTAL DESDE 20/11/2019		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

CONSULTA RUC: 10420518965 - MINA MENCIA LUIS ROLANDO

Número de RUC:	10420518965 - MINA MENCIA LUIS ROLANDO		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 42051896 - MINA MENCIA, LUIS ROLANDO		
Nombre Comercial:	FERRETERIA ÑAÑO		
Fecha de Inscripción:	16/07/2010	Fecha Inicio de Actividades:	13/09/2010
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO	Profesión u Oficio:	99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

[Imprimir](#)

Anexo D. Fotografías



Foto 1. Ferreterías de la cuadra 6 del Jirón Sucre



Foto 2. Ferreteria de la cuadra 7 del Jirón Sucre



Foto 3. Formato de encuesta



Foto 4. Encuesta