



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA LOGÍSTICA INVERSA
EN LAS MYPE RUBRO FERRETERÍAS EN EL CENTRO DE
CHULUCANAS, 2022**

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

AUTOR(A):

RUBIO ENCALADA GISSELA VALERIA

ORCID: 0000-0002-1637-0327

ASESOR(A):

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA - PERÚ

2022

**EQUIPO DE TRABAJO
AUTOR**

Rubio Encalada Gissela Valeria
ORCID: 0000-0002-1637-0327

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela profesional de Administración, Piura, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme y permitirme seguir adelante, a las MYPE por todo el apoyo brindado durante mi proceso de investigación del proyecto de tesis, propietarios y trabajadores, de la misma forma el apoyo a mis docentes, por los conocimientos brindados.

DEDICATORIA

A mi madre por guíame enseñarme a seguir mis sueños y metas, mi esposo porque sin duda alguna ha sido el soporte para este arduo camino a mi hijo porque ha sido el motor de todo de seguir adelante.

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Gestión de calidad basada en la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en centro de Chulucanas, 2022”. Se presentó como objetivo principal: Definir como es Gestión de Calidad basada en la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en el Centro de Chulucanas, 2022, se utilizó la metodología es de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Las unidades económicas en estudio son 6 ferreterías, con una muestra de 167 personas para la variable gestión de calidad, en caso de logística inversa se aplicó a 24 trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta e instrumento de recojo de datos la cual fue validada por expertos en administración, realizando 10 preguntas tanto para Gestión de Calidad como para logística inversa con un total de 20 preguntas. Entre los principales resultados que se obtuvieron en caso de la variable gestión de calidad se determinó un 60,5%; señala que, si están mejorando el servicio que les ofrece la Mype. Así mismo, que un 77,2%; señala que, si les brindan apoyo y orientación en los productos las Mype, Por otro lado, en cuanto a la logística inversa se obtuvieron que el 90% de los trabajadores consideran eficiente la reducción de materiales desechos, además el 90% de los trabajadores considera que los productos reutilizados generen beneficios. Se concluyó que están mejorando el servicio, así mismo están brindándole apoyo y orientación al cliente, de la misma manera los trabajadores están siendo eficientes en la reducción de desechos y consideran que reutilizar generan beneficios para la Mype.

Palabras clave: Gestión, Calidad, Logística, Inversa.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "Quality management based on reverse logistics in the Mype hardware store category in the center of Chulucanas, 2022". Presents as main objective: Define how Quality Management is based on reverse logistics in the Mype category hardware stores in the Center of Chulucanas, 2022, the methodology was used at a descriptive level, quantitative type, non-experimental design and cross-sectional. The economic units under study are 6 hardware stores, with a sample of 167 people for the quality management variable, in the case of reverse logistics, it was applied to 24 workers, the survey technique and data collection instrument were used, which was validated by management experts, asking 10 questions for both Quality Management and reverse logistics with a total of 20 questions. Among the main results obtained in the case of the quality management variable, 60.5% was determined; points out that, if they are improving the service offered by the Mype. Likewise, that 77.2%; points out that, if the Mype provide them with support and guidance in the products, On the other hand, in terms of reverse logistics, it was obtained that 90% of the workers consider efficient the reduction of waste materials, in addition to 90% of the workers considers that reused products generate benefits. It was concluded that they are improving the service, they are also providing support and guidance to the client, in the same way the workers are being efficient in the reduction of waste and the workers of the consider that reusing generate benefits Mype.

Keywords: Management, Quality, Logistics, Inverse.

3 contenido

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I INTRODUCCIÓN.....	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas de la investigación	20
III. HIPÓTESIS.....	27
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1. Diseño de la investigación.	28
4.2. Población y muestra	29
4.3. Definición y operacionalización de las Variables	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5. Plan de análisis.....	35
4.6. Matriz de Consistencia.....	36
4.7. Principios éticos	37
V. RESULTADOS	38

5.1. Resultados.....	38
5.2. Análisis de Resultados.....	42
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
6.1. Conclusiones.....	49
6.2. Recomendaciones	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXO.....	55
Anexo 01: Instrumentos de recolección de datos	56
Anexo 02: Validación del instrumento de recolección datos.....	58
Anexo 03: Consentimiento informado.....	66
Anexo 04: Carta no adeudo.....	67
Anexo 05: Pantallazo Turnitin.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grafico de barras que representa a los elementos de gestión de calidad.....	38
Figura 2: Grafico de barras que representa a los principios de gestión de calidad.	39
Figura 3: Grafico de barras que representa a las estrategias de la logística inversa	40
Figura 4: Gráfico de barras que representa a las ventajas de logística inversa.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4: Elementos de gestión de calidad	38
Tabla 4: Principios de gestión de calidad.	39
Tabla 4: Estrategias de la logística inversa	40
Tabla 4: ventajas de la logística inversa.....	41

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relación de las Mype	30
Cuadro 2 Fuentes de información	31
Cuadro 3 Matriz de Operacionalización de las Variables.....	33
Cuadro 4 Matriz de Consistencia.....	36

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación que tuvo como título “Gestión de calidad basada en la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en el centro de Chulucanas, 2022”, proveniente de la línea de investigación denominada “Gestión de calidad en los procesos administrativos en las Micro y Pequeñas Empresas” que ha sido asignada por la Escuela Profesional de Administración de la ULADECH CATÓLICA.

El fin primordial de este proyecto fue manifestar información sobre la gestión de la calidad y la logística inversa con la finalidad de percibir la importancia y el aporte benéfico a las Mype para obtener tanto sus objetivos como competir en el mercado y adaptarse a la nueva tecnología, para mejorar el progreso del sistema de calidad y así certificar una mejor de prestación de servicio.

El mundo está experimentando grandes cambios geopolíticos, económicos y tecnológicos, afectando las oportunidades de desarrollo de la región y creando nuevos espacios de aprovechamiento. El lento crecimiento económico, la reducción de la dinámica en el comercio internacional, el impulso de una revolución digital -que está cambiando los patrones de consumo y producción en todo el mundo- y los nuevos requerimientos globales relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible representan desafíos y oportunidades para América Latina en una nueva forma de desarrollo, más equitativa y sostenible. (Dini y Stumpo, (2020).

En el Perú las Mype es una unidad económica que puede realizar actividad desde producción, comercialización de bienes, prestación de servicios, transformación y explotación, existen cerca de 6 millones de empresas en todo el país microempresas, 93.9% micro empresas (1 a 10 empleados) Sólo el 0,2% son pequeñas empresas (1 a 100 empleados), el resto 5,9% son medianas y grandes empresas. (Palacios, 2019).

Piura es la región más comprometida del país en términos de negocios. En este sentido, muchas empresas son del tipo Mype. Si bien se ha establecido un marco regulatorio para formalizarlo, no hay datos exactos sobre el número total de Mype en Piura ya que muchas empresas son informales. (Mercados y regiones, 2019).

Chulucanas por su ubicación territorial debería tener un clima cálido, húmedo y de alta precipitación fluvial. Pero con la presencia de la cordillera Andina y las corrientes marítimas de Humboldt y el Niño, posee temperatura subtropical, cálido y húmedo, con bajos mantos de nubes y una garúa gran parte del año. Es una localidad con una temperatura promedio anual de 24 C° (Ruiz, 2021).

Con la llegada de esta conocida enfermedad del COVID 19, todas las Mype tomaron decisiones urgentes para proteger sus actividades comerciales, uno de los retos que trajo esta pandemia no solo fue el de nuestra integridad física, al mismo tiempo muchos emprendedores se vieron forzados a tomar medidas extremas, como así innovar y adaptarse a la situación económica que atravesamos.

Diario Gestión (2021) nos dice que el 60% de las micro y pequeñas empresas peruanas se cambiarán al canal de venta por el grado de dependencia del mundo, en especial del Perú, por la pandemia del COVID-19. También señaló que se espera que las ventas digitales crezcan más del 150% a nivel nacional para 2021, lo que dificulta esperar soluciones rápidas y efectivas.

Según Neidhöfer (2020), llama la atención que la valoración de la parte social depende de cómo la pandemia desarrolle las diferencias preexistentes entre las personas. Como la correlación entre la formación, el nivel de ingresos y la salud, determinará en última instancia el impacto de la COVID-19 en las generaciones futuras. Al mismo tiempo, mirando tanto al presente como al futuro, desarrollando estrategias convenientes para controlar la transmisión y proteger la vida, y evitar crisis sociales a largo plazo protegiendo los intereses de las personas. familias más vulnerables.

Por otro lado, manifiestan que cada compañía requiere estudiar factores internos y externos con los que cuenta, ya que estos factores logran afectar positivamente o negativamente a la Mype. En el estudio interno investigamos el perfil de los empleados de Chulucanas los cuales se establecieron por ser de clase media baja, unos con conocimientos primordiales, otros con estudio técnico, su conocimiento de ventas es poco como para que el negocio emprenda cuando aprenden (Mija & Suarez, 2019).

En cuanto al estilo de vida, la oferta de materiales de construcción siempre es necesarios para alguna refacción en los hogares o la necesidad de cambiar implementos que expenden las ferreterías son frecuentes, ya que van desde un clavo un simple pegamento, hasta productos más complejos como cemento, agregados de construcción, placas de eternit, entre otros. Por lo cual, el rubro ferretero está presente en las necesidades de los distintos hogares.

En cuanto al aspecto tecnológico, las Mype compiten frente a las cadenas retail del rubro, en ellas se aprecia una diversidad de herramientas y equipos empleados para la manipulación de los productos, y su registro en almacén para una adecuada gestión logística. Mientras que la otra cara de la moneda, es la venta minorista donde se lleva un control manual, ya sea en las ventas o con Kardex simple para los productos de almacén.

A nivel del microentorno, las Mype cuentan con capital significativo, y los volúmenes de productos varia, según la demanda estimada; además el desarrollo de sus actividades es activo, pero con volúmenes de regular a bajo salvo excepciones, el poder de negociación de los proveedores es medio ya que los pedidos de abastecimiento si bien son medianos en capital, pero en comparación con las tiendas

por departamento de retail, no existe punto de comparación, por lo general adquieren sus productos de empresas piuranas más grandes.

El poder de negociación de los clientes, es medio ya que los clientes pueden elegir entre la variedad de la oferta ya sea por el precio, la calidad, por ello es necesario contar con estrategias que permitan captar el mayor número de clientes.

La rivalidad entre los competidores se presenta en la competencia de precios, promociones, atención del cliente, calidad y marca de los productos, es por ello que buscan contar con estrategias que permitan generar mayor competitividad que origine un aumento en su rentabilidad.

Por otro lado, la amenaza de productos sustitutos, es dependiente de la necesidad de los clientes, ya que en su mayoría los clientes, tienen opciones variadas a escoger. Por ejemplo: el ladrillo convencional puede ser reemplazado por casas pre construido.

Si hablamos a los recursos materia prima o físicos; la construcción de los de los establecimientos, se evidencia que es de material noble, y cuentan con reformas o estructuras nuevas.

Por lo general el local es alquilado, en algunas ocasiones son casas amplias acondicionadas para la venta de productos ferreteros, debido a que observaron una opción de negocio.

En relación a los recursos financieros; las fuentes de financiamiento que utilizan en su mayoría son recursos propios, y el acceso al crédito en las cajas municipales, entidades bancarias o EDPYME.

En cuanto al aspecto tecnológico, requiere de tecnología como equipos de cómputo para el ingreso de la base de datos, equipo telefónico para los pedidos a proveedores e internet ejecutar determinadas tareas o actividades y lograr la satisfacción plena del cliente.

Además, se considera que la implementación de tecnología de gestión a través de software resulta una inversión alta, para el flujo de demanda o el nivel de ingresos que alcanzan.

Las empresas del rubro ferretería cuentan con sus respectivos volúmenes de productos e inventario, por ello se piensa que hay negociación con los proveedores en cierto grado, las ferreterías cuentan con un amplio stock de productos para su venta y existen multiplicidad de proveedores.

Si hablamos de la logística inversa como una estrategia necesaria para competir con las ferreterías debido a que los productos que se ofrecen requieren del proceso de realización de actividades con el fin de obtener una ventaja significativa en el campo de la ferretería.

Actualmente, en temas ambientales, se asegurará de que todas sus funciones se combinan con cautela y proteger los recursos de procesamiento, tratar de poner en práctica medidas para contribuir al agua, la energía, la tierra, el procesamiento y la pérdida de los residuos. (Www.ferreteryecotla.com, 2021)

Proteger y respetar el medio ambiente es fundamental y fundamental para las ferreterías, como se refleja en la implementación de prácticas ambientales básicas en todas sus operaciones, al prevenir y minimizar los impactos ambientales adversos y conservar los recursos naturales.(www.ferreteriacotla.com, 2021)

En el entorno externo, logramos ver elementos políticos externos, incluyendo leyes, estatutos que son pronunciados por el Ministerio de Trabajo, Control Tributaria, Registro Público, Turismo y Producción. (Gómez ,2020).

INEI (2020) nos dice que la fabricación de productos de Perú se redujo 11,12% en el año 2020, el tributo más desvalorizado en los últimos 30 años, luego de 22 años de desarrollo económico constante, está quebrado por el COVID-19. En tanto el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en el 2021 nos dice que la economía en el Perú prosperaría en promedio 5,1% entre los años 2021 y 2026, Esta evolución habitaría la mejora continua de la demanda interna relacionada a una inferior recolección de capital.

Los datos obtenidos de las proyecciones del INEI (2019), muestran que la población económicamente activa (PEA) en la provincia de Morropón, la población ocupada asciende a 71,218 personas, constituyendo el 93% de la PEA total; mientras que la PEA desocupada es de 5,361 personas, abarcando el 7%, Los trabajadores independientes, constituyen la categoría de mayor peso en el total de la PEA con 42%, siguiéndole las categorías de obrero y trabajador familiar no remunerado con 20.6% y 16.1% respectivamente. Según Ramas de Actividad Económica, la Agricultura constituye la actividad que absorbe en mayor grado la oferta de mano de obra con el 62% seguida del sector Servicios con 18% y Construcción con 10%.

En lo político, la incertidumbre perjudica el crecimiento económico del Perú, ya que, si este factor no existiera, el país avanzaría hacia su producto bruto interno (PBI) potencial (entre 4% y 5%), proyectó el director ejecutivo y jefe de Estrategias de Inversión para Latinoamérica del banco de inversión JP Morgan, Franco Uccelli. (Gestión, 2019).

Las Mype de esta investigación están registradas en el régimen especial que estipula en decreto legislativo N° 1086 admitido por decreto supremo N° 008-2008-TR el cual se utiliza a todos los trabajadores dependientes al régimen laboral privado en este caso los empleados de las Mype de esta investigación.

Se amparan al código donde se circunscribe la remuneración mínima vital de S/ 930, jornada de 8 horas, un descanso semanal, seguro de salud, vacaciones por 15 días, descansos pagados por accidentes en la organización, gratificaciones 2 veces al año (julio y diciembre) y compensación por tiempo de servicio (C.T.S). (SUNAT, 2020).

En lo que orienta al factor económico el municipio de Chulucanas viene velando con los pequeños emprendedores para enfatizar en las zonas turísticas para forjar más entradas al distrito. Con el apoyo de las ferias artesanales donde se muestra la calidad de artesanos que hay en nuestra zona, también con la compra de reciclajes de casa en casa, activando así el cuidado del medio ambiente la cual ha logrado mayor notabilidad en los últimos años y así promocionar y concientizar sobre el uso de nuestros productos y al cuidado de nuestra localidad. (Diario el Correo, 2019).

Piura es la región más comprometida del país en términos de negocios. En este sentido, muchas empresas son del tipo Mype. Si bien se ha establecido un marco regulatorio para formalizarlo, no hay datos exactos sobre el número total de Mype en Piura ya que muchas empresas son informales. (Mercados y regiones, 2019).

Por los aspectos nombrados se consideró como planteamiento del problema: ¿Cómo es gestión de calidad basada en la logística inversa en las MYPE rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022? el objetivo general es: Definir como es gestión de calidad basada en la logística inversa en las MYPE rubro ferreterías en el centro de Chulucanas, 2022.

Además, los objetivos específicos son: (a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las Mype rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022 (b) Describir los principios de gestión de calidad en las Mype rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022 (c) Determinar las estrategias de la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en el centro de Chulucanas, 2022 (d) identificar las ventajas de la logística inversa en las Mype ferreterías, en el centro de Chulucanas, 2022.

Por lo expuesto la investigación se justifica Esta investigación manifiesta ser parte práctica esto se comprueba porque se han establecido funcionalidades de logística inversa y gestión de calidad en la Mype ferretería distrito de Chulucanas (Piura) 2022 logrando así el objetivo y poder establecer un sistema que servirá para la gestión de calidad y logística inversa.

Metodológicamente, la encuesta utiliza la técnica de la encuesta para recopilar datos en bruto utilizando una herramienta de encuesta aplicada a la gestión de calidad a los clientes y al personal de trabajadores se aplicó logística inversa, presentando las mismas que se realizarán utilizando sus respectivas tablas de frecuencia y análisis de resultados.

Este estudio teórico utiliza la gestión de calidad y la logística inversa como variables de investigación para proporcionar una base para la investigación y puede guiar la investigación desde varias disciplinas científicas y teorías de varios autores. Además, también se presentan diferentes estudios básicos a nivel internacional, nacional y local relacionados con variables.

De forma Institucional porque mediante este estudio elaborado de forma inexorable admite dar notabilidad a la casa universitaria en la que el estudiante se encuentra efectuando su proyecto de indagación.

Seguidamente se justifica de forma profesional ya que el estudiante posee como objetivo fundamental alcanzar los fines estipulados, para conseguir un conocimiento desarrollado y general acerca de este tipo de informaciones y mediante su preparación y sustentación podrá alcanzar el título profesional de licenciada en Administración, asimismo, esta investigación logrará ser tomada como referencia para indagaciones equivalentes de las variables gestión de calidad y logística inversa

Se utilizó la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de antecedentes será la encuesta, la herramienta será cuestionario encaminado a seleccionar datos de la variable gestión de calidad y logística inversa; con una población infinita y una muestra de 167 clientes para la variable gestión de calidad y para la variable logística inversa una población finita con una muestra de 24 trabajadores.

La investigación queda limitada desde su representación: Temática por la variable gestión de calidad y logística inversa, psicográficas microempresas rubro ferretería; Temática por la variable gestión de calidad y logística inversa; Psicográfica; Microempresas rubro ferreterías; Geográfica; Chulucanas; Temporal; Año 2022.

Entre los principales resultados que se obtuvieron en caso de la variable gestión de calidad se determinó un 60,5%; señala que, si están mejorando el servicio que les ofrece la Mype. Así mismo, que un 77,2%; señala que, si les brindan apoyo y orientación en los productos las Mype, Por otro lado, en cuanto a la logística inversa se obtuvieron que el 90% de los trabajadores consideran eficiente la reducción de materiales desechos, además el 90% de los trabajadores cree que los productos reutilizados crean utilidad. Se concluyó que están mejorando el servicio, así mismo están brindándole apoyo y orientación al cliente, de la misma manera los trabajadores están siendo eficientes en la reducción de desechos y consideran que reutilizar generan beneficios para la Mype.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Variable: Gestión de calidad

Martínez (2019) realizó una investigación titulada “Implementación de un sistema gestión de calidad y control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba” tesis que representó en la Universidad Cooperativa de Colombia (Colombia). La metodología fue descriptiva exploratoria, la muestra estuvo constituida por los procesos de inventarios de la empresa ferretería Benjumea & Benjumea, Se ha demostrado que administra mal la información y los registros de inventario, lo que genera un servicio al cliente deficiente, ganancias reducidas y una planificación deficiente. El objetivo principal fue brindar una solución para la implementación de un sistema informático de gestión de calidad para el control de inventarios en la ferretería Benjumea & Benjumea de la ciudad de Cerete Córdoba. Conclusión: la gestión de calidad y el control de inventario le permiten conocer la verdadera disponibilidad de sus mercancías, por lo que desaparece la oportunidad de obtener ganancias. En todas las actividades de la empresa, siempre es importante y tiene una gran influencia en las ganancias. Si bien es cierto que la gestión de calidad y control de inventario de una ferretería implica una gestión considerable de los procesos y actividades que se desarrollan dentro de la empresa para que la tienda funcione correctamente.

Solís (2018) realizó una tesis titulada "Gestión de calidad y Servicio al cliente en las ferreterías del municipio de Salcajá" tesis presentada en la Universidad Rafael Landívar en departamento de Quetzaltenango (Guatemala).

La metodología fue descriptiva con una muestra estadística de 71 clientes, la ferretería tiene una gestión deficiente, y los participantes no comentan sobre los beneficios brindados a los clientes. El objetivo fue determinar la aplicación de la gestión de la calidad en la atención al cliente en las ferreterías de la ciudad de Sarcaha. Mi conclusión es que los propietarios de las empresas de hardware afirman tener una gestión flexible y un excelente servicio al cliente, pero no realizan ningún tipo de auditoría para evaluar la calidad del servicio que brinda su personal. Los colegas creen que la ferretería brinda un excelente servicio, pero creen que la calidad se puede mejorar para superar las expectativas del cliente para una mayor satisfacción.

Narváez (2019) en su investigación denominada “Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnología de la información de la universidad Politécnica Salesiana” (Ecuador) La presente investigación utilizó un tipo de investigación descriptiva, expone en síntesis la propuesta para el establecimiento de sistema de gestión de calidad (SGC) en el área de tecnología de la información de la UPC pues ahora cuenta con los procesos documentados necesarios para formalizar la implantación del (SGC) en el ámbito tecnológico y exponer con transparencia los recursos humanos de infraestructura tecnológica efectiva para obtener dichos resultados en forma de registros que puedan ser monitoreados y controlados mediante actividades de seguimiento y auditoría interna. En conclusión, el análisis de los resultados por parte de la medición por la medición propiciara el mejoramiento continuo el seguimiento y la evaluación del (SGC) de TI.

Pacheco (2019) elaboró una investigación titulada “Gestión de calidad con el uso del Marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferreterías en la ciudad de Yurimaguas, provincia de alto amazonas, 2017” tesis presentada en la Uladech católica (Chimbote). El estudio utilizó métodos cuantitativos y diseño transversal descriptivo, sin experimento sobre una muestra de 10 MYPE. El estudio tuvo como propósito determinar las características de la gestión de calidad utilizada en las actividades de mercadeo de las micro y pequeñas empresas de ferreterías de la ciudad de Yurimagas, enfocándose en las técnicas de gestión de calidad, donde el 100% de los propietarios saben que la gestión de calidad es un pilar importante de mejora y determinar su implementación. En general, los resultados muestran que la mayoría de ellos conocen el término marketing como una técnica innovadora de gestión de la calidad porque la gestión de la calidad afecta positivamente a los resultados de sus negocios.

Sánchez (2018) elaboró una investigación de título “Propuesta de mejora para un centro de distribución ferretero, con base en la gestión de procesos” presentada en la Universidad Católica San Pablo (Arequipa). Su enfoque es descriptivo, no experimental. El objetivo es diseñar propuestas de mejora mediante la formalización de la estructura organizacional y los procesos operativos para la gestión del proceso. Conclusión: El programa de mejora está diseñado para abordar los problemas de la empresa en su conjunto, brindando soluciones específicas a cada problema, cuyo logro se basa en la adaptación a la gestión por procesos, para que la empresa pueda ser gestionada de manera efectiva y alcanzar los objetivos empresariales. en todas las actividades de la empresa.

Alva (2018) realizó una tesis titulada “La gestión de calidad en servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la ferretería J&A E.I.R.R., Bagua 2017” tesis que se presentó en el licenciado en Administración en la Universidad Antenor Orrego (Trujillo). Se utilizó el tipo de investigación explicativo de corte transversal, con la muestra poblacional de 20 MYPE. Su enfoque es descriptivo, no experimental. El objetivo es diseñar propuestas de mejora mediante la formalización de la estructura organizacional y los procesos operativos para la gestión del proceso. Conclusión: El programa de mejora está diseñado para abordar los problemas de la empresa en su conjunto, brindando soluciones específicas a cada problema, cuyo logro se basa en la adaptación a la gestión por procesos, para que la empresa pueda ser gestionada de manera efectiva y alcanzar los objetivos empresariales. en todas las actividades de la empresa.

Silva (2020) presentó una tesis denominada “Gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro ferreterías en el distrito de Morropón– Piura, año 2020” presentada en la Uladech católica (Piura). Métodos cuantitativos y descriptivos utilizados proyectos no experimentales y transversales en una muestra de 167 clientes. La ventaja de la gestión de calidad es la gestión de la calidad de los productos y servicios en la tienda MYPE del distrito de Morropón, una organización más grande que brinda un servicio satisfactorio y el mayor compromiso de la MYPE con la prestación del servicio. El elemento prioritario de la gestión de calidad es el desempeño constante de sus empleados, y MYPE ha mejorado sus servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. También se recomienda motivar a los empleados a trabajar en equipo para alcanzar los objetivos.

Domínguez (2019) en su tesis denominada “Características de la gestión de calidad y el Endomarketing de MYPE rubro Ferreterías en el mercado de Piura, año 2019” La presente investigación titulada Características de la gestión de calidad y el Endomarketing de MYPE rubro ferreterías en el mercado de Piura, año 2019 desarrollando la línea de investigación aprobada para la Escuela Profesional de Administración. Se estableció como objetivo general: Determinar las Características de la gestión de calidad y el Endomarketing de MYPE rubro ferreterías en el mercado de Piura, año 2019. La presente investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, con cinco unidades económicas MYPE, con una población finita para las dos variables, gestión de calidad dirigida a los 5 gerentes de cada ferretería, y el Endomarketing a los 12 trabajadores. Siendo así la muestra de 5 gerentes y 12 trabajadores, para la obtención de información básica se utilizó la encuesta con instrumento de cuestionario con 19 preguntas para gestión de calidad y 17 preguntas para Endomarketing con un total de 36 preguntas. Llegando a los resultados y conclusión que entre los elementos el 80% consideran el liderazgo, las estrategias, comunicación y los procesos; los requisitos el 80% consideraron la documentación, las políticas de calidad y mejora continua; el 75% dijeron que los elementos del Endomarketing son la motivación, los recursos humanos y los productos; Un 83% manifestaron que entre los requisitos de la calidad se centra el aprovechamiento de oportunidades.

Chapilliquen (2019) presentó una investigación denominada “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” trabajo presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura).

Utilizando el método de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal sobre una muestra de 10 empresas y 68 clientes. En cuanto al objetivo, es describir las características de la gestión de calidad de MYPE, división comercial de la ferretería de Avenida Piura - Tumbes en el año 2019. Su conclusión se enfoca en el buen servicio al cliente y capacidad de brindar productos de alta calidad a las personas, y la empresa trata de comprender sus necesidades y ser capaz de proporcionarles nuevos productos a precios posibles. Además, realizó un estudio económico de la oferta de productos, teniendo en cuenta la comunicación, motivación y liderazgo de los integrantes de la empresa para llegar a los clientes.

2.1.2. Variable: Logística Inversa

Arango (2019) presentó una tesis titulada “Diseño de un modelo de logística inversa para empresas industriales y ferreteras en la ciudad de Pereira, Risaralda” presentada en la universidad nacional de Pereira (Colombia). El método es mixto ya que son cualitativo y cuantitativo, y las muestras son empresas industriales y ferreterías de la ciudad de Pereira. El objetivo fue identificar los procesos de logística inversa de las empresas encuestadas. Los resultados confirman que más del 80% de las empresas no utilizan la logística inversa en su empresa. Aceptando así las suposiciones hechas en la encuesta. De ahí llego a la conclusión de que la mayor limitante de las empresas para implementar el modelo de logística inversa en el proceso logístico es la falta de conocimientos de implementación, pero la capacidad de obtener beneficios económicos e impactos positivos al proceso. Medio ambiente El medio ambiente es el motor que determina su implantación. Si bien la externalización de la logística es una decisión que no se ha adoptado en las empresas encuestadas por la falta de confianza en trasladar toda o parte de la responsabilidad logística a una empresa externa.

Quintero (2018) presentó una investigación de título “La logística inversa como fuente de ventaja competitiva para las ferreterías y organizaciones colombianas” tesis presentada en la Universidad de San Buenaventura Seccional Cartagena (Colombia). Mediante su metodología descriptiva y cualitativo, la muestra fueron organizaciones y ferreterías de Colombia. Diseñado para profundizar en la investigación y análisis de la logística inversa para determinar sus beneficios como ventaja competitiva para las ferreterías y organizaciones colombianas. Por lo tanto, la logística inversa es el motor para crear ventajas competitivas, trayendo así grandes beneficios, tales como: óptima gestión de utilidades, acceso a materias primas adecuadas y materiales para reutilización, innovación de procesos, eliminación de desperdicios. Concluye que la logística inversa es el proceso de rediseño de un producto en función de su tipo y condición para maximizar su valor en el flujo inverso al que ingresará. Estos productos serán reciclados, reutilizados, reciclados o destruidos, proporcionando un valor adicional y sostenible a la cadena de producción y a los clientes. La logística inversa brinda beneficios comerciales, como ahorro de recursos, cumplimiento normativo, innovación de procesos, reutilización de materiales.

Rubio (2018) realizó una investigación titulada “El sistema de logística inversa en la empresa: análisis y aplicaciones” investigación que se presentó en la Universidad de Extremadura, España, siendo su objetivo general: Implementación de un sistema de logística inversa en la empresa, se utilizó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y sus conclusiones fueron que el diseño de la función logística de la empresa debe contemplar tanto el flujo directo productor - consumidor, como el flujo inverso consumidor - productor (recuperador), de manera que, a través de este enfoque integral, se amplifiquen las oportunidades competitivas que ofrece esta función logística.

La función inversa de la logística, para poder generar de manera eficiente estas oportunidades competitivas, requiere un proceso de planificación, desarrollo y control similar al existente para la función directa de la logística. Es decir, la logística inversa presenta un carácter intrínsecamente estratégico.

Peñaloza (2020) presentó una tesis titulada “Relación entre la gestión logística inversa y el desempeño organizacional de las MYPE del sector ferretero minorista de surquillo, 2019” presentada en la Universidad san Ignacio Loyola (Lima). El método es cuantitativo y correlacional, el proyecto es no experimental y transversal, y la población es de 188 gerentes o directores de las empresas participantes. El objetivo fue determinar si existe una relación entre la gestión logística y las operaciones organizacionales en MYPE, división de equipos de retail de Surquillo, y por tanto una relación positiva entre la gestión del flujo de información y el desempeño de la organización o no. Conclusión Es cierto que cada aspecto de la gestión logística se relaciona positivamente con el desempeño organizacional de las empresas MYPE del sector retail ferretero de Surquillo. Aunque resulta que en las empresas MYPE de la división ferretera retail de Surquillo, existe una correlación positiva entre la gestión logística y el desempeño organizacional.

Rojas (2019) elaboró una tesis de título “Sistema de gestión logística inversa para la satisfacción de los clientes de la ferretería el tambo EIRL” presentada en la Universidad Continental (Huancayo). Su método es deductivo. Análisis, síntesis e historia. El objetivo fue determinar el impacto del sistema de gestión logística en la satisfacción del cliente de la ferretería El Tambo EIRL. La evidencia muestra que la mayoría de los clientes están muy satisfechos con el servicio de logística desde el transporte de materias primas. Llego a la conclusión que el sistema de gestión logística tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente para Ferretería El Tambo EIRL debido a que un adecuado almacenamiento del producto permite una

eficiente rotación del inventario preferible porque se prioriza la exportación a través del almacén, evitando así la retención de posibles daños o extravíos. De las propiedades físicas del producto.

Valcazar (2018), realizó una investigación titulada “Gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza, de la urbanización Villa del Norte, distrito Los Olivos, provincia de Lima, departamento de Lima, año 2017”, investigación que se presentó en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, siendo su objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro salones de belleza, de la urbanización Villa del Norte, distrito los Olivos, provincia de Lima, departamento de Lima, año 2017, se utilizó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal y sus conclusiones fueron que el 66,67% definen la gestión de calidad como dar servicios que satisfagan al cliente, el 66,67% enfocan su gestión hacia el cliente, el 80% indican que la atención personalizada es un elemento que está enfocada al cliente, el 46,67% toma como referencia los mejores aspectos de su competidor como técnica de gestión de calidad en servicio, y el 53,33% utiliza la capacitación para sus trabajadores, un 100% manifiestan que la satisfacción del cliente se debe al personal capacitado y el 86.67% cree que los recursos utilizados son adecuados para dar un buen servicio.

López (2020) presentó una tesis de título “El proceso de logística inversa en el rubro de una ferretería” presentada en la Universidad Nacional de Piura (Piura). Este método es descriptivo ya que recopila datos de un estudio anterior en el que la logística de una ferretería fue un esfuerzo.

El propósito principal es describir el proceso de logística inversa que se debe utilizar en el sector de ferretería para garantizar su efectividad dentro de la empresa. Gracias a un adecuado sistema de gestión, las empresas se fortalecerán y operarán de manera más eficiente, además de generar resultados económicos positivos. La conclusión es que, al hacer logística inversa para una ferretería, considere las cadenas y cómo deben unirse para funcionar correctamente, minimizando así los costos de su empresa y minimizando los costos y maximizando sus ganancias.

Pizarro (2020) elaboró una tesis de título “La gestión logística inversa y el desarrollo estratégico del sector ferretero piurano en el año 2019” en la Universidad Privada Antenor Orrego (Piura). utilizó una metodología correlación del diseño explicativo básico sobre una muestra de 51 personas. El propósito del análisis de la gestión logística y su relación con el desarrollo estratégico de la industria ferretera Piurano en el año 2019. Rara vez se revisa la gestión logística en los centros de distribución o almacenes para obtener productos de alta calidad y reducir los costos de producción. Se encontró que la logística inversa está relacionada con el desarrollo estratégico del sector de hardware de Piurano en 2019. Según los resultados de la encuesta de aplicación, el 5,88% de los encuestados dijo que el nivel de gestión logística es alto y el 25,49% dijo que era alto. El 21,57% de los encuestados dijo que el nivel era normal. El 39,22% lo considera bajo. Al final, el 7,84% restante lo mostró muy bajo.

Távora (2018) realizó una investigación titulada “Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa Comercial Piura” investigación que se presentó en la Universidad Nacional de Piura – Piura, siendo su objetivo general: reestructurar el control y el seguimiento de los procesos dentro del almacén, de cómo se debe de gestionar y como debe de ser la supervisión del flujo de trabajo para evitar el descontrol de las actividades

internas, se utilizó la metodología diseño inductivo y sus conclusiones fueron que conocimientos muy limitados del personal, en las técnicas de logística y no existen sistemas de información y hay poco uso de la tecnología de la información, se propone realizar un control de inventarios continuo, se debe tener en cuenta normas y procedimientos que faciliten la salida de los artículos, tarjeta de materiales y utilizar siempre una nota de salida y debe estar firmada por la persona que retira el producto, cualquier salida del almacén sin ningún documento es simplemente un robo, de esta forma ayudara a mejorar el sistema de almacén.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

La gestión de la calidad se idealiza como la activación de un conjunto razonable de indicadores y la organización busca demostrar que la organización ha controlado la ingeniería de la calidad, que la organización es capaz de crear activos y servicios de alta calidad, al mismo tiempo que brinda cierto grado de certeza para los nombres de usuario (González y Arciniega, 2018).

2.2.1.1 Importancia de la Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad logra socorrer a poseer un atractivo dominio de cada uno del desarrollo internos de una entidad, desde un punto de vista cimentado en procesos relacionados. Por ende, una educación de la calidad debe estar establecida en exigencias determinadas como la complacencia del usuario en toda su diversión y sobre el inicio del principio de mejora continua. La gestión de la calidad, como reciente enfoque gerencial, admite a las instituciones cambiar a organizaciones de mejora en la senda de la gestión de instrucción, fundamentada esencialmente en el medio más trascendental, el recurso humano y sus erudiciones. La auténtica capacidad institucional no está personificada en el número de indicación con que refiera, sino en el desplazamiento para utilizarla. (Hernández, Barrios, & Martínez, 2019) Un SGC está establecida en el inicio de mejora continua. Al hacer de la conducta verdadera, se obtiene ensanchar sostenidamente el importe monetario y la eficacia de lo prometido a los consumidores. Además, se promueve la actividad mediante las siguientes prácticas:

- Comprime el residuo
- Incrementa el control de procesos.
- Acrecienta la cotización de clientes.
- Crea precios más y más viales.

- Facilita el ejercicio.
- Compensa las perspectivas de los compradores.
- Ensalza la moral.

Los sistemas de gestión de calidad (SGC) aportan una distribución para trabajar los sucesos de forma correcta, eficaz y efectiva.

Asisten a las habilidades a temporal y extenso espera para conseguir que el oficio marche sin dificultades, sin

importar la dimensión del mismo. (ConexiónEsan, 2018)

2.2.1.2. Elementos de la Gestión de la calidad

Efectuar un régimen de calidad exitoso para progresar la eficacia y efectividad no asume que tiene que ser algo complicado, ni caro. Desarrollarlo tiene que entrever con decisión y firmeza. (Nieves, 2019)

1. Política de calidad: Debes poseer es una política de calidad transparente y asegurarte de que todo el conjunto de labor lo sepa.

2. Evaluación de servicios: se ha cerciora cada uno de los productos que ofrece la organización. Pregúntate cuáles están marchando, cuáles puedes reparar y cuáles ampliarías para que el uso del beneficiario sea predilecto. Haz una estimación interna contiguo al conjunto de trabajo y otras externas averiguando a tus usuarios y colaboradores de la actividad.

3. Mejora continua: Posteriormente de estimar tus productos, instituye un esquema de mejora continua. Pregúntate qué superficies conviene modificar y crea un lugar en que todos los colegas logren diseñar sus ideas y propuestas en proporción. Mantén encaminado a todos sobre el transcurso y premia a aquel comprador o colaborador de trabajo que apunte a una mejora continua que ayude al progreso del grupo.

4. Satisfacción al cliente: Crea círculos constantes con tus interesados para el análisis de la actividad. Proponemos que esta sea periódica (mes a mes) o cada dos meses para que se sostengan organizados a los objetivos. Haz con ellos una síntesis del avance de los propósitos y analiza las fortalezas y oportunidades.

5. Monitoreo de objetivos y tareas: Calcular los objetivos es primordial en el transcurso. Sobre todo, cuando tu organización tiene unos objetivos y tus beneficiarios también. Necesitas lograr la alineación de ambos.

6. Revisión de sistema: Ningún método debe ser detenido. Cada una de las áreas del esquema se debe examinar y evaluar continuamente.

2.2.1.3 Principios de la gestión de calidad

Se puede explicar cómo una regla fundamental manejada para administrar y maniobrar una empresa. Se centraliza en el progreso continuo del trabajo a prolongado plazo, apuntando en los compradores y estableciendo las insuficiencias de todos los interesados. (Burckhardt, Gisbert, & Pérez, 2018)

- **Enfoque al cliente:** la gestión de calidad está concisa en consumir los requerimientos del comprador y en afanarse en exceder sus beneficios.
- **Liderazgo:** los líderes de una organización componen un dispositivo de proyecto y la dirección, ingenian medios necesarios para que los demás individuos se involucren en la obtención de los objetivos de la calidad de la empresa.
- **Compromiso con las personas:** es muy trascendental para toda la institución ya que los individuos que lo forman estén conformes y estén acreditadas y comprometidos en permitir valor.
- **Enfoques a procesos:** es el hecho de deducir y tramitar las diligencias como métodos interconectados que son parte de un régimen relacionado, hace que se obtenga resultados afines y predecibles de un perfil más eficaz y eficiente.

- **Mejora:** para que una empresa obtenga conseguir el triunfo se debe de poner especial énfasis y concentrar sus energías en el progreso.
- **Toma de decisiones basada en la evidencia:** las disposiciones que se hacen basadas en el examen y estimación de fichas e indagación poseen una alta posibilidad de promover efectos deseables y ansiados.
- **Gestión de las relaciones:** la gestión de las relaciones con la participación de los interesados apropiados, como por ejemplo con los distribuidores, suministra la obtención del éxito proseguido de la organización.

2.2.2 Logística Inversa

Cisneros (2019). Señala que la logística inversa incluye una variedad de logística directa para contenedores de reciclaje, empaques, mercancías peligrosas, devoluciones de clientes, obsolescencia, exceso de existencias, estacionalidad e incluso uso por vencimiento de un artículo o incluso mercancía devuelta.

Gómez y Días (2019). Nos mencionó que actualmente, al igual que los consumidores, en las empresas, los consumidores están comprometidos a comprender adecuadamente el conocimiento de gestión de residuos, pero también a realizar cambios en los procesos y en los procesos de la cadena de suministro de la empresa, por lo que incluyen cambios que incluyen la estrategia comercial y la fabricación, creando valor antes de que los consumidores piensen.

Sánchez (2019), me he referido a la logística inversa como un conjunto de métodos alternativos para lograr objetivos establecidos mediante la manipulación de los recursos organizacionales y los factores de la cadena de suministro.

El autor llama la atención sobre la importancia de la logística inversa para la ecología y el cuidado del medio ambiente, porque la reutilización de los desechos puede regenerar los ecosistemas de la Tierra, y la logística inversa es una estrategia para subvertir la sociedad con el fin de proteger y reducir la contaminación ambiental.

2.2.2.1 Estrategias de la logística inversa.

Tarazona y Ospina (2018) argumentan que las principales estrategias de logística inversa incluyen las 3R, a saber: reducir, reutilizar y reciclar. Implica planificar y realizar productos con procesos mejorados, brindando a los clientes funciones innovadoras y un mejor diseño y acabado para una rápida reutilización del valor agregado.

Según Hevia (2018) nos indicó que existe estrategia de logística inversa que son de sumo valor hacia las organizaciones y clientela, estas son:

a) Estrategia para reciclar: Como señala Sturzenegger (2020), los bajos niveles de reciclado se manifiestan de muchas formas: abandono de los servicios de recogida selectiva, devaluación de la reciclabilidad de envases y embalajes, mercado de reciclado inexistente o tecnología de reciclado no idónea.

b) Estrategia para reducir o eliminar el residuo: Hevia (2018) al respecto Las estrategias incluyen investigación de tecnología y productos y soluciones para comprimir de manera más eficiente los insumos de procesamiento en las plantas de procesamiento. Al igual que Borrás (2020), también mencionó que, al reducir nuestro consumo de energía y bienes materiales, también ayudamos a reducir los problemas.

c) Estrategia para reutilizar o prefabricar los recursos: González (2020) afirma que reutilizar nos permite aprovechar con un objeto, es decir, crear un nuevo uso de los residuos que generamos en el lugar donde vivimos. La reutilización es excesiva en la ecología.

d) Gestión de aprovisionamiento: Según vasco (2019), este autor señala que la compra de bienes y servicios de una entrada externa, decisiva para reducir los costos en la cadena de valor en términos de mejorar la calidad de los precios, el valor o el servicio al consumidor.

2.2.2.2 Ventajas de la logística inversa

Según Cruz (2018), enumera las fortalezas de las organizaciones que necesitan comprender las tareas y características que enseña la logística inversa, así como las fortalezas de decidir sobre tales prácticas, principalmente relacionadas con actividades específicas de excelencia.

La ventaja es la reutilización de determinados materiales y la posibilidad de organizarse para incluir otros mercados, dando más seguridad a los clientes a la hora de tomar decisiones de compra, a la vez que ayuda al perfil de la organización ante los clientes. Entre otros beneficios ecológicos, esta norma admite mejorar la gestión de recursos y restos, limitar el impacto negativo de sus actividades en el medio ambiente y tener en cuenta los riesgos de circunstancias imprevistas. Además de impulsar la creación y la productividad.

Las ventajas de la logística inversa son:

a) Optimizar recursos: según Guerra (2020) Como mencionó, la optimización de recursos es encontrar formas de perfeccionar los recursos de una organización para obtener excelentes resultados, mayor eficiencia o mejores resultados.

b) La reducción de impactos ambiental negativos: El autor, Raffino (2020), conceptualiza la logística inversa como una ventaja de la logística inversa realizada mientras la tarea aún es un proyecto, para decidir si implementar o reorganizar las tareas según los supuestos basados en el costo ecológico de implementación o no.

Al mismo tiempo, Coppini (2019) muestra que la calidad de vida y la salud se exageran cuando el medio ambiente no cubre las escaseces elementales y muestra incertidumbre para mejorar el progreso humano.

c) Potenciar la innovación: según Llorens (2020) De igual manera, señalo que la innovación nos eleva, nos inspira, nos impulsa al cambio y reconoce el desarrollo humano.

Toda creación comienza con un pensamiento, una solución a una dificultad. Además, el actor Alarcón (2018) también mencionó que el mercado cada día crece más rápido. Para lograr nuestro objetivo, necesitamos actualizaciones constantes en diferentes áreas para impulsar estos cambios

III. HIPÓTESIS

La investigación descriptiva se orientó en describir un suceso o argumento sin alterar la relación o acontecimientos con los que se localiza en la realidad de estudio, el enfoque hipotético no es preciso, se presenta la hipótesis cuando la indagación quiere experimentar, no solo revelar algo concreto (Mesones, 2020).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación es cuantitativa se centró en la cantidad de datos recopilados a través de métodos matemáticos, informáticos y estadísticos. Es una investigación que utilizó a menudo para identificar y lograr resultados globales a partir de grandes números. Por ello, en el estudio de tesis se utilizó un método de análisis cuantitativo, ya que la información y las herramientas de la entrevista son recopiladas a partir del análisis de la Mype del rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022. (Cano, 2017)

Es de nivel descriptiva porque permite recoger y definir el entorno de una población y la propiedad de las variables objeto de estudio (gestión de calidad y logística inversa), inalterable o adaptando todo en una situación de crisis, centrándose únicamente en su cálculo e interpretación. Es una investigación cuyo fin es conocer la verdad mas no exponer causa o efecto, no revelar su causa o efecto, y, en consecuencia, no tiene control de las variables en estudio. (Mejía, 2020)

El diseño es no experimental ya que la investigación se realizó sin modificación o inversión de ninguna variable, se expresa el hecho como si estuviera en su estado original y dentro del tiempo asignado, luego se revisa. Por lo tanto, en este diseño no se crean condiciones específicas, sino que se observan las condiciones actuales. Por lo tanto, para realizar el estudio se utiliza material no experimental y de cortetransversal porque la dimensión y características estudiadas de las variables se pueden evaluar en un momento terminante donde se tiene como propósito describir y analizarlas variables en estudio. (Vegas, 2020)

4.2. Población y muestra

Población:

Es un conjunto restringido o ilimitado de individuos, sujetos, organizaciones, etc. El volumen de una población con características frecuentes, es un elemento trascendental en el camino de investigación y, dado el número de factores que la componen, puede ser finita o infinita. (Editorial Grudemi, 2018)

P1: La población para la variable gestión de calidad son 167 unidades de muestra está dada por los indicadores Política de calidad, Evaluación de servicios, Mejora continua, Satisfacción al cliente, Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso con las personas, Enfoques a procesos, Mejora, Toma de decisiones basada en la evidencia, Gestión de las relaciones; cuya fuente fue dirigida a los clientes de las Mype siendo una población infinita que no se conoce.

P2: La población para la variable logística inversa son 24 unidades de la muestra que está dada por los indicadores, Estrategia para reciclar, Estrategia para reducir o eliminar el residuo, Estrategia para reutilizar o prefabricar los recursos, Gestión de aprovisionamiento, Optimizar recursos, La reducción de impactos ambiental negativos, Potenciar la innovación; cuya fuente fue dirigida para los trabajadores de la Mype siendo una población finita que se conoce.

Población de MYPE

MYPE	CODIGO	N° DE TRABAJADORES
A	2501	3
B	2502	5
C	2503	3
D	2504	2
E	2505	9
F	2506	2
Total		24

4.2.1. Criterios de inclusión**Variable: Gestión de calidad**

Se incluyó a los clientes de las Mype mayores de 18 años.

Variable: Logística Inversa

Se acudió a los trabajadores mayores de 18 de ambos sexos que tengan más de un año de antigüedad en la empresa.

4.2.2. Criterios de exclusión**Variable: Gestión de calidad**

Se excluyó a clientes que presenten características o razones de no querer participar en la investigación.

Variable: Logística Inversa

Se excluyó a los trabajadores que se encuentren en modalidad de prácticas pre profesional.

Muestra:

Es un conjunto de elementos de personas o sujetos que fueron examinados para el estudio de una investigación la cual suele ser aplicada a poblaciones finitas como infinitas teniendo como elemento principal la aplicación de diferentes fórmulas. (Pérez, 2021)

Cuadro 2 Fuentes de información

VARIABLE	POBLACIÓN	ELEMENTOS DE POBLACIÓN	MUESTRA
Gestión de calidad	Infinita	Desconocido	167 clientes
Logística inversa	Finita	24 trabajadores	24 trabajadores

Elaboración propia

M1: En el caso de los clientes la población es infinita y desconocida, por ende, se solicita manejar una formula estadística para poder hallar cuanto seria la población a encuestar. (Cupita, 2020)

Formula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

Z^2 = Grado de confiabilidad (1.81) = 93%

e = Margen de error (7.0%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Por lo que el tamaño de la muestra será:

Reemplazando valores:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$n = 167$$

M2: Para los trabajadores donde se obtuvo una población por debajo de las 50 personas, por lo tanto, esta cantidad se tomará como muestra, por ello no se solicita de aplicación de formula estadística. (Suarez, 2019)

4.3. Definición y operacionalización de las Variables

Operacionalización de la Variable Gestión de Calidad

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Preguntas	Fuente	Escala
Gestión de calidad	La gestión de calidad se idealiza como la activación de una cadena de instrucciones argumentadas que la organización maneja para expresar que tiene en marcha una técnica de calidad controlada, y que posee la capacidad para la elaboración de patrimonios y servicios con Calidad, suministrada cierto afianzamiento al usuario. (González y Arciniega, 2018)	Elementos de gestión decalidad	La dimensión “Elementos” se midió mediante las políticas de calidad, la evaluación de servicios, la mejora continua, la satisfacción al cliente, plan de inducción y optimización del talento humano a través de un cuestionario aplicado a los clientes.	Política de calidad	1. ¿Considera que las Mype cuenta con políticas de calidad, y se ponen en evidencia al momentode brindar el servicio?	Clientes	Nominal
				Evaluación de servicios	2. ¿Alguna vez, las Mype les han consultado sobre los productos que requiere o sobre la satisfacción del servicio?		
				Mejora continua	3. ¿Usted considera que las Mype vienen mejorando su servicio hacia el cliente o en la calidad y diversidad de sus productos?		
				Satisfacción al cliente	4 ¿Usted se considera satisfecho con el servicioque brindan las Mype rubro ferretería?		
		Principios de gestión decalidad	La dimensión “Principios” se midió mediante el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso con las personas, enfoque a procesos, toma de decisiones y gestión de las relaciones a través de un cuestionario aplicado los clientes.	Enfoque al cliente	5 ¿Considera que las Mype, mantienen un enfoque adecuado a satisfacer a sus clientes?	Clientes	Nominal
				Liderazgo	6.¿Ha evidenciado que el microempresario brinda apoyo y orientación a sus empleados para brindarun servicio adecuado?		
				Compromiso con las personas	7. ¿Las Mype brindan garantía y seguridad en losproductos que oferta?		
				Enfoques a procesos	8. ¿Considera que las Mype son eficaces almomento de atender un pedido?		
				Toma de decisiones	9.¿Usted evidencia que los trabajadores pueden tomar decisiones ante cualquier eventualidad en las ventas?		
				Gestión de lasrelaciones	10 ¿Considera que las marcas de los productos sonlas adecuadas y de calidad?		

Logística inversa	La logística inversa es una de las herramientas que las organizaciones deberían utilizar para poder ser llamadas empresas socialmente responsables dentro de la reutilización de los productos (Cruz, 2018)	Estrategias	La dimensión estrategias se midió con sus indicadores: “reciclar, reducir, reutilizar, aprovisionamiento” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Reciclar	1 ¿La Mype cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?	Trabajadores	Nominal
				Reducir	2 ¿Considera eficiente la reducción de materiales de desechos de la Mype?		
				Reutilizar	3 ¿La reducción de materiales ha generado tener mayor capacidad de almacén?		
				Aprovisionamiento	4 ¿La Mype reutiliza los materiales desechos?		
				Aprovisionamiento	5 ¿Evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos?		
	Ventajas		Se midió con sus indicadores: “optimiza recursos, reduce el impacto ambiental, potenciar la innovación” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Optimiza los recursos	6. ¿Considera efectivo la utilización de recursos de la Mype?	Trabajadores	Nominal
				Impacto ambiental	7. ¿Cree que los productos reutilizados generen Beneficios?		
					8 ¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?		
				Potencia la innovación	9. ¿La Mype cuenta con un sistema de software que tenga en cuenta las devoluciones?		
					10 ¿Utilizan alguna página web para la realización de ventas de cada producto?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación de estudio se manejó la técnica de la encuesta para lograr los datos que se ejecutaron preguntas ordenadas y sintetizadas conducidas a una muestra determinada específica, esta encuesta se fabricó de acuerdo a los indicadores de las variables. (Silupu, 2021)

La encuesta es una técnica de investigación social que va más allá de la investigación científica rigurosa y ayuda a recopilar datos cuantitativos de una muestra de población. Utiliza al cuestionario como herramienta y los datos obtenidos serán procesados por métodos estadísticos. Los resultados se obtendrán a partir de la ejecución de la encuesta mediante un cuestionario de preguntas de escala nominal donde la de los trabajadores consta de 10 preguntas y la de los clientes de 10 preguntas donde se tiene respuestas cerradas (Sí o No), el cuestionario se realizará de manera presencial respetando todos los protocolos establecidos por el gobierno debido a la pandemia del Covid 19. El instrumento será evaluado para establecer su confidencialidad, esto también será comprobado por el juicio de dos expertos.

4.5. Plan de análisis

Recopilados los datos se tabularon y graficaron comprendiendo las variables en estudio (Gestión de calidad y logística de calidad) y sus respectivas dimensiones. Se empleo estadística descriptiva para mostrar y representar el conjunto de datos en tablas o gráficos utilizando Excel, y consecutivamente se utilizarán métodos experimentales para ratificar el análisis e interpretación de los datos acopiados a través del sondeo el cual será validado por expertos.

4.6. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Metodología
Gestión de calidad basada en la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en el Centro de Chulucanas, 2022	¿Cómo es la gestión de calidad basada en la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en el centro de Chulucanas, 2022?	<p>General: Definir como es Gestión de Calidad basada en la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en el Centro de Chulucanas, 2022</p>		<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental. Corte: Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: Trabajadores: Finita Clientes: Infinita Muestra: Trabajadores: 24 Clientes: 167</p>
		(a) Determinar los elementos de gestión de calidad en las Mype rubro ferreterías en el centro de Chulucanas, 2022	Gestión de calidad	
		(b) Describir los principios de gestión de calidad en las Mype rubro ferreterías en el centro de Chulucanas, 2022		
		(c) Determinar las estrategias de la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en el centro de Chulucanas, 2022	Logística Inversa	
		(d) identificar las ventajas de la logística inversa en las Mype ferreterías, en el centro de Chulucanas, 2022		

4.7. Principios éticos

Los principios éticos son el inicio de cualquier tesis para demostrar el trabajo y procedimientos. Investigación ética que garantice los derechos humanos, tomando como referencia los términos manejados en la indagación. (Uladech, 2019)

Protección a la Persona: Respete los derechos de propiedad intelectual en privado y proteja la identidad de los participantes en la encuesta. Además, deben negarse las confesiones de miseria, engaño y discriminación.

Integridad Científica: En relación con este principio, se indica que la evaluación se realiza sobre la independencia de justicia, criterios de inteligencia, integridad y compromiso público.

Justicia: El contenido se protege sin perjuicio de la retroalimentación recabada de clientes, funcionarios y dueños de Mype que accedieron a cooperar respondiendo la pregunta de la entrevista para establecer la causa e impacto del estudio de cambio.

Conocimiento informado y expreso: Conjuntamente, también se considera importante asegurarse de obtener los datos y resultados de los encuestados en la Mype.

Libre participación y derecho a estar informado: A todos los colaboradores se les comunica sobre su derecho de querer participar o no del proyecto, brindándoles toda la información necesaria del tema.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se tuvo en consideración no mostrar a ningún riesgo a los colaboradores, se utilizó exclusivamente el material necesario para el progreso de la investigación estimulando una cultura a favor del cuidado ambiental.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados de la encuesta

5.1.1 GESTIÓN DE CALIDAD.

5.1.1.1 Objetivo Determinar los elementos de la gestión de calidad en las Mype rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022.

Tabla 1

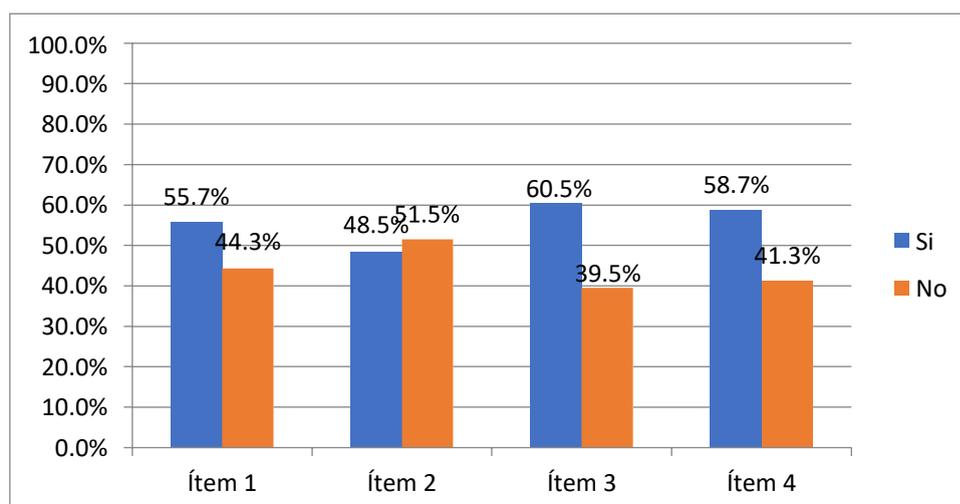
Elementos de la gestión de calidad

N.º	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
1.	¿Considera que la Mype cuentan con políticas de calidad, y se ponen en evidencia al momento de brindar el servicio?	93	55.7	74	44.3	167	100
2.	¿Alguna vez, la Mype les ha consultado sobre los productos que requiere o sobre la satisfacción del servicio?	81	48.5	86	51.5	167	100
3.	¿Usted considera que la Mype vienen mejorando su servicio hacia el cliente o en la calidad y diversidad de sus productos?	101	60.5	66	39.5	167	100
4.	¿Usted se considera satisfecho con el servicio que brindan la Mype rubro ferretería?	98	58.7	69	41.3	167	100

Nota: Encuestas aplicadas a los clientes
Elaboración propia

Figura 1

Elementos de la gestión de calidad



Nota: cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración propia

Se aprecia que de acuerdo a la percepción de los clientes de la Mype que un 60,5%; señala que, si están mejorando el servicio que les ofrece la Mype, En tanto se determinó que un 58,7%; señala que, si hacen su mayor esfuerzo para brindar un servicio adecuado a la Mype, así mismo un 55.7% señala que, si ponen en evidencia que brindan un buen servicio, el 48,5% manifiesta que la Mype si se enfoca sobre los productos que requiere.

Objetivo Describir los principios de la gestión de calidad en las Mype rubroferretería en el centro de Chulucanas, 2022.

Tabla 2:

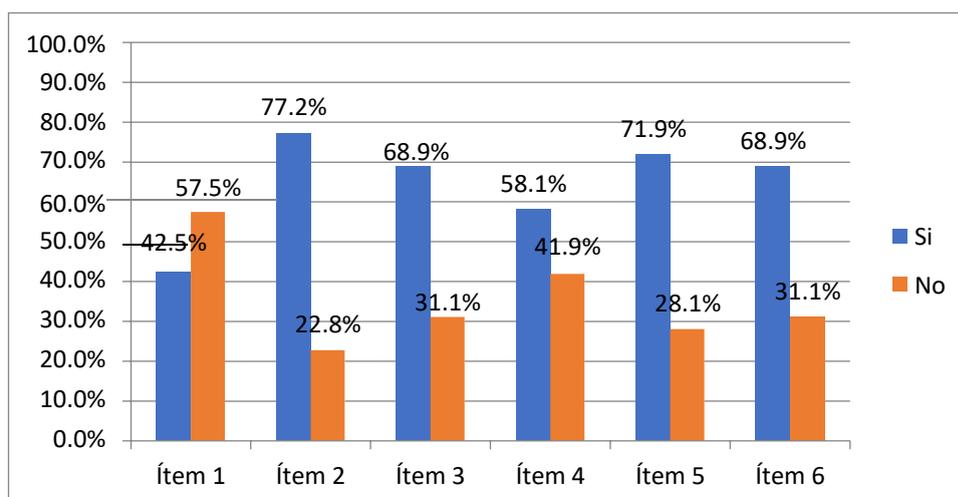
Principios de gestión de calidad

Nº ítem	SI		No		Total	
	f	%	f	%	f	%
1. ¿Considera que la Mype, mantienen un enfoque adecuado a satisfacer a sus clientes?	71	42.5	96	57.5	167	100
2. ¿Ha evidenciado que el microempresario Brinda apoyo y orientación a sus empleados para brindar un servicio adecuado?	129	77.2	38	22.8	167	100
2. ¿La Mype brindan garantía y seguridad en los productos que oferta?	115	68.9	52	31.1	167	100
4. ¿Considera que las Mype son eficaces al momento de atender un pedido?	97	58.1	70	41.9	167	100
5. ¿Usted evidencia que los trabajadores pueden tomar decisiones ante cualquier eventualidad en las ventas?	120	71.9	47	28.1	167	100
6. ¿Considera que las marcas de los productos son las adecuadas y de calidad?	115	68.9	52	31.1	167	100

Nota: Encuestas aplicadas a los clientes
Elaboración propia

Figura 2

Principios de gestión de calidad



Nota: cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración propia

Se aprecia que de acuerdo a la percepción de los clientes de la Mype que un 77,2%; señala que, si les brindan apoyo y orientación en los productos las Mype, En tanto se determinó según los clientes de la Mype que un 71,9%; señala que, si evidencian la toma de decisiones en las Mype, el 68,9% si brindan garantía y seguridad en la Mype, mientras que un 68,9% señala que las marcas de los productos son de calidad, el 58,1% considera que el personal es eficaz al momento de entender, el 42,5% manifiesta que si enfocan en satisfacer a sus clientes.

5.1.2 logística Inversa

5.1.2.1 Objetivo determinar las estrategias de la logística inversa en las Mype rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022.

Tabla 3

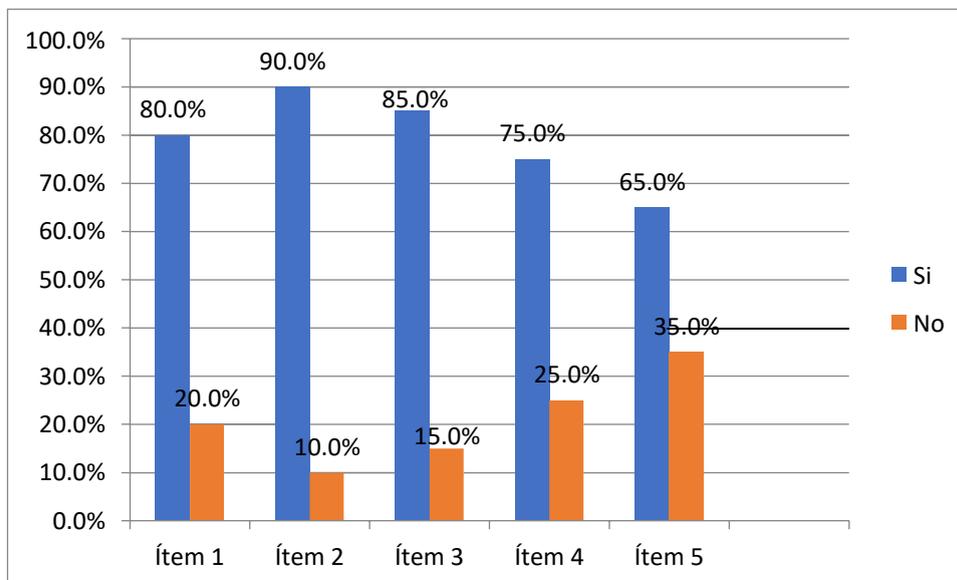
Estrategias de la logística inversa.

N.º	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
1.	¿La Mype cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?	19	80	5	20	24	100
2.	¿Considera eficiente la reducción de ¿Materiales de desechos de la Mype?	22	90	2	10	24	100
3.	¿La reducción de materiales ha generado Tener mayor capacidad de almacén?	20	85	4	15	24	100
4.	¿La Mype reutiliza los materiales desechos?	18	75	6	25	24	100
5.	¿Evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos?	17	65	7	35	24	100

Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores
Elaboración propia

Figura 3

Estrategias de la logística inversa.



Nota: cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración propia

Se aprecia que el 90% de los trabajadores consideran eficiente la reducción de materiales desechos, mientras que el 85% de los trabajadores dicen que la reducción de los materiales ha generado tener mayor capacidad en el almacén. que el 80% cuenta con servicio de recolección selectiva de reciclaje, en tanto el 75% indica que reutiliza los materiales desechos, el 65% de los trabajadores consideran que si evalúa con excelencias las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos.

Objetivo Identificar las ventajas de la logística inversa en las Mype rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022.

Tabla 4

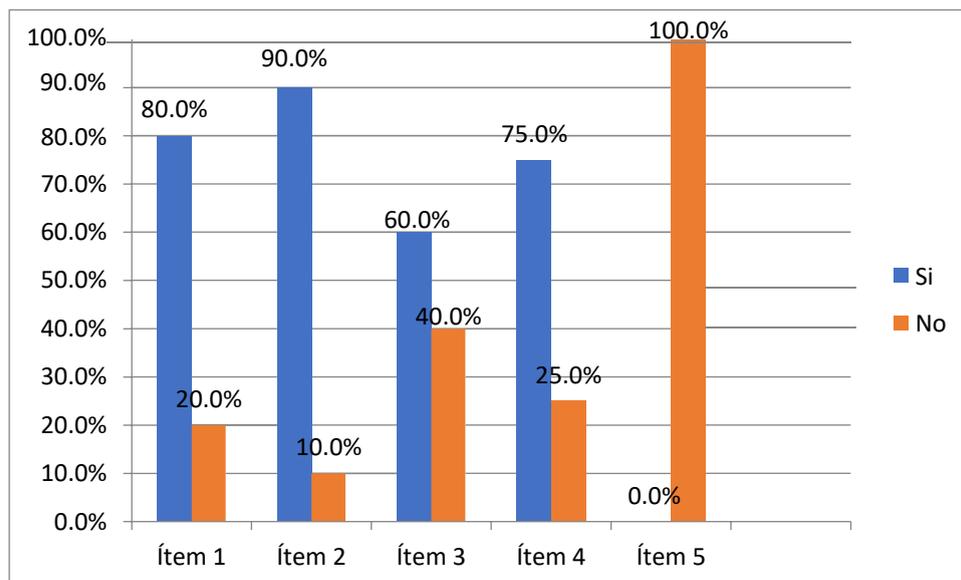
Ventajas de la logística inversa

Nº	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
1.	¿Considera efectivo la utilización de recursos de la Mype?	19	80	5	20	24	100
2.	¿Cree que los productos reutilizados generen Beneficios?	22	90	2	10	24	100
3.	¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?	14	60	10	40	24	100
4.	¿La Mype cuenta con un sistema de software que tenga en cuenta las devoluciones?	18	75	6	25	24	100
5.	¿Utilizan alguna página web para la realizar las ventas decada producto?	0	0	24	100	24	100

Nota: Encuestas aplicadas a los trabajadores
Elaboración propia

Figura 4

Ventajas de la logística inversa



Nota: cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración propia

Se observo que el 90% de los trabajadores piensa que los productos reutilizados crean beneficios. el 80% de los trabajadores considera efectivo la utilización de recursos, además el 75% de los trabajadores indican que cuenta con un sistema de software que tiene en cuenta las devoluciones, En tanto el 60% menciona que dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados, el 100% de los encuestados señalan que no utilizan alguna página web para la realizar las ventas de cada producto.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Gestión de Calidad

5.2.1.1 Objetivo: Determinar los elementos de la gestión de calidad en las Mype rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022

En la tabla 1 denominada “Elementos de la gestión de calidad – clientes”

Se aprecia que de acuerdo a la percepción de los clientes de la Mype que un 60,5%; señala que, si están mejorando el servicio que les ofrece la Mype, En tanto se determinó que un 58,7%; señala que, si hacen su mayor esfuerzo para brindar un servicio adecuado la Mype, así mismo un 55.7% señala que, si ponen en evidencia que brindan un buen servicio, el 48,5% manifiesta que la Mype si se enfoca sobre los productos que requiere. Es por ello Nieves (2019) nos dice que Política de calidad debe poseer transparencia y asegurarse de que todo el conjunto de labor lo sepa. Los resultados se comparan con los logrados por Solís (2018) quien evidencio que el servicio que proporcionan las ferreterías no cubre las expectativas de los consumidores, provocando deslealtad condicionada a los productos que oferta la misma empresa. De lo anterior, se infiere que los clientes evidencian el compromiso que tiene la Mype con sus consumidores, cubriendo parte de las expectativas que el cliente requiere, también podemos decir, que esto influye mucho para que el cliente tome a la Mype como mejor opción. Nieves (2019) nos dice en su evaluación de servicios se ha cerciora cada uno de los productos que ofrece la organización. Pregúntate cuáles están marchando, cuáles puedes reparar y cuáles ampliarías para que el uso del beneficiario sea predilecto. Haz una estimación interna contigo al conjunto de trabajo y otras externas averiguando a tus usuarios y colaboradores de la actividad. Además, por Solís (2018) quien determinó que los clientes expresaron insatisfacción en cuanto al servicio, ya que estos esperan ser atendidos con mayor formalidad, amabilidad y rapidez.

Philip Kotler (2018) nos indica que el tener clientes complacidos o plenamente satisfechos es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en los negocios. De lo anterior, se puede inferir que es importante saber lo que los clientes necesitan, para poder cubrir sus necesidades. De esta manera aprenden a lidiar con el cliente y lo requiere. Nieves (2019) nos habla de Mejora continua; Posteriormente de estimar tus productos, instituye un esquema de mejora continua. Pregúntate qué superficies conviene modificar y crea un lugar en que todos los colegas logren diseñar sus ideas y propuestas en proporción. Mantén encaminado a todos sobre el transcurso y premia a aquel comprador o colaborador de trabajo que apunte a una mejora continua que ayude al progreso del grupo. Pacheco (2019) detalla gestión de la calidad es un pilar importante de la mejora continua, especialmente a la hora de tomar decisiones para poner en marcha un plan. Además, Sánchez(2018) concluye La propuesta de mejora elaborada considera los problemas de la empresa de forma holística, ofrece soluciones específicas a cada problema y sus resultados se basan en la adaptación a la gestión por procesos, permitiendo a la dirección gestionar la empresa de forma eficaz y eficiente. porque le permite alcanzar sus objetivos comerciales en todos los aspectos para la organización. De lo anterior, se infiere mejora continua es una herramienta muy útil para las Mype que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Nieves (2019) nos habla de Satisfacción al cliente, dice que crea círculos constantes con tus interesados para el análisis de la actividad. Proponemos que esta sea periódica (mes a mes) o cada dos meses para que se sostengan organizados a los objetivos. Haz con ellos una síntesis del avance de los propósitos y analiza las fortalezas y oportunidades. Silva (2020) en su investigación nos dice que una mejor distribución de brindar un servicio satisfactorio, es ofrecer un compromiso mayor de la Mype en su oferta de prestación.

Los resultados se cotejan con los logrados Solís (2018) quien determinó que los clientes expresaron insatisfacción en cuanto al servicio, ya que estos esperan ser atendidos con mayor formalidad, amabilidad y rapidez. De lo anterior, se infiere que los clientes se encuentran total mente satisfechos, si hablamos de servicio no solo hablamos de atención sino también en el producto, precios, calidad, etc. cubriendo las expectativas del cliente.

5.2.1.2. Objetivo: Establecer los principios de la gestión de calidad en las Mype rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022.

En la tabla 2 denominada “Principios de gestión de calidad – trabajadores” Se aprecia que de acuerdo a la percepción de los clientes de la Mype que un 77,2%; señala que, si les brindan apoyo y orientación en los productos las Mype, En tanto se determinó según los clientes de la Mype que un 71,9%; señala que, si evidencian la tomade decisiones en las Mype, el 68,9% si brindan garanta y seguridad en la Mype, mientras que un 68,9% señala que las marcas de los productos son de calidad, el 58,1% considera que el personal es eficaz al momento de entender, el 42,5% manifiesta que si enfocan en satisfacer a sus clientes. Por ello Asensi (2018) nos dice que se debe conservar y crear un entorno interno en óptimas condiciones para involucrar a los empleados en lo que la empresa quiere lograr. Difiere, Benites (2018) quien indica que se debe estimular para un buen liderazgo a los trabajadores lo cual va permitir un mejor trabajo en equipo lo que será favorable para la empresa. Por ende, Asensi (2018) manifiesta que se necesita una responsabilidad y compromiso profesional por completo por parte de los empleados poniendo en práctica sus destrezas y habilidades. Por otro lado, Benites (2018) concluyó que el cumplimiento es bajo ya que la mayoría de los empleados no realizan sus funciones de acuerdo a las instrucciones de la Mype. Finalmente, Asensi (2018) indica que las decisiones eficaces se basan en el comportamiento y hechos para la toma de decisiones. Por otro lado, Goicochea (2020) concluye que la gran mayoría de Mype vienen trabajando más de 7 años en el mercado

aproximadamente, y el número de empleados con estas Mype oscila entre 1 y 4, la mayoría de los cuales son empleados permanentes.

5.2.2 Logística Inversa

5.2.2.1 Objetivo: Determinar las estrategias de la logística inversa en las Mype rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022.

En la tabla 3 denominada “Estrategias de la logística inversa- trabajadores” Se aprecia que el 90% del personal se considera eficaz la reducción de materiales desechos, por el lado que el 85% de los trabajadores expresan que la reducción de los materiales ha creado tener más capacidad en el depósito. el 80% cuenta con una prestación de recolección selectiva de reciclaje, en tanto el 75% nos dice que se reutiliza los materiales desechos, el 65% de los trabajadores creen que si considera con excelencias las fuentes externas en el progreso de la calidad de los productos. Arango (2019) en su investigación nos dice que la oportunidad de cosechar los beneficios económicos y ayudar al proceso de impacto positivo en el medio ambiente es un estímulo para la toma de decisiones para implementarlo. En tanto Sturzenegger (2020) nos hace mención que el bajo nivel de Re manufactura pueden explicarse por una serie de factores:falta de proceso de selección, reparaciones menores de muebles y empaques, mercado de materiales no reciclables o mala tecnología. En cuanto al indicador de reducción, el 90% de los usuarios consideran efectiva la reducción de residuos de las Mype. Quintero (2018) nos informa que los productos serán reciclados, reutilizados, reciclados o destruidos, y aporta valor adicional y sostenible a la cadena productiva y a los clientes. Lo que concuerda con Hevia (2019) Se considera que esta estrategia implica la investigación y el desarrollo de tecnologías y productos que minimizan los insumos y utilizan un enfoque de gestión más eficaz. También muestra la reducción El 85% de los usuarios expresan que la disminución del material ha aumentado el volumen del depósito. En tanto evidencia con Quintero (2018) descubrió que estos productos estarán disponibles para reciclaje, reutilización o destrucción, ya que trae beneficios adicionales y duraderos a los vínculos de producción con los clientes.

González (2020) menciona que reutilizarlo nos permite reutilizar un elemento, es decir, dar un nuevo destino a la basura y los desechos que producimos donde vivimos. Cuando se trata de tasas de reciclaje, el 75% indicó que está reutilizando los desechos. Cuál es el opuesto del anterior. Quintero (2018) En su investigación encontró que la logística inversa crea una ventaja competitiva y, por lo tanto, brinda grandes beneficios como; Mejor gestión de recuperación, abastecimiento de materias primas, materiales para reutilización, generados en proceso, residuos. González (2020) Sugiere que reutilizarlo nos permite reutilizar un objeto, es decir, darle un nuevo destino a la basura y los desechos que generamos donde vivimos. La reutilización es muy importante en el ecosistema.

5.2.2.2 Objetivo: Identificar las ventajas de la logística inversa en las Mype rubro ferretería en el centro de Chulucanas, 2022.

En la tabla 4 denominada “Ventajas de la logística inversa- trabajadores” se observo al indicador optimizar recursos, se observa que el 80% de los trabajadores considera efectivo la utilización de recursos. Nos dice López (2020) en su indagación muestra que con el fin de avalar la eficacia de la empresa. con un régimen de gestión correcto creará que la organización se fortalezca y logre tener más eficacia, así como crear resultados monetarios positivos. Para Guerra (2020) indica que la optimización de recursos es el estudio de las formas de mejorar los recursos de la sociedad para lograr resultados superiores, mayor eficiencia o mejor desempeño. Cuando se trata de reducir el impacto en el medio ambiente, el 90% de los empleados considera que los productos que se reutilizan son beneficiosos. Lo que difiere con Rojas (2019) indica que esto permite una rotación de stock más eficiente ya que priman los productos más antiguos en stock, evitando el almacenamiento de productos que se deterioran o pierden sus propiedades físicas con el paso del tiempo. Por lo que Coppini (2019) indica que cuando el medio ambiente no satisface las necesidades básicas y amenaza el desarrollo humano, la calidad de vida y la salud se ven perjudicadas. Además, este indicador reduce el impacto en el medio ambiente, ya que el 60% dice que se encontraron productos dañados dentro de la empresa. Peñaloza (2020) En su investigación demostró que

preexiste una vinculación positiva entre la gestión del flujo de información y el desempeño organizacional. En lo que respecta Raffino (2020) considera que sacar provecho de la logística inversa, tiene que llevarse a cabo mientras la operación aun cuando es un proyecto para decidir si debe seguir adelante o reformarse en función de los costos ambientales que implicará su implementación. Cuando se trata del poder de la innovación, el 75 % de los empleados cree que tiene un sistema de software en sus ventas. López (2020) cabe destacar que, con un sistema de gestión adecuado, la empresa se fortalecerá y operará de manera más efectiva, así como también logrará resultados económicos positivos. Llorens (2020) muestra que la innovación nos inspira, nos motiva, impulsa el cambio e impulsa el desarrollo de la sociedad. Toda innovación nace con una idea, una solución a un problema. Este indicador también promueve la innovación: el 100 % de los encuestados indicó que no utiliza sitios web para vender todos los productos. Por lo que Quintero (2018) muestra que la logística inversa es el proceso mediante el cual se recicla un producto dependiendo de su tipo y condición con el fin de maximizar su valor como parte del flujo de retorno al que será destinado. En tanto Alarcón (2019) nos dice que tengamos en cuenta que el mercado está creciendo muy rápido todos los días. Para lograr los objetivos, debemos innovar continuamente en diferentes áreas para promover estos cambios.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Los elementos de la gestión de calidad que se identificaron en la Mype son la política de calidad, igualmente que la Mype sigue mejorando el servicio para bienestar de la cliente, del mismo modo que si gozan de la satisfacción del producto se determinó según los clientes de la Mype en su generalidad.

Los principios de gestión de calidad, que se identificaron son el brindan Apoyo y orientación, así mismo señalan que si brindan garantía y seguridad en los productos las Mype, Por otro lado, la mayoría señala que las Mype que, si muestran eficacia al momento de atender, y que las Mype señalan que, si evidencian la toma de decisiones, y que las Mype no mantienen un enfoque adecuado en la satisfacción de sus clientes.

Las estrategias de logística inversa que se localizaron son de reciclaje porque se cuenta con un servicio de recolección de residuos por separado, también se encontraron estrategias de reducción por reducción efectiva de residuos, también se encontró reutilización porque se reutilizaron residuos como hierro y madera en mal estado.

Las ventajas de la logística inversa que se identificaron para optimizar los recursos, que además de reducir el impacto ambiental y fomentar la innovación, son beneficios clave que disfrutan las Mype Ferreterías en Chulucanas.

Se concluyó de manera general que están mejorando el servicio, así mismo están brindándole apoyo y orientación al cliente, de la misma manera los trabajadores están siendo eficientes en la reducción de desechos y consideran que reutilizar generan beneficios para la Mype.

6.2. Recomendaciones

Las Mype se enfoque en mejorar la calidad del producto, así como también que se mejore la confianza para sus consumidores, además la Mype debe llevar a cabo un servicio adecuado para lograr cumplir con las expectativas del cliente y superarlas.

Las Mype promueva capacitaciones para los vendedores ya que es de primordial importancia conocer lo que el cliente necesita, para así poder cubrir sus necesidades, Además, las Mype deben esforzarse por retener a sus nuevos clientes para ampliar las oportunidades de venta y fijarse metas de calidad.

Las Mype desarrollar el uso de la reutilización para sensibilizar a la zona de Chulucanas. Se recomienda utilizar materiales reciclados de manera más efectiva y extender la cooperación a pequeñas plantas de soldadura y carpintería para apoyar el desarrollo del distrito.

Las Mype debe incentivar a su organización a ser creativos e innovadora, también debe crear un sitio web donde pueda ofrecer y publicar los precios de los productos de la ferretería.

Las Mype se capaciten de manera general para seguir logrando sus objetivos, y metas trazadas a corto plazo, para ofrecer mejor calidad de servicio, de la misma manera puedan cubrir las necesidades del consumidor, así como también incentivar a cuidar nuestro ecosistema, mediante campañas lanzadas por la Mype.

REFERENCIAS

- Alegría, L. (2020). ¿Qué esperar en política económica este 2018? Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/esperar-politica-economica-2018-noticia-476332>
- América Economía. (2019). Proyectan en Perú inflación anual de 2,5% para 2019. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/proyectan-enperu-inflacion-anual-de-25-para-2019>
- Andina/Difusión. (2019). Mipyme: Lanza reglamento de Programa de Apoyo a la Internacionalización. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-mipyme-lanzanreglamento-programa-apoyo-a-internacionalizacion-742110.aspx>
- Asociación de Exportadores. (2019). ADEX pide redoblar esfuerzos para reducir mortalidad de empresas exportadoras. Obtenido de <http://www.adexperu.org.pe/notadeprensa/adex-pide-redoblar-esfuerzos-para-reducirmortalidad-de-empresas-exportadoras/>
- Comisión Económica para América latina y El Caribe. (2016). Micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME). Obtenido de <https://www.cepal.org/es/temas/micro-pequenasmedianas-empresas-mipyme>
- Diario El Peruano. (2018). La incertidumbre política afecta la expansión del Perú. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-la-incertidumbre-politica-afecta-expansion-del-peru-64743.aspx>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). MIPYMES en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. CEPAL. Naciones Unidas. Obtenido de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf

Gutiérrez, Y. (2017). Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de ropa, mercado modelo, del distrito de Chimbote, 2013.

Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/962>

Martínez (2014) “Gestión de la Calidad y Formalización de las MYPE del Sector

Comunicaciones rubro Transporte de Pasajeros”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Marchan (2015) “Gestión de calidad y Merchandising en las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Mercado & Regiones. (2018). Piura: ¿Cuál es la situación actual de las mype de la región?

Obtenido de <http://www.mercadosyregiones.com/2018/04/10/piura-cual-es-lasituacion-actual-de-las-mipymes-de-la-region/>

More (2016) “Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPE comercializa doras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en av. Blas de Atienza, Piura, año 2014”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Palacios, A. (2018). Perú: situación de las micro y pequeñas empresas. Obtenido de

<https://www.connuestroperu.com/economia/58055-peru-situaci%C3%B3n-de-lasmicro>

Redacción Gestión. (2018). ¿Cuáles son los regímenes tributarios y en qué se diferencian?

Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/regimenes-tributarios-diferencias-pagarimpuestos-empresas-peru-nnda-nnlt-250529>

Redacción Gestión. (2018). Adex alerta: 1,480 mypes dejaron de exportar durante la primera

mitad del año. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/adex-alerta-1-480-mypesdejaron-exportar-primera-mitad-ano-240754>

Redacción Gestión. (2018). INEI: Población ocupada en el Perú se incrementó en 2.9% entre abril y junio. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/inei-poblacion-ocupada-peruincremento-2-9-abril-junio-241575>

Rubio, R. (2019). La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1216>

Silupú, B. (2018). Las mipymes oportunidades y problemas: a un año del desborde del río Piura. Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2018/las-mipymes-oportunidades-yproblemas-a-un-ano-del-desborde-del-rio-piura/>

Solís, M. (2019). Servicio de calidad al cliente en las ferreterías del Municipio de Salcajá departamento de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/04/Solis-Marilyn.pdf>

Valdiviezo, K. (2018). Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las mype en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada- Piura, año 2016. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5833>

Rojas, M. Y. (2019). Sistema de gestión logística inversa para la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL. Huancayo, Peru: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7174/1/IV_FIN_108_TI_Rojas_Mayta_2019.pdf

Romero, H. K. (2019). Beneficios de un sistema de gestión de calidad adecuado en una empresa. Virtual Pro, 1. Obtenido de <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>

Sampieri, H. F. (9 de marzo de 2016). Libro Metodología de la Investigación 4a Ed.

“Sampieri” con su CD. Obtenido de

<https://metodologiaecs.wordpress.com/2012/03/09/libro-metodologia-de-lainvestigacion-4a-ed-sampieri-con-su-cd/>

Sánchez, A. N. (2019). Importancia de la logística inversa y su impacto en el medio ambiente.

Tecana American University. Obtenido de 74

<https://tauniversity.org/sites/default/files/journal-repository/articulo-final-asilva-arbitrado-ok-y-aprobado.pdf>

Sánchez, M. S. (2018). “Propuesta de Mejora para un Centro de Distribución Ferretero, con base en la Gestión de Procesos”. Arequipa: Universidad Católica San Pablo. Obtenido de

http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15465/2/S%C3%81NCHEZ_MONTESINOS_STE_FER.pdf

Anexos

Anexo 01: Cuestionario dirigido a los clientes



Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las Mype para el desarrollo de la investigación denominada “Gestión de calidad basada en la Logística Inversa en el centro de Chulucanas, 2022”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

PREGUNTA	SI	NO
¿Considera que las Mype cuenta con políticas de calidad, y se ponen en evidencia al momento de brindar el servicio?		
¿Alguna vez, las Mype les han consultado sobre los productos que requiere o sobre la satisfacción del servicio?		
¿Usted considera que las Mype vienen mejorando su servicio hacia el cliente o en la calidad y diversidad de sus productos?		
¿Usted se considera satisfecho con el servicio que brindan las Mype rubro ferretería?		
¿Considera que las Mype, mantienen un enfoque adecuado a satisfacer a sus clientes?		
¿Ha evidenciado que el microempresario brinda apoyo y orientación a sus empleados para brindar un servicio adecuado?		
¿Las Mype brindan garantía y seguridad en los productos que oferta?		
¿Considera que las Mype son eficaces al momento de atender un pedido?		
¿Usted evidencia que los trabajadores pueden tomar decisiones ante cualquier eventualidad en las ventas?		
¿Considera que las marcas de los productos son las adecuadas y de calidad?		

Anexo 02: Cuestionario dirigido a los trabajadores



Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las MYPE para el desarrollo de la investigación denominada “Gestión de calidad basada en la Logística Inversa en el centro de Chulucanas, 2022”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del paréntesis.

PREGUNTA	SI	NO
¿La Mype cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?		
¿Considera eficiente la reducción de materiales de desechos de la Mype?		
¿La reducción de materiales ha generado tener mayor capacidad de almacén?		
¿La Mype reutiliza los materiales desechos?		
¿Evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos?		
¿Considera efectivo la utilización de recursos de la Mype?		
¿Cree que los productos reutilizados generen Beneficios?		
¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?		
¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?		
¿Utilizan alguna página web para la realizarlas ventas de cada producto?		

Anexo 03: Validación del instrumento de recolección de datos**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo... IVÁN GUZMÁN CASTRO

Identificado con DNI... 07727308... **MAGÍSTER**

EN... DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por nombre del estudiante **GISSELA VALERIA RUBIO ENCALADA**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación **GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE RUBRO FERRETERÍAS EN EL CENTRO DE CHULUCANAS, 2022**: que se encuentra realizando.

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


Mg. **IVÁN GUZMÁN CASTRO**
CLAD N° 5107
Piura 23 de marzo del 2022

Ítems relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
GESTIÓN DE CALIDAD							
1. ¿Considera que las MYPE cuenta con políticas de calidad, y se ponen en evidencia al momento de brindar el servicio?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Alguna vez, las MYPE les han consultado sobre los productos que requiere o sobre la satisfacción del servicio?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Usted considera que las MYPE vienen mejorando su servicio hacia el cliente o en la calidad y diversidad de sus productos?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Usted se considera satisfecho con el servicio que brindan las MYPE rubro ferretería?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Considera que las MYPE, mantienen un enfoque adecuado a satisfacer a sus clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Ha evidenciado que el microempresario brinda apoyo y orientación a sus empleados para brindar un servicio adecuado?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Las MYPE brindan garantía y seguridad en los productos que oferta?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Considera que las MYPE son eficaces al momento de atender un pedido?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Usted evidencia que los trabajadores pueden tomar decisiones ante cualquier eventualidad en las ventas?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Considera que las marcas de los productos son las adecuadas y de calidad?	X			X		X	SI () NO (X)


 Ing. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

Ítems relacionados LOGISTICA INVERSA	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿La MYPE cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿Considera eficiente la reducción de materiales de desechos de la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿La reducción de materiales ha generado tener mayor capacidad de almacén?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿La MYPE reutiliza los materiales desechos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Considera efectivo la utilización de recursos de la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿Cree que los productos reutilizados generen Beneficios?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿Utilizan alguna página web para la realizarlas ventas de cada producto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO(<input checked="" type="checkbox"/>)


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

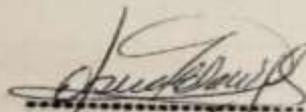
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Doctor Orlando Anca Sauti, identificado con
DNI N° 02786302, con el grado de Magister en
CIENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por nombre del estudiante **GISELA VALERIA RUBIO ENCALADA**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación **GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE RUBRO FERRETERÍAS EN EL CENTRO DE CHULUCANAS, 2022**: que se encuentra realizando.

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

Piura 22 de marzo del 2022


Mg. Anca Sauti Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Items relacionados GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿Considera que las MYPE cuenta con políticas de calidad, y se ponen en evidencia al momento de brindar el servicio?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Alguna vez, las MYPE les han consultado sobre los productos que requiere o sobre la satisfacción del servicio?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Usted considera que las MYPE vienen mejorando su servicio hacia el cliente o en la calidad y diversidad de sus productos?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Usted se considera satisfecho con el servicio que brindan las MYPE rubro ferretería?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Considera que las MYPE, mantienen un enfoque adecuado a satisfacer a sus clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Ha evidenciado que el microempresario brinda apoyo y orientación a sus empleados para brindar un servicio adecuado?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Las MYPE brindan garantía y seguridad en los productos que oferta?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Considera que las MYPE son eficaces al momento de atender un pedido?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Usted evidencia que los trabajadores pueden tomar decisiones ante cualquier eventualidad en las ventas?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Considera que las marcas de los productos son las adecuadas y de calidad?	X			X		X	SI () NO (X)


Mg. Arica Charjo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Items relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
LOGISTICA INVERSA							
1. ¿La MYPE cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Considera eficiente la reducción de materiales de desechos de la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿La reducción de materiales ha generado tener mayor capacidad de almacén?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿La MYPE reutiliza los materiales desechos?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Considera efectivo la utilización de recursos de la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Cree que los productos reutilizados generen Beneficios?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Utilizan alguna página web para la realizarias ventas de cada producto?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mg. Arica Carrizo Bectar Orlado
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Anexo 03: Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Gestión de calidad basada en la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en el centro de Chulucanas, 2022 y es dirigido por Rubio Encalada Gissela Valeria, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Definir como es la gestión de calidad basada en las logística inversa en las Mype antes ya mencionadas"

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos máximo 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 un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo vagi_13@hotmail.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: Clara Rosa Abad Raymundo

Fecha: 28/03/2022

Correo electrónico: clararosaabadraymundo@gmail.com

Firma del participante: Clararosa

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

Anexo 04: Carta no adeudo



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: 8002-03482008
 Fecha: 18-05-2022
 Hora: 15:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 2021980043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chicla Dirección: J. Tumbes 247 C.O. Financiera Chicla Sucursal: Casa Matriz Teléfono:				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Numero de identificación: 8222818 Nombre: RUBIO ENCALADA GISELA VALERIA Dirección: VALLE CARLA M2 X LOTE 06...PE			
Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe	
1.000	MLU	1200	0	PENSION TALLER	S/ 875.00	S/ 875.00	
Información adicional				Total Impuestos			
CONDICION DE PAGO: CONTADO				Total IGV 18%: S/ 0.00			
Monto en letra: QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO/100 SOLES				Totales del documento Total Descuentos: S/ 135.00 Total Inafectas: S/ 875.00 Descuentos Globales: S/ 135.00 Importe total de la venta: S/ 875.00 Importe total a pagar: S/ 840.00			



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: 8002-03482010
 Fecha: 18-05-2022
 Hora: 15:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 2021980043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chicla Dirección: J. Tumbes 247 C.O. Financiera Chicla Sucursal: Casa Matriz Teléfono:				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Numero de identificación: 8222818 Nombre: RUBIO ENCALADA GISELA VALERIA Dirección: VALLE CARLA M2 X LOTE 06...PE			
Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe	
1.000	MLU	1200	0	PENSION TALLER	S/ 875.00	S/ 875.00	
Información adicional				Total Impuestos			
CONDICION DE PAGO: CONTADO				Total IGV 18%: S/ 0.00			
Monto en letra: QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO/100 SOLES				Totales del documento Total Descuentos: S/ 135.00 Total Inafectas: S/ 875.00 Descuentos Globales: S/ 135.00 Importe total de la venta: S/ 875.00 Importe total a pagar: S/ 840.00			



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: 8002-03482011
 Fecha: 18-05-2022
 Hora: 15:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 2021980043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chicla Dirección: J. Tumbes 247 C.O. Financiera Chicla Sucursal: Casa Matriz Teléfono:				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Numero de identificación: 8222818 Nombre: RUBIO ENCALADA GISELA VALERIA Dirección: VALLE CARLA M2 X LOTE 06...PE			
Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe	
1.000	MLU	1200	0	PENSION TALLER	S/ 875.00	S/ 875.00	
Información adicional				Total Impuestos			
CONDICION DE PAGO: CONTADO				Total IGV 18%: S/ 0.00			
Monto en letra: QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO/100 SOLES				Totales del documento Total Descuentos: S/ 135.00 Total Inafectas: S/ 875.00 Descuentos Globales: S/ 135.00 Importe total de la venta: S/ 875.00 Importe total a pagar: S/ 840.00			



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: 8002-03482012
 Fecha: 18-05-2022
 Hora: 15:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 2021980043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chicla Dirección: J. Tumbes 247 C.O. Financiera Chicla Sucursal: Casa Matriz Teléfono:				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Numero de identificación: 8222818 Nombre: RUBIO ENCALADA GISELA VALERIA Dirección: VALLE CARLA M2 X LOTE 06...PE			
Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe	
1.000	MLU	1200	0	PENSION TALLER	S/ 875.00	S/ 875.00	
Información adicional				Total Impuestos			
CONDICION DE PAGO: CONTADO				Total IGV 18%: S/ 0.00			
Monto en letra: QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO/100 SOLES				Totales del documento Total Descuentos: S/ 135.00 Total Inafectas: S/ 875.00 Descuentos Globales: S/ 135.00 Importe total de la venta: S/ 875.00 Importe total a pagar: S/ 840.00			

Anexo 05: Pantallazo de Turnitin**TURNITIN RUBIO****INFORME DE ORIGINALIDAD****13%**

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE**FUENTES PRIMARIAS****1****repositorio.uladech.edu.pe**

Fuente de Internet

13%