



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS EN
LAS MYPES EN EL SECTOR COMERCIO CASO
EMPRESA: DISTRIBUIDORA PATITA PUCALLPA
S.A.C, CALLERÍA-2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA
RUIZ BRITTO, ARELIZ GABRIELA
ORCID: 0000-0001-9727-0928**

**ASESORA
PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

CHIMBOTE- PERÚ

2021

Equipo de trabajo

AUTORA

Ruiz Britto, Areliz Gabriela

ORCID: 0000-0001-9727-0928

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquimio, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinoza Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID ID:0000-0002-5471-4549

Miembro

Hoja de firma del jurado y asesor

Vilela Vargas, Víctor Hugo
ORCID ID:0000-0003-2027-6920
Presidente

Azabache Arquimio, Carmen Rosa
ORCID ID: 0000-0001-8071-8327
Miembro

Espinoza Otoyá, Víctor Hugo
ORCID ID:0000-0002-7260-5581
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César
ORCID ID:0000-0002-5471-4549
Miembro

Dra. Mercedes Reneé, Palacios De Briceño
ORCID: 0000-0001-8823-2655
Asesora

Agradecimiento

Agradecer primero a DIOS, a la universidad y al microempresa por permitirme que este trabajo de investigación se cumpliera. Siempre supe que en esta vida las cosas no serían fáciles, me he dado cuenta que para llegar al éxito tenemos que lucharla pasar muchas pruebas durante el camino no es fácil pero ahí vamos y lo más bonito de esta vida que todo esfuerzo tiene su recompensa así que ¡decidí! Seguir adelante y

terminar lo que empecé con mucho esfuerzo y éxitos

Gracias.

Dedicatoria

En esta oportunidad tengo el honor de dedicar mi trabajo de investigación a las personas más importantes en mi vida que me estuvieron acompañando durante toda esta etapa de mi carrera ya que siempre conté con sus grato apoyo, honestidad y aliento para seguir avanzando como pre profesional, para mí siempre ha sido muy importante mi familia durante todo este tiempo DIOS, mis padres, mi hijo y mi esposo fueron un impulso para seguir adelante y no detenerme y así poder cumplir mi meta, objetivo este es un honor y dedicatoria a ellos.

Gracias.

Resumen

Cuando hablamos de calidad nos referimos a la capacidad que tiene un bien o servicio para satisfacer necesidades, obviamente el concepto está ligado a la percepción subjetiva que tenga cada persona. El propósito de este trabajo es el de determinar la importancia del control de calidad en las micro y pequeñas empresas como una herramienta administrativa para mejorar los productos de la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. El Diseño de la investigación es No experimental, Transversal y Descriptiva. La población está constituida por los colaboradores de la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C., Callería-2020 al igual que la muestra. Las dimensiones de la variable control de calidad son: Política, Distribución y Proceso. La técnica empleada en esta investigación fue el cuestionario. El instrumento utilizado fue el cuestionario. La conclusión principal fue que el control de calidad que tienen los trabajadores de la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. distrito Callería, debe ser considerado como una estrategia administrativa.

Palabras claves: control de calidad, calidad, producción, distribución, proceso

Abstract

When we speak of quality, we refer to the ability of a good or service to satisfy needs, obviously the concept is linked to the subjective perception that each person has. The purpose of this work is to determine the importance of quality control in micro and small companies as an administrative tool to improve the products of the company Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. The general hypothesis raised is that the products can improve within the company Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería district with quality control, when using it as an administrative strategy. The design of the research is Non-experimental, Cross-sectional and Descriptive. The population is made up of the collaborators of the company Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C., Callería-2020 as well as the sample. The dimensions of the quality control variable are: Quality, Production, Distribution and Process. The technique used in this research was the questionnaire. The instrument used was the questionnaire. The main conclusion was that the quality control that the workers of the company Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería district, should be considered as an administrative strategy.

Keywords: *quality control, quality, production, distribution, process*

Contenido

Equipo de trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas y figuras	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	4
III. Hipótesis	12
IV. Metodología	13
V. Resultado de la investigación	21
5.1 Resultados	21
5.2. Análisis de resultados.....	25
VI. Conclusiones y recomendaciones	29
Referencias bibliográficas.....	31
ANEXOS	34
1. Instrumento	34
2. Consentimiento informado	36
3. Base de datos	37
4. Tabulaciones	38
5. Figuras	43

6. Evidencia fotográfica de la investigación	55
--	----

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Características de los trabajadores de las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C., Callería- 2021.....</i>	21
Tabla 2 Identificar las características de la dimensión políticas del control de calidad de S.A.C. Callería - 2021.....	22
Tabla 3 Identificar las características de la dimensión distribución de control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021.....	23
Tabla 4 Identificar las características de la dimensión procesos del control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021.....	24

Índice de figuras

Figura 1. Rango de edad del trabajador	43
Figura 2. Género del trabajador	43
Figura 3. Grado de instrucción	44
Figura 4. Cargo que desempeña.....	44
Figura 5. Tiempo en el cargo	45
Figura 6. Considera usted que los productos que se almacenan son de calidad	45
Figura 7. Considera usted que los productos satisfacen al cliente	46
Figura 8. Considera que los productos transmiten calidad de servicio.....	46
Figura 9. Considera usted que los productos reflejan calidad	47
Figura 10. Considera usted que los productos son de calidad comprobada.....	47
Figura 11. El almacén garantiza el mantenimiento de la calidad de los productos....	48
Figura 12. El almacén atiende puntual en la distribución de productos	48
Figura 13. Considera usted que podría mejorar la puntualidad de atención.....	49
Figura 14. La puntualidad es primero que la calidad del producto.....	49
Figura 15. La empresa controla la distribución del producto	50
Figura 16. La empresa atiende pedidos y lo distribuye inmediatamente	50
Figura 17. La distribución inmediata garantiza la calidad de servicio.....	51
Figura 18. La empresa cuenta con procesos de control para los productos.....	51
Figura 19. El proceso de control garantiza la calidad de los productos.....	52
Figura 20. Los productos nuevos pasan por revisión de calidad	52
Figura 21. Los productos que no califican son retirados	53

Figura 22. Considera que el proceso de distribución debe ser mejorado.....	53
Figura 23. Un adecuado proceso de distribución mejora la calidad del producto	54

I. Introducción

Cuando hablamos de calidad nos referimos a la capacidad que tiene un bien o servicio para satisfacer necesidades, obviamente el concepto está ligado a la percepción subjetiva que tenga cada persona. Con respecto a las empresas, del mismo modo, está relacionada a los clientes tanto internos como externos. En una empresa comercial, estará referida a los procesos que emplea para mejorar la calidad del producto y del servicio que añaden valor a los productos. En consecuencia, el control de calidad es una herramienta administrativa que permitirá mejorar el posicionamiento de la empresa, a través de la calidad, producción, distribución y procesos. “Para cada empresa comercial el cliente siempre será primero para poder satisfacerlo en las necesidades que requiere, para que las empresas puedan resaltar también deben tener en cuenta a los proveedores ya que su función es tener la convicción necesaria para que el cliente pueda tener convencimiento de lo que está adquiriendo y así evitar que la empresa sea rechazada o tener devolución de productos así que este trabajo dará a entender que las empresas comerciales siempre brindan un buen servicio para satisfacer las necesidades del cliente.” (Saavedra, et al. (2017). “Las micro y pequeñas empresas en los últimos años han tenido que aplicar de manera técnica el plan de competitividad que esté basada en los controles de calidad con el fin de mejorar y obtener resultados, así mismo las micro y pequeñas muestran algunas dificultades en el área administrativo y a todo ello hace que las empresas necesiten un buen control de calidad de sus productos que les permita seguir creciendo y desarrollándose en el mercado.” (Pincay & Parra, 2020)

Ante la problemática expuesta se formuló el siguiente enunciado ¿Cuáles son las dimensiones del control de calidad de los productos en la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. distrito Callería - 2020?

Como objetivo general: Determinar las características del proceso de control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021. Como objetivos específicos: 1) Identificar las características de la dimensión políticas del control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería – 2021; 2) Identificar las características de la dimensión distribución de control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería – 2021; 3) Identificar las características de la dimensión procesos del control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021.

Los principales resultados nos permite identificar que toda estrategia de la administración debe soportarse en el equipo humano que integra la empresa, en ese sentido, Distribuidora Patita Pucallpa cuenta con 65 personas cuya muestra poblacional para nuestra investigación fue 37 personas que se caracterizan por ser integradas por jóvenes (24,32%) y adultos (59.46%); la mayoría son varones (75.68%) y combinan con nivel de estudios tanto con estudios básicos(37.84%), técnicos (32.43%) y universitarios (29.73%). Una característica es que el personal en su mayoría es de poca trayectoria en la empresa, menor a 5 años (45.95%) pero se encuentra muy motivada y conoce sus funciones en la empresa.

Finalmente, como conclusiones del estudio de caso, Distribuidora Patita Pucallpa, ha implementado una política de control de calidad que es inherente a sus operaciones porque comercializa alimentos y de buena forma incide en que su equipo de trabajo lo aplique en sus operaciones tanto de almacenamiento, venta, despacho y distribución.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes de la investigación

Pincay & Parra (2020) en su tesis titulada los autores apuntan a identificar las condiciones en las que operan las PYMES comercializadoras en relación a la gestión de la calidad del servicio al cliente, pudiéndose conocer que en este tipo de empresas no se emplean sistemas de gestión de calidad y los métodos de evaluación del servicio son poco fidedignos. Por último, desconocen el alcance y los objetivos de la gestión de calidad. Se concluye que las PYMES constituyen piezas fundamentales para el crecimiento económico que deben ser acompañadas de un proceso de formación constante que apunte hacia las mejoras de los factores internos (actitudes y conocimiento de los empleados); así como de prácticas propias de la empresa a favor de una gestión de calidad de servicio al cliente, siendo el modelo SERVQUAL uno de los más confiables para la evaluación de la calidad del servicio al cliente en una organización empresarial.

Saavedra, et al. (2017), en su tesis titulada: “Los estudios han señalado la calidad como impulsor de la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas (PYME), por esta razón el objetivo de este trabajo consiste en determinar la relación que existe entre estos dos factores en las PYME de la Ciudad de México. Se utilizan los resultados de un estudio antecedente realizado por Saavedra (2014), en el que se recolectaron datos a través de un trabajo de campo a una muestra de 400 PYME en la Ciudad de México. Se realizó un análisis descriptivo y correlacional,

utilizando el método de chi cuadrado. Los principales hallazgos muestran que la implementación de sistemas de calidad es incipiente, sin embargo, existe relación significativa entre la calidad y la competitividad, en cuanto al tamaño muestran mayor dependencia las PYME de tamaño micro y pequeño, mientras que en lo que se refiere al sector la relación de dependencia es más fuerte en los sectores comercio y servicios, corroborando estos hallazgos con lo encontrado en la literatura previa.

Mas (2017), en su tesis sobre las implicaciones de sus composiciones sectorial para así seguir con su producción para poder verificar su productividad desde distintas formas y dar un buen punto de vista, desde unos inicios ha consistido siempre en computar una de sus contribuciones de cada uno de sus sectores en su dicho crecimiento”, en los años 1985-1995, japon ha superado muy claro y preciso a UE-15 y a estados unidos por un rápido ritmo de su productividad tanto así que manufacturo sus marcas. En el periodo de 10 años produjeron un cambio de tendencia que se refirió repentinamente ya que en los estados unidos se mostraron con un perfil muy dinámico eso originó un fuerte ritmo de crecimiento que ha producido en las industrias manufacturadas como por ejemplo los de servicios , el servicio fue muy importante en el repunte de la productividad de los años 1995-2005 quedando como resultado en los países dinámicos, los países, Irlanda, Grecia y Suecia, siempre presentaron un crecimiento más elevado de sus productividad.

Currea y Duarte (2017), Las empresas preocupadas por mejorar sus estándares de calidad adoptan la mejora continua del servicio de calidad. El diagnóstico es importante pues permite corregir procesos inadecuados que no contribuyen a la mejora de la calidad, rectificar esta situación se hace importante en

el proceso. Identificación y conocimiento de los procesos lo hacen vital en el proceso, eliminar la incertidumbre de cómo elaborar control de calidad.

Antecedentes nacionales

Gallardo (2019), “Según autor vio que estas cosas son visibles y estén disponibles para la venta al público. Ya que en dicha tienda el fragmento forma parte de las paredes interiores de la tienda y es así donde se colocarán algunos diversos accesorios para su formalidad y exhibición de todos sus productos”. Debe trabajarse de manera tal que se organice el producto de una forma eficiente, estéticamente agradable a la vista, de acceso fácil y atractivo al público, para generar impacto visual positivo y ayudar a las ventas de los productos exhibidos.

Editorial Reverte - Begoña Gomez (2018), “Indica planificar que entre los 30 y 60 minutos de un proyecto aún más tiempo esto puede parecer excesivo a quienes no están familiarizando con mucha planificación pero en esta oportunidad a tenido la ocasión de comprar su poder que a las semana una hora hace cientos de horas de trabajo que hace que el trabajo sea menos estresante y más productividad” así la empresa puede beneficiar a sus propios trabajadores teniendo en claro que la productividad tienes que ser más en menos horas, para poder completar la hora de trabajos siempre es necesario tener en cuenta las horas extras.

Arrascue y Segura (2018), La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo explica la calidad de servicio en la satisfacción del cliente. Con un diseño no experimental cuantitativa descriptiva correlacional. El estudio demostró que existe relación significativa entre gestión de calidad y satisfacción del cliente, por tanto, debemos mejorar la calidad de los servicios para mejorar la calidad del

servicio.

Solís (2017), plantea como objetivo realizar propuesta sobre un plan de mejora en calidad de servicio en una empresa de alimentos, semejante a nuestro estudio, en este caso las empresas comerciales están permanentemente interesadas en lograr la excelencia, en términos de sus productos, las empresas tienen que amoldarse a los cambios que ocurren en el mundo actual, sino se adaptan quedarán rezagas y pueden hasta desaparecer del mercado por ello, así, se presenta el mencionado plan que pretende desarrollar herramientas que faciliten un buen control de calidad de los productos ofrecidos. El autor propone un manual de organizaciones y funciones, con capacidad para mejorar la organización que garantice la rentabilidad de la de la empresa, también capacitaciones para mejorar la productividad de los trabajadores e incentivar y motivar en el trabajo a los colaboradores con responsabilidad social.

Coaguila (2017), el autor intenta presentar una propuesta para mejorar la gestión de calidad, de esta forma el objetivo es desechar la falta de gestión en estos procesos que terminan en desconfianza y pérdida de ventajas competitivas. El diagnóstico realizado trae como consecuencia que la falta o carencia de gestión de calidad están relacionadas a la mala calidad del producto, entonces las empresas están en procesos de mejora continua.

Tanta (2017), plantea mejorar y lograr servicio de calidad. El objetivo es determinar que el TQM pueda mejorar la calidad del servicio. Cada vez que una entidad quiere mejorar el servicio, según las opiniones de expertos y especialistas tienen consenso que cuando se aplica TQM, mejora la calidad del servicio sin lugar a dudas.

Antecedentes locales

Polancos (2018), “el autor indica que los estados de derecho radican en dicha con creación hace que sus propios valores realizan una buena fuente de legitimidad de su existencia que eso lo caracteriza de cómo el estado da su derecho de su subordinación con un orden jurídico que formalice pero para ello es insuficiente”, ya para ello la naturaleza instrumental de ser fines que deben articular con la persona que sea una persona jurídica , tantas para las comunidades menores que su propia jurisdicción sea en primer lugar una administración que debe responder únicamente a sus acciones que toda relación es un procurada índole contractual o estructural como derecho público o derecho la administración es obrar tanto su lícito y no ilícito con respecto a la fuente de responsabilidad.

López (2018), “indica que el marketing desde sus tiempos más remoto ya dependía de ser llamada marketing empresarial, hasta nuestros viejos parientes analizaban las estrategias de marketing para poder llevar al mercado las recientes estrategias al mercado donde uno como empresario podía decidir cómo guiar su empresa”. Estos viejos ya sabían que los clientes necesitaban vender y tenían que conocer sus compras por nombre para poder lanzarlo al producto al mercado, uno como empresario tiene que conocer los gustos y preferencias, cuando se dieron cuenta que las estrategias del marketing era una de las herramientas muy buenas para el marketing empresarial tanto así que se hizo indispensable el ámbito empresarial.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Control de calidad

Según López (2016), se sostiene que el control de calidad “era muy elevado para muchas empresas, no solo el derivado de las inspecciones, producto rechazado en lo cual determinaban identificar el producto final con los tiempos, las técnicas fueron mejorando a grandes escalas en lo cual lo sustituyeron por técnicas de gestión que ayuda a la productividad y eficaz del producto”, (López, 2016, p.44).

2.2.1.1 Calidad de servicio

Para Ruiz (2001), “son las características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto o servicio; es por eso que hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista en un producto o en un servicio”, (Ruíz, 2001, p.32)

2.2.2 Gestión de calidad

Según Novillo (2017), afirma que en la actualidad “la importancia de calidad está tomando mayor cobertura a nivel mundial, las exigencia y necesidades de los clientes van cambiando rotundamente Ya que pasaron décadas renovando y actualizando todos los productos tecnológicos a pasar de los años como los televisores a blanco y negro a televisores a color y pantallas planas cada día las empresas luchan por mantenerse dentro de los mercados y captar la atención de los clientes, por lo que mantener o

mejorar la calidad de sus servicios es de vital importancia”, (Novillo, 2017, p.41).

2.2.2.1 Gestión de calidad total

Para Camisón (2006), en teoría, al mejorar la calidad, se incrementa la demanda de los clientes, lo cual llevará a incrementar la producción y las utilidades. ¿Entonces, qué es la calidad? la calidad es lo bien hecho del trabajo en las diversas actividades. En las de manufactura, se mide en términos no solo del producto en sí, sino también del proceso de producción.

“En el caso de las ventas, la calidad no es solamente la calidad del producto, sino también de los servicios que se proporcionan al cliente, así como el costo de la venta y las utilidades” (Camisón, 2006, p.86).

2.3. Marco conceptual

- **Calidad:** es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. (Peiró,2020)
- **Gestión de la calidad:** es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. (Raffino,2020)

- **Ciente:** es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. (Quiroa,2019)

- **Dri-FIT:** Es la denominación de la tecnología textil creada por Nike con la que se ha innovado y marcado una revolución en el ámbito deportivo, por sus características hidrófugas. (Soto,2021)

III. Hipótesis

En el presente estudio de investigación no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática (Hernández, et al., 2014).

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue cuantitativa porque “la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández et al., 2014).

Fue no experimental, porque se realizó sin indagar deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto (Hernández et al., 2014).

Fue transversal, porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes. (Hernández et al., 2014)

Fue descriptivo, porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio. (Hernández et al., 2014)

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población está constituida por los 65 colaboradores de la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C., Callería-2020.

Para Asti (2015), “Una población es el conjunto de todos los casos que integran un grupo de especificaciones (características) predeterminadas.” (p.66)

4.2.2. Muestra

El presente es un estudio de caso, la muestra es de tipo no probabilística, (Hernández et al., 2014). A conveniencia de la investigación se toma a 37

colaboradores tomados de las diferentes áreas de la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C., Callería-2021 según cuadro adjunto:

Cuadro de personal de Distribuidora Patita

Áreas	Número de colaboradores	Total	Seleccionados
Gerencia	3	3	3
Administración		7	
Adm. y Contabilidad	3		3
Caja	2		2
Marketing y ventas	2		2
Área de ventas		24	
Supervisor	6		6
Fuerza de ventas	18		6
Área almacén y distribución		31	
Jefe almacén	1		1
Supervisores	2		2
Auxiliares	4		4
Flota de reparto	24		8
Total colaboradores	65	65	37

Nota: elaborado por Areliz Gabriela Ruíz Britto

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Control de calidad	Consiste en proporcionar y verificar los procesos de calidad de la empresa para mejorar las calidades del producto y servicios, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente que se realiza mediante una interrelación con los procesos de la empresa para con ello proyectar y accionar la calidad de los productos. El control de calidad es todo un proceso que tiene que verificar, resolver problemas, vigilar y controlar la producción, fabricación, organización establecer objetivos y definir productos	Políticas	Que los productos deben ser de calidad y eficaz. Transmitir la calidad de los productos. Proporcionar la calidad de los productos.	Lickert
		Distribución	Puntualidad de distribución. Distribución de productos de calidad. Distribución inmediata.	Lickert
		Proceso	Proceso de control factible de productos. Proceso inmediato de productos nuevos. Mejorar el proceso de distribución.	Likert

Nota: elaborado por Areliz Gabriela Ruíz Britto

4. 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

La técnica que se utilizó es la encuesta.

Según Ackerman S y Com S. (2013), “Las encuestas permiten obtener información intangible; es decir, conocer aspectos de la realidad que el investigador no puede observar directamente (p.94).

4.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario estructurado con 23 preguntas de acuerdo con las variables de investigación.

Según Hernández et al. (2014), “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (p.322)

4.5. Plan de análisis

Los datos recogidos en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo e inferencial. Asimismo, para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.

4.6. Matriz de consistencia

Título: Control de calidad de los productos de las MYPES en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C - Callería 2020

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son las dimensiones del control de calidad de los productos en la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. distrito Callería - 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las características del proceso de control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar las características de la dimensión políticas del control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021.</p> <p>Identificar las características de la dimensión distribución de control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021.</p> <p>Identificar las características de la dimensión procesos del control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p>	<p>Control de calidad</p>	Políticas	<ul style="list-style-type: none"> • Que los productos deben ser de calidad y eficaz. • Transmitir la calidad de los productos. • Proporcionar la calidad de los productos. 	<p>Tipo: Cuantitativa</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Población: 65 colaboradores</p> <p>Muestra: No probabilística a conveniencia de la investigación, se toma a 37 colaboradores</p>
				Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad de distribución. • Distribución de productos de calidad. • Distribución inmediata. 	
				Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de control factible de productos. • Proceso inmediato de productos nuevos. • Mejorar el proceso de distribución. 	

Nota: elaborado por Areliz Gabriela Ruíz Britto

4.7. Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al código de ética de la ULADECH Católica en su versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

- a) ***Principio de protección a las personas***, para esta investigación se desarrolló el protocolo del consentimiento informado, el mismo que fue firmado por los representantes de las micro y pequeñas empresas que conformaron la muestra en estudio. Si los participantes, no desearon o tuvieron dificultades para firmar dicho documento, se aplicaron diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicó claramente el propósito de la investigación.

- b) ***Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad***, esta investigación no tuvo como muestra animales, plantas ni se realizaron aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectó la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.

- c) ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, antes del recojo de información se solicitó expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitó hagan llegar todas sus dudas o consultas

respecto a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

- d) ***Principio de beneficencia y no maleficencia***, esta investigación por su naturaleza no representó riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informó de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscó es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

- e) ***Principio de justicia***, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formaron parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados para aplicarlas a sus empresas o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación.

- f) ***Principio de integridad científica***, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en

custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación.

V. Resultado de la investigación

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los trabajadores de las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C., Callería- 2021.

Características de los representantes de la microempresa	N	%
Edad		
De 18 a 25 años	9	24.32
De 29 a 50 años	22	59.46
De 51 a más	6	16.22
Total	37	100.00
Género		
Femenino	9	24.32
Masculino	28	75.68
Total	37	100.00
Grado de instrucción		
Estudios básicos	14	37.84
Técnico	12	32.43
Universitario	11	29.73
Total	37	100.00
Cargo que desempeña		
Administrador /Gerente	3	8.11
Supervisor	13	35.14
Empleado	21	56.76
Total	37	100.00
Tiempo que desempeña su cargo		
De 0 a 5 años	17	45.95
De 6 a 10 años	14	37.84
De 11 a más años	6	16.21
Total	37	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores seleccionados en la muestra de las micro y pequeñas empresas caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa SAC, Callería-2020.

Tabla 2

Identificar las características de la dimensión políticas del control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021.

Dimensión: políticas	N	%
¿Considera usted que los productos que se almacenan son de calidad?		
Algunas veces	3	8.10
Casi siempre	4	10.80
Siempre	30	81.10
Total	37	100.00
¿Considera usted que los productos almacenados satisfacen las necesidades de los clientes?		
Algunas veces	3	8.10
Casi siempre	5	13.50
Siempre	29	78.40
Total	37	100.00
¿Considera usted que los productos transmiten calidad en su servicio?		
Algunas veces	3	8.10
Casi siempre	8	21.60
Siempre	26	70.30
Total	37	100.00
¿Considera usted que los productos almacenados reflejan calidad a los clientes?		
Algunas veces	7	18.90
Casi siempre	0	0.00
Siempre	30	81.10
Total	37	100.00
¿Considera usted que realmente los productos proporcionan calidad?		
Algunas veces	7	18.90
Casi siempre	0	0.00
Siempre	30	81.10
Total	37	100.00
¿El almacén garantiza el mantenimiento de la calidad de los productos?		
Algunas veces	3	8.10
Casi siempre	3	8.10
Siempre	31	83.80
Total	37	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores seleccionados en la muestra de las micro y pequeñas empresas caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa SAC, Callería-2020.

Tabla 3

Identificar las características de la dimensión distribución de control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021.

Dimensión: distribución	N	%
¿El almacén es puntual en la distribución de productos?		
Algunas veces	4	10.80
Casi siempre	14	37.80
Siempre	19	51.40
Total	37	100.00
¿Considera que podría mejorar la puntualidad de la distribución productos?		
Algunas veces	3	8.10
Casi siempre	1	2.70
Siempre	33	89.20
Total	37	100.00
¿La puntualidad es primero que la calidad del producto?		
Algunas veces	8	21.60
Casi siempre	0	0.00
Siempre	29	78.40
Total	37	100.00
¿La empresa controla la distribución del producto de una manera adecuada?		
Algunas veces	1	2.70
Casi siempre	5	13.50
Siempre	31	83.80
Total	37	100.00
¿La empresa atiende pedidos y lo distribuye inmediatamente?		
Algunas veces	5	13.50
Casi siempre	8	21.60
Siempre	24	64.90
Total	37	100.00
¿Considera que la distribución inmediata garantiza la calidad del servicio?		
Algunas veces	3	8.10
Casi siempre	3	8.10
Siempre	31	83.80
Total	37	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores seleccionados en la muestra de las micro y pequeñas empresas caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa SAC, Callería-2020.

Tabla 4

Identificar las características de la dimensión procesos del control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería - 2021.

Dimensión: Procesos	N	%
¿La empresa cuenta con procesos de control para los productos?		
Algunas veces	6	16.20
Casi siempre	7	18.90
Siempre	24	64.90
Total	37	100.00
¿El proceso de control garantiza la calidad de los productos en la empresa?		
Algunas veces	2	5.40
Casi siempre	1	2.70
Siempre	34	91.90
Total	37	100.00
¿productos nuevos pasan proceso de control de calidad por parte de la empresa?		
Algunas veces	11	29.70
Casi siempre	6	16.20
Siempre	20	54.10
Total	37	100.00
¿productos nuevos no califican proceso de control, son retirados de la empresa?		
Algunas veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	37	100.00
Total	37	100.00
¿Considera que proceso de distribución debe mejorar?		
Si	7	18.90
No	30	81.10
Total	37	100.00
¿Considera de distribución garantiza la mejor calidad del producto?		
Algunas veces	3	8.10
Casi siempre	2	5.40
Siempre	32	86.50
Total	37	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores seleccionados en la muestra de las micro y pequeñas empresas caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa SAC, Callería-2020.

5.2. Análisis de resultados

Contrastando con los resultados obtenidos en las pruebas de campo, se infiere que los productos pueden mejorar dentro de la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. distrito Callería con el control de calidad, al utilizarlo como una estrategia administrativa, esta decisión guarda relación con la investigación de Pincay & Parra (2020), cuya conclusión se relaciona a aplicar estrategias de orientación al cliente efectivas como el modelo Servqual, en el cual se valora mucho la calidad de servicio soportada en calidad de producto.

Como toda estrategia de la administración esta debe soportarse en el equipo humano que integra la empresa, en ese sentido, Distribuidora Patita Pucallpa cuenta con 65 personas cuya muestra poblacional para nuestra investigación fue 37 personas que se caracterizan por ser integradas por jóvenes (24,32%) y adultos (59.46%); la mayoría son varones (75.68%) y combinan con nivel de estudios tanto con estudios básicos(37.84%), técnicos (32.43%) y universitarios (29.73%). Una característica es que el personal en su mayoría es de poca trayectoria en la empresa, menor a 5 años (45.95%) pero se encuentra muy motivada y conoce sus funciones en la empresa.

De acuerdo al objetivo específico1: Identificar las características de la dimensión políticas del control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería – 2021; en la investigación se formularon como preguntas: ¿Considera usted que los productos que se almacenan son de calidad?, donde la mayoría siempre (81.10%) considera que los productos son almacenados cumpliendo los protocolos de control de calidad que garantizan que serán

de satisfacción a los clientes. Por otra parte, ¿Considera usted que los productos transmiten calidad en su servicio?, los colaboradores manifiestan que siempre (70,30%) se procura que los productos transmitan positiva percepción de calidad y seguridad. Estos resultados guardan relación con la investigación de Saavedra, et al. (2017) que refiere que las características de una empresa competente se relaciona con el control de la calidad tanto de sus procesos, como de las operaciones relacionadas con la producción y distribución de los productos. Solo así se garantizará el círculo virtuoso de la calidad. Por otra parte, Pérez (2017) plantea que para elegir el modelo de Gestión de Calidad siempre se toma en cuenta modelos que logren la satisfacción del cliente total. Esto es muy importante, porque para la empresa comercial sujeto de estudios tiene características especiales en la comercialización de productos de primera necesidad y abarrotes. También, Abate (2018) propone que toda empresa debe tener implementado un sistema de gestión de calidad que sea medible a través de mejora continua. Currea y Duarte (2016) consideran que el diagnóstico es importante pues permite corregir procesos inadecuados que no contribuyen a la mejora de la calidad, rectificar esta situación se hace importante en el proceso. El propósito de la investigación es justamente eliminar la incertidumbre de cómo elaborar control de calidad.

De acuerdo al objetivo específico 2: Identificar las características de la dimensión distribución de control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería – 2021, para tal efecto se preguntó: ¿La puntualidad es primero que la calidad del producto?, donde se afirma que siempre se cumple la entrega puntual de los productos a los clientes (78,40%) y esto se

da porque los productos tiene una característica muy básica, es que tienen que mantener su frescura y son productos perecibles; a la pregunta: ¿La empresa controla la distribución del producto de una manera adecuada?, los colaboradores afirman que la supervisión es efectiva y es parte de las políticas de control de calidad que garantiza que cada proceso de distribución se realice dentro de lo planificados y con el cumplimiento de los requerimientos de calidad. Estos resultados guardan relación con la investigación de Arrascue y Segura (2016) demostraron que existe relación significativa entre gestión de calidad y satisfacción del cliente, por tanto, debemos mejorar la calidad de los servicios al cliente para mejorar la percepción de calidad del servicio. Solís (2017) plantea elaborar planes sobre mejora en calidad de servicio, pues argumenta que las empresas comerciales necesitan buscar sostener operaciones con calidad y excelencia de servicio.

De acuerdo al objetivo específico 3: Identificar las características de la dimensión procesos del control de calidad de los productos en las mypes en el sector comercio caso empresa: Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. Callería – 2021. Al respecto se formularon las siguientes preguntas: ¿El proceso de control garantiza la calidad de los productos en la empresa?, en la cual prácticamente todos los colaboradores afirman que el trabajo que hace asegura que existe un control de calidad que garantiza la integridad de los productos (91.90%) y en la formulación de la pregunta ¿El proceso de control garantiza la calidad de los productos en la empresa?, un sector de colaboradores refirieron que sí (18,90%) porque en el día a día se identifican oportunidades de mejora que luego se discuten en las sesiones de coordinación con la gerencia y luego se ejecutan. Con estos resultados de la investigación, queda comprobado que las

herramientas que emplea el control de calidad como son: políticas distribución y proceso, pueden utilizarse como estrategia administrativa para mejorar los productos que comercializa la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. distrito Callería.

VI. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación, concluimos que:

De acuerdo a la dimensión políticas de calidad, la percepción del control de calidad que tienen los trabajadores de la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. distrito Callería, los trabajadores tienen una percepción positiva, en el sentido que existe una política de control de calidad que se ha difundido y es asimilada en el trabajo de cada uno de sus integrantes.

De acuerdo a la dimensión distribución, los trabajadores de la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. distrito Callería, está soportada en cartillas que garantizan que se cumpla el procedimiento adecuado de despacho y manipulación de los productos para garantizar su presentación, conservación y percepción del cliente.

De acuerdo a la dimensión procesos, los trabajadores de la empresa Distribuidora Patita Pucallpa S.A.C. distrito Callería, es calificada como relacionada a la mejora continua porque se busca identificar siempre oportunidades de mejora para ser aplicadas.

Aspectos complementarios

Aporte de investigador

Garantizar la calidad de producto con la supervisión eficaz de los procesos internos de la empresa bajo el cumplimiento de las políticas de calidad establecidas para todos los miembros de la organización.

Beneficio al cliente

Productos que satisfacen las necesidades de los clientes distribuidos y entregados cumpliendo las políticas de calidad de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Abate (2018). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 orientado en la Productividad de una Empresa Dedicada a la Elaboración de Productos y Servicios de Limpieza para Industrias de Consumo Masivo*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Arrascue y Segura (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" Chiclayo-2015*. Universidad Señor de Sipán.
- Benítez (2019). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma NTC ISO 45001:2018 en la empresa QUASFAR M&F S.A.* Fundación Universidad de América Facultad de Educación Permanente y Avanzada Especialización Gerencia de la Calidad. Bogotá D.C.
- Coaguila (2017), *"Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C."*. Universidad Católica San Pablo.
- Corona, E. G. (2012). *Marcas y distribución comercial*. Universidad de Salamanca.
- Currea y Duarte (2016), *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 y del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para el Colegio Técnico en Administración Microempresarial "Ciudad del Sol"*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Editorial Reverte- Begoña Gomez, M. (2018). *Mejora Tu Productividad*. Editorial Reverte.

- Gallardo, J. (2019). *La Importancia Del Tabique Comercial:Diseño De Interiores Para Ventas Y Productos*. Arequipa: Universidad Peruana De Ciencia Aplicadas.
- Hansen, B. L. (1990). *Control De Calidad De Teoria Y Aplicaciones* . Ediciones Diaz Santo.
- Ibañez, S. (2017). *Plan De Marketing Empresarial*. Editorial C.E.P, S.L.
- Lopez, M. (2016). *Locales Comerciales* . Editorial Nobuko.
- Matilde Mas Hars, J. R. (2016). *Productividad: Una Perspectividad Internacional Sectorial* . España: Fundacion Bbva.
- Maxweel, J. A. (2020). *Diseño De Investigacion*. Editorial Gedisa.
- Merino Sanz, M. J. (2015). *Herramientas Para Dimreensiones De Los Mercados: La Investigacion Cuantitativa*. Esic Editorial.
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 6, núm. 3, julio-septiembre 2020, pp. 1118-114*. Revista Científica. Dominio de las Ciencias.
- Perez, L. (2017). *Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría*. Universidad Simón Bolívar, Colombia. Recuperado de: Información del artículo: recibido: 24 de Marzo 2017, aceptado: 10 de Julio de 2017
<https://10.17081/invinno.5.2.2756>
- Polanco Romas, C. (2016). *La Organizacion De La Empresa Política Regional*. Universidad Ibayer.
- Puido, H. G. (2010). *Calidad Total Y Productividad* . Mc Graw - Hill Interamericana.
- Quiñones, E. V. (2007). *Calidad Y Servicio*. Universidad De La Sabana.

Saavedra, Camarena y Tapia (2017), Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 22, núm. 80. Universidad del Zulia.

Saldivor, S. M. (2008). *Estadística Descriptiva*. Instituto Politecnica Nacional.

Sanchez, J. A. (2007). *Despliegue De La Funcion De Calidad*. Ediciones Dias De Santo.

Solís (2017), “*Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017.*” Universidad Norbert Wiener.

Tanta (2017), “*Propuesta de TQM en la calidad del servicio educativo – colegio señor de la justicia - 2015*”. Universidad Autónoma del Perú.

Zaida, A. (2007). *Despliegue De La Función De Cali*. Ediciones Dias Santos.

ANEXOS

1. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Cuestionario aplicado a los trabajadores

CUESTIONARIO SOBRE CONTROL DE CALIDAD

Estimado Trabajador(a):

El presente cuestionario es parte del plan de investigación de tesis, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la opinión que tiene usted sobre el control de calidad; como producto de su experiencia en la empresa. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.

DATOS GENERALES:

Empresa: _____
Lugar: _____ Fecha:/...../.....
Sexo: (M) (F) Condición laboral: (N) (C) (D)

INSTRUCCIÓN:

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una "X" en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 30 ítems que se presentan a continuación.

La escala de valoración es la siguiente:

Nunca =1 Casi nunca =2 Algunas veces=3 Casi siempre=4, Siempre =5

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: POLÍTICAS DE CALIDAD					
1	¿Considera usted que los productos que se almacenan son de calidad?					
2	¿Considera usted que los productos almacenados satisfacen las necesidades de los clientes?					
3	¿Considera usted que los productos transmiten calidad en su servicio?					
4	¿Considera usted que los productos almacenados reflejan calidad a los clientes?					
5	¿Considera usted que realmente los productos proporcionan calidad?					
6	¿El almacén garantiza el mantenimiento de la calidad de los productos?					
	DIMENSIÓN 2: DISTRIBUCIÓN					
1	¿El almacén es puntual en la distribución de productos?					

3							
1 4	¿Considera usted que podría mejorar la puntualidad de la distribución de los productos?						
1 5	¿La puntualidad es primero que la calidad del producto?						
1 6	¿La empresa controla la distribución del producto de una manera adecuada?						
1 7	¿La empresa atiende pedidos y lo distribuye inmediatamente?						
1 8	¿Considera que la distribución inmediata garantiza la calidad del servicio?						
DIMENSIÓN 3: PROCESO							
1 9	¿La empresa cuenta con procesos de control para los productos?						
2 0	¿El proceso de control garantiza la calidad de los productos en la empresa?						
2 1	¿Los productos nuevos pasan previamente por un proceso de control de calidad por parte de la empresa?						
2 2	¿Si los productos nuevos no califican en el proceso de control, son retirados de la empresa?						
2 3	¿Considera usted que el proceso de distribución debe ser mejorado en la empresa?						
2 4	¿Considera que un adecuado proceso de distribución garantiza la mejora de la calidad del producto?						

Muchas gracias por su colaboración

2. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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 "control de calidad de los productos de las MYPES en el sector comercio caso empresa: **DISTRIBUIDORA PATITA PUCALLPA, S.A.C, CALLERIA-2020**" y es dirigido por **RUIZ BRITTO, ARELIZ GABRIELA** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre: Rally Bared Japer

Fecha: Pucallpa , 10 de setiembre del 2020.

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

3. Base de datos

VARIABLE: CONTROL DE CALIDAD

	D1. CALIDAD						D2. PRODUCCIÓN						D3. DISTRIBUCIÓN						D4. PROCESO						TOTAL				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOTAL	P19	P20	P21		P22	P23	P24	TOTAL
E1	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	1	9	2	1	2	2	1	2	10	37
E2	1	2	2	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	2	2	3	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	34
E3	1	1	1	1	3	2	9	2	2	1	2	1	1	9	1	1	1	2	1	1	7	1	2	2	2	2	1	10	35
E4	1	2	2	2	2	1	10	2	1	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	1	1	1	1	1	2	7	36
E5	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	1	7	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	2	1	2	9	31
E6	1	2	2	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	2	1	2	2	1	1	9	34
E7	1	1	1	1	1	1	6	2	2	1	2	1	2	10	1	3	1	3	1	3	12	3	1	1	1	2	2	10	38
E8	3	1	1	1	2	2	10	1	3	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	2	1	1	9	33
E9	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	2	2	2	11	2	1	3	1	3	2	12	1	1	1	2	2	2	9	38
E10	1	2	2	2	2	2	11	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	10	1	1	2	1	2	2	9	40
E11	1	1	2	1	2	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	1	1	2	1	2	8	3	1	1	1	2	1	9	35
E12	1	1	1	1	3	1	8	1	3	1	1	1	1	9	2	1	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	1	9	37
E13	3	1	3	1	1	1	10	1	3	1	2	1	2	10	2	1	2	2	1	2	10	2	2	1	2	1	2	9	39
E14	1	1	2	1	3	1	9	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	1	2	9	1	1	1	1	2	2	8	36
E15	1	1	1	3	3	1	10	1	2	1	2	1	2	9	2	1	2	1	1	8	3	2	1	1	2	2	1	11	38
E16	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	3	1	2	10	2	1	1	1	2	2	9	1	2	1	2	2	1	9	35
E17	1	2	1	2	2	1	9	1	1	2	2	1	2	9	1	1	2	1	3	9	2	1	1	2	2	2	10	37	
E18	2	2	2	1	1	1	9	2	2	2	2	2	1	11	1	1	1	2	1	2	8	3	2	1	2	1	2	11	39
E19	1	2	1	1	3	2	10	1	1	2	2	2	2	10	1	2	1	1	2	1	8	1	2	2	1	2	1	9	37
E20	1	2	2	2	1	1	9	1	1	2	2	1	1	8	1	2	2	1	1	1	8	1	3	1	2	1	1	9	34
E21	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	1	9	2	1	2	2	1	2	10	37
E22	1	2	2	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	2	2	3	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	34
E23	1	1	1	1	3	2	9	2	2	1	2	1	1	9	1	1	1	2	1	1	7	1	1	2	2	2	1	10	35
E24	1	2	2	2	2	1	10	2	1	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	1	1	1	1	1	2	7	36
E25	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	1	7	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	2	1	2	9	31
E26	1	2	2	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	2	1	2	2	1	1	9	34
E27	1	1	1	1	1	1	6	2	2	1	2	1	2	10	1	3	1	3	1	3	12	3	1	1	1	2	2	10	38
E28	3	1	1	1	2	2	10	1	3	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	2	1	1	9	33
E29	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	2	2	2	11	2	1	3	1	3	2	12	1	1	1	2	2	2	9	38
E30	1	2	2	2	2	2	11	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	10	1	1	2	1	2	2	9	40
E31	1	1	2	1	2	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	1	1	2	1	2	8	3	1	1	1	2	1	9	35
E32	1	1	1	1	3	1	8	1	3	1	1	1	1	9	2	1	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	1	9	37
E33	3	1	3	1	1	1	10	1	3	1	2	1	2	10	2	1	2	2	1	2	10	2	2	1	2	1	2	9	39
E34	1	1	2	1	3	1	9	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	1	2	9	1	1	1	1	2	2	8	36
E35	1	1	1	3	3	1	10	1	2	1	2	1	2	9	2	1	1	2	1	1	8	3	2	1	1	2	2	11	38
E36	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	3	1	2	10	2	1	1	1	2	2	9	1	2	1	2	2	1	9	35
E37	1	2	1	2	2	1	9	1	1	2	2	1	2	9	1	1	1	2	1	3	9	2	1	1	2	2	2	10	37
E38	2	2	2	1	1	1	9	2	2	2	2	2	1	11	1	1	1	2	1	2	8	3	2	1	2	1	2	11	39
E39	1	2	1	1	3	2	10	1	1	2	2	2	2	10	1	2	1	1	2	1	8	1	2	2	1	2	1	9	37
E40	1	2	2	2	1	1	9	1	1	2	2	1	1	8	1	2	2	1	1	1	8	1	3	1	2	1	1	9	34
E41	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	1	9	2	1	2	2	1	2	10	37
E42	1	2	2	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	2	2	3	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	34
E43	1	1	1	1	3	2	9	2	2	1	2	1	1	9	1	1	1	2	1	1	7	1	2	2	2	2	1	10	35
E44	1	2	2	2	2	1	10	2	1	1	2	1	2	9	1	2	2	2	1	2	10	1	1	1	1	1	2	7	36
E45	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	1	7	2	1	2	2	1	1	9	1	1	2	2	1	2	9	31
E46	1	2	2	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	2	1	1	8	2	1	2	2	1	1	9	34
E47	1	1	1	1	1	1	6	2	2	1	2	1	2	10	1	3	1	3	1	3	12	3	1	1	1	2	2	10	38
E48	3	1	1	1	2	2	10	1	3	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	2	1	1	9	33
E49	1	1	1	1	1	1	6	1	2	2	2	2	2	11	2	1	3	1	3	2	12	1	1	1	2	2	2	9	38
E50	1	2	2	2	2	2	11	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	2	2	2	10	1	1	2	1	2	2	9	40
E51	1	1	2	1	2	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	1	1	2	1	2	8	3	1	1	1	2	1	9	35
E52	1	1	1	1	3	1	8	1	3	1	1	1	1	9	2	1	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	1	9	37
E53	3	1	3	1	1	1	10	1	3	1	2	1	2	10	2	1	2	2	1	2	10	2	2	1	2	1	2	9	39
E54	1	1	2	1	3	1	9	2	1	2	1	2	2	10	2	1	2	1	1	2	9	1	1	1	1	2	2	8	36
E55	1	1	1	3	3	1	10	1	2	1	2	1	2	9	2	1	1	2	1	1	8	3	2	1	1	2	2	11	38
E56	1	1	1	1	1	2	7	1	1	2	3	1	2	10	2	1	1	1	2	2	9	1	2	1	2	2	1	9	35
E57	1	2	1	2	2	1	9	1	1	2	2	1	2	9	1	1	2	1	3	9	2	1	1	2	2	2	10	37	
E58	2	2	2	1	1	1	9	2	2	2	2	2	1	11	1	1	1	2	1	2	8	3	2	1	2	1	2	11	39
E59	1	2	1	1	3	2	10	1	1	2	2	2	2	10	1	2	1	1	2	1	8	1	2	2	1	2	1	9	37
E60	1	2	2	2	1	1	9	1	1	2	2	1	1	8	1	2	2	1	1	1	8	1	3	1	2	1	1	9	34
E61	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	2	2	2	10	2	1	1	2	2	1	9	2	1	2	2	1	2	10	37
E62	1	2	2	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	2	2	3	2	1	1	11	1	1	1	1	1	1	6	34
E63	1	1	1	1	3	2	9	2	2	1	2	1	1	9	1	1	1	2	1	1	7	1	2	2	2	2	1	10	35
E64	1	2	2	2	2	1	10	2	1	1	2	1	2	9	1	2	2												

4. Tabulaciones

¿Considera usted que los productos que se almacenan son de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	8,1	8,1	8,1
	Casi siempre	4	10,8	10,8	18,9
	Siempre	30	81,1	81,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Considera usted que los productos almacenados satisfacen las necesidades de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	8,1	8,1	8,1
	Casi siempre	5	13,5	13,5	21,6
	Siempre	29	78,4	78,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Considera usted que los productos transmiten calidad en su servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	8,1	8,1	8,1
	Casi siempre	8	21,6	21,6	29,7
	Siempre	26	70,3	70,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Considera usted que los productos almacenados reflejan calidad a los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	8	21,6	21,6	21,6
	Casi siempre	6	16,2	16,2	37,8
	Siempre	23	62,2	62,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Considera usted que realmente los productos proporcionan calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	18,9	18,9	18,9
	Siempre	30	81,1	81,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿El almacén garantiza el mantenimiento de la calidad de los productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	8,1	8,1	8,1
	Casi siempre	3	8,1	8,1	16,2
	Siempre	31	83,8	83,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿El almacén es puntual en la distribución de productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	10,8	10,8	10,8
	Casi siempre	14	37,8	37,8	48,6
	Siempre	19	51,4	51,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Considera usted que podría mejorar la puntualidad de la distribución de los productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	8,1	8,1	8,1
	Casi siempre	1	2,7	2,7	10,8
	Siempre	33	89,2	89,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿La puntualidad es primero que la calidad del producto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	8	21,6	21,6	21,6
	Siempre	29	78,4	78,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿La empresa controla la distribución del producto de una manera adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	2,7	2,7	2,7
	Casi siempre	5	13,5	13,5	16,2
	Siempre	31	83,8	83,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿La empresa atiende pedidos y lo distribuye inmediatamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	13,5	13,5	13,5
	Casi siempre	8	21,6	21,6	35,1
	Siempre	24	64,9	64,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Considera que la distribución inmediata garantiza la calidad del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	8,1	8,1	8,1
	Casi siempre	3	8,1	8,1	16,2
	Siempre	31	83,8	83,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿La empresa cuenta con procesos de control para los productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	16,2	16,2	16,2
	Casi siempre	7	18,9	18,9	35,1
	Siempre	24	64,9	64,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿El proceso de control garantiza la calidad de los productos en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	5,4	5,4	5,4
	Casi siempre	1	2,7	2,7	8,1
	Siempre	34	91,9	91,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Los productos nuevos pasan previamente por un proceso de control de calidad por parte de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	11	29,7	29,7	29,7
	Casi siempre	6	16,2	16,2	45,9
	Siempre	20	54,1	54,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Si los productos nuevos no califican en el proceso de control, son retirados de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	37	100,0	100,0	100,0

¿Considera usted que el proceso de distribución debe ser mejorado en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	18,9	18,9	18,9
	No	30	81,1	81,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

¿Considera que un adecuado proceso de distribución garantiza la mejora de la calidad del producto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	8,1	8,1	8,1
	Casi siempre	2	5,4	5,4	13,5
	Siempre	32	86,5	86,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

5. Figuras

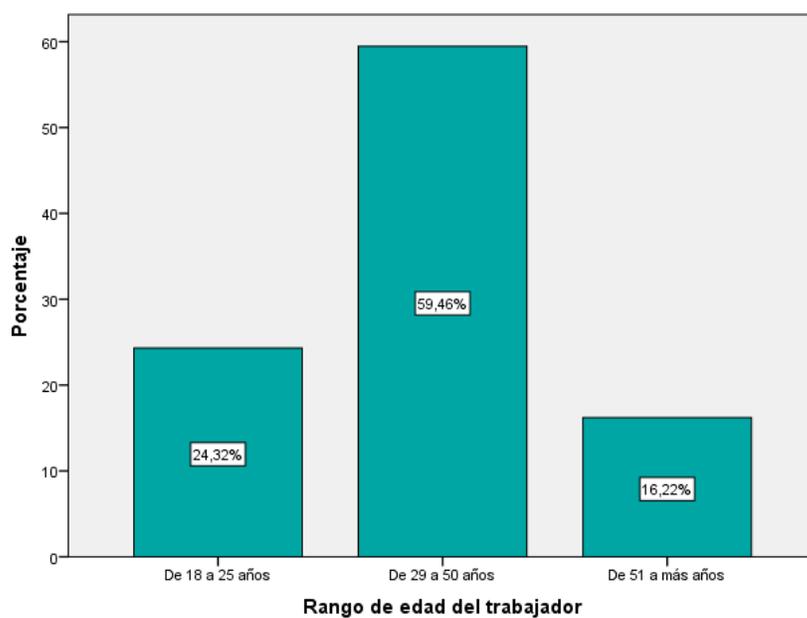


Figura 1. Rango de edad del trabajador

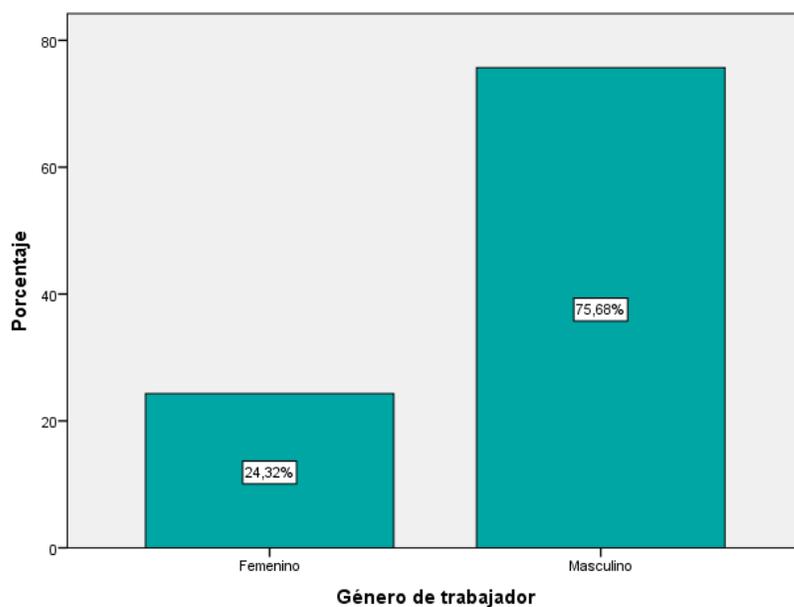


Figura 2. Género del trabajador

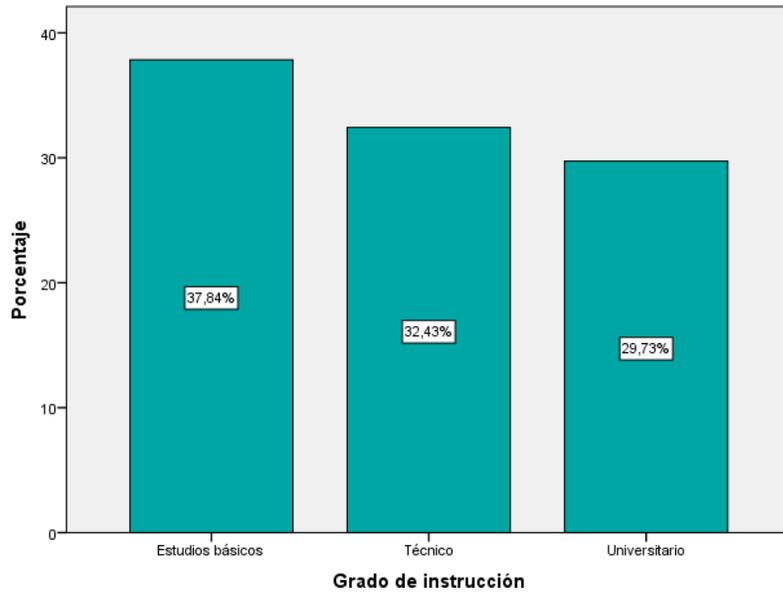


Figura 3. Grado de instrucción

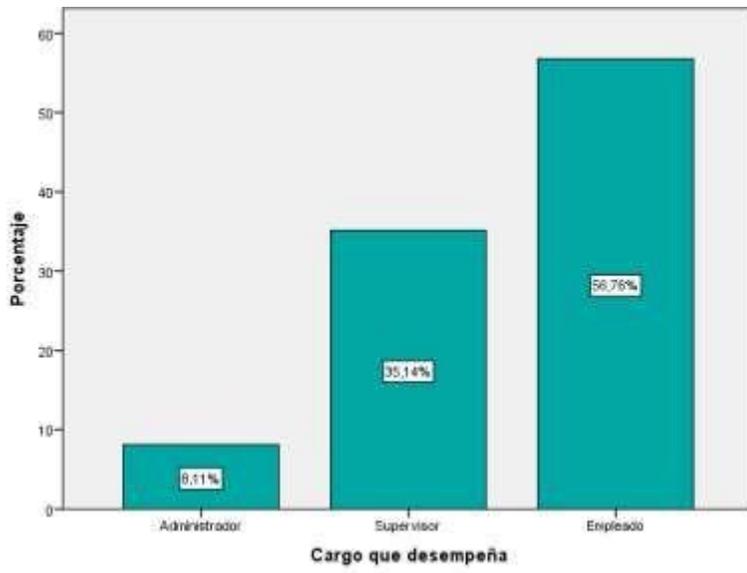


Figura 4. Cargo que desempeña

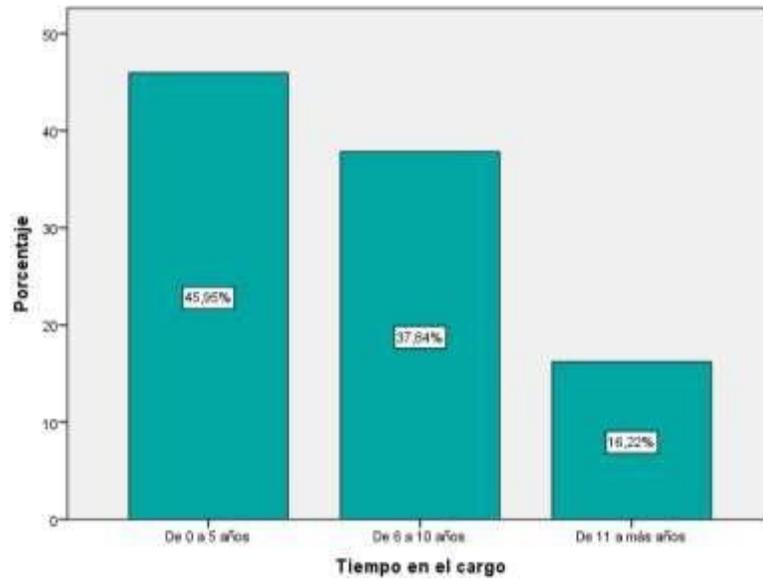


Figura 5. Tiempo en el cargo

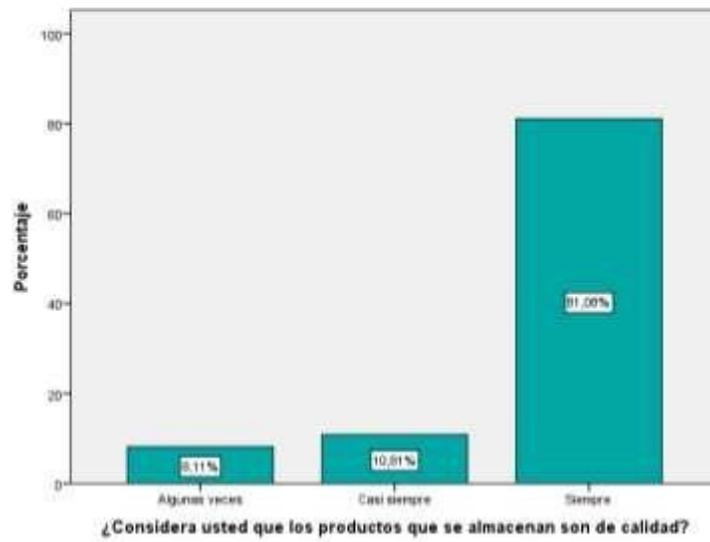


Figura 6. Considera usted que los productos que se almacenan son de calidad

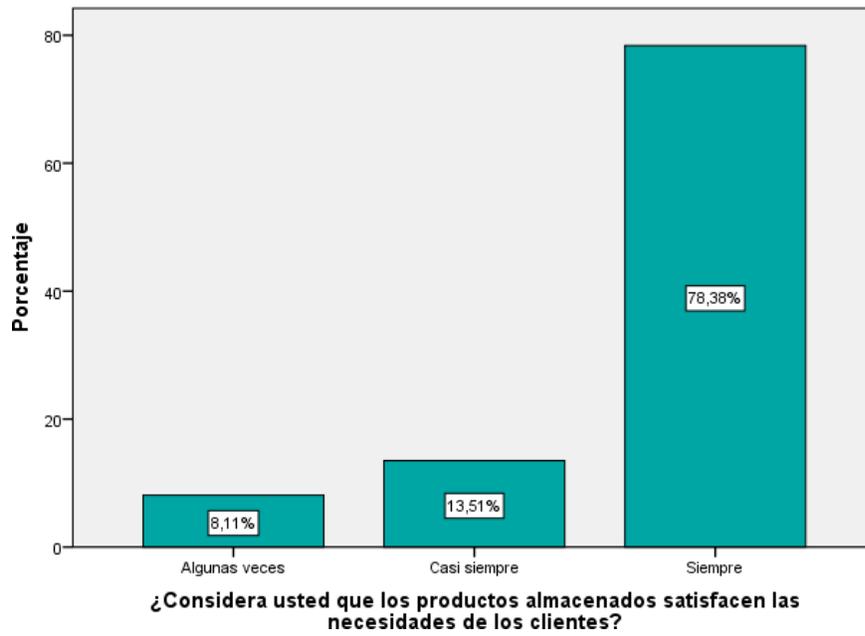


Figura 7. Considera usted que los productos satisfacen al cliente

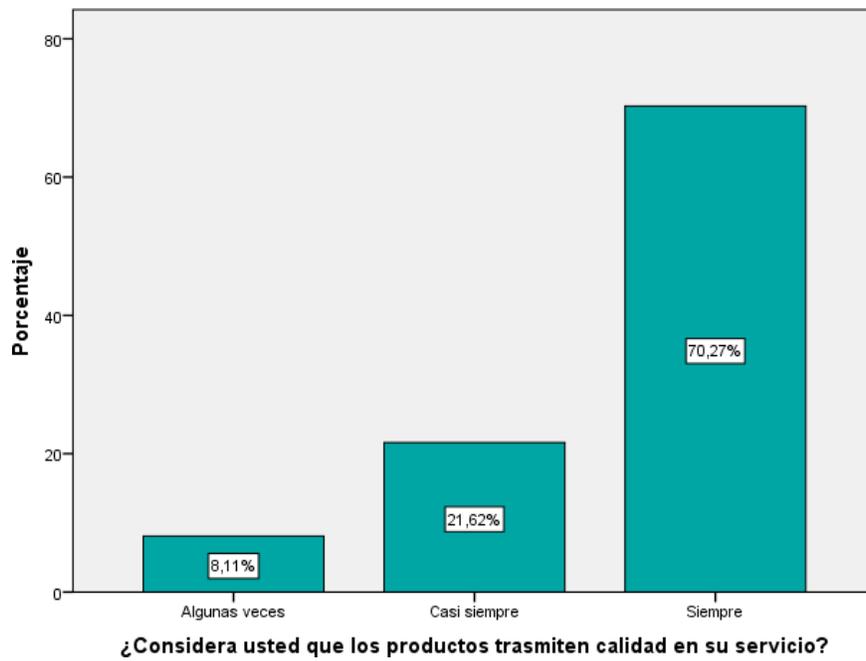


Figura 8. Considera que los productos transmiten calidad de servicio

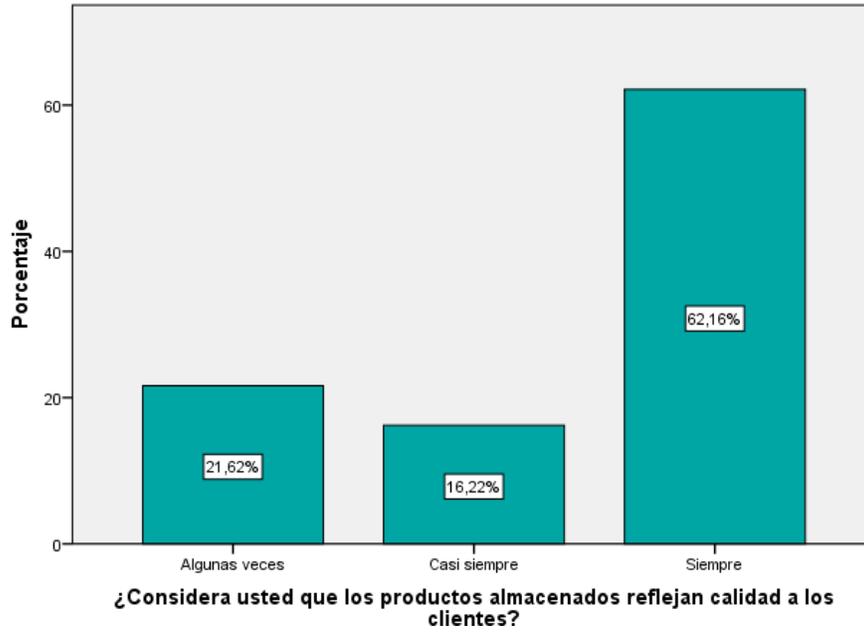


Figura 9. Considera usted que los productos reflejan calidad

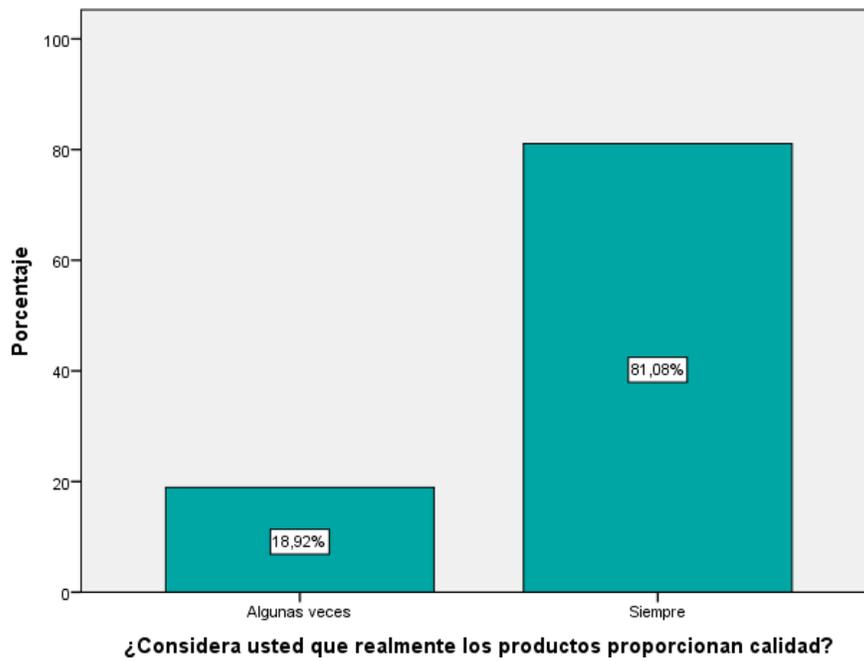


Figura 10. Considera usted que los productos son de calidad comprobada

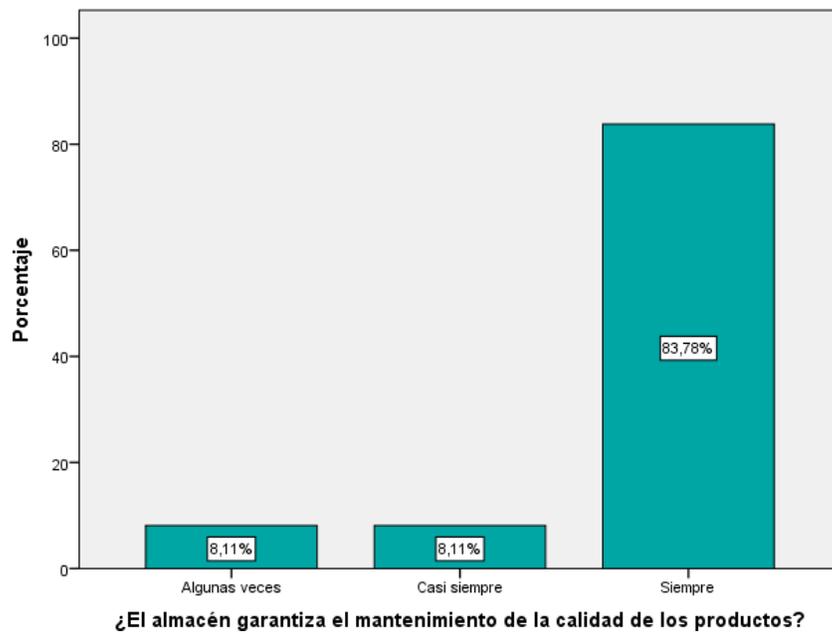


Figura 11. El almacén garantiza el mantenimiento de la calidad de los productos

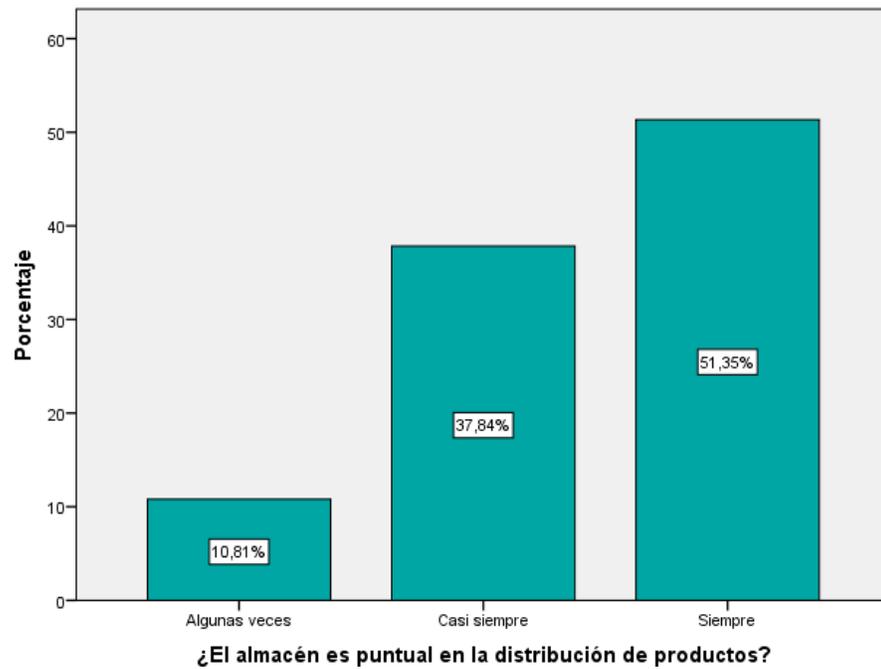


Figura 12. El almacén atiende puntual en la distribución de productos

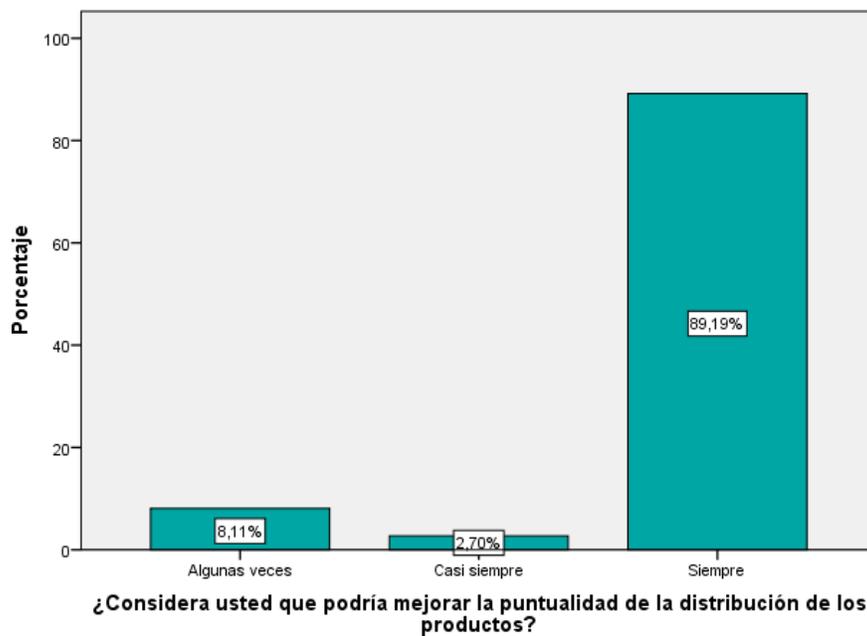


Figura 13. Considera usted que podría mejorar la puntualidad de atención

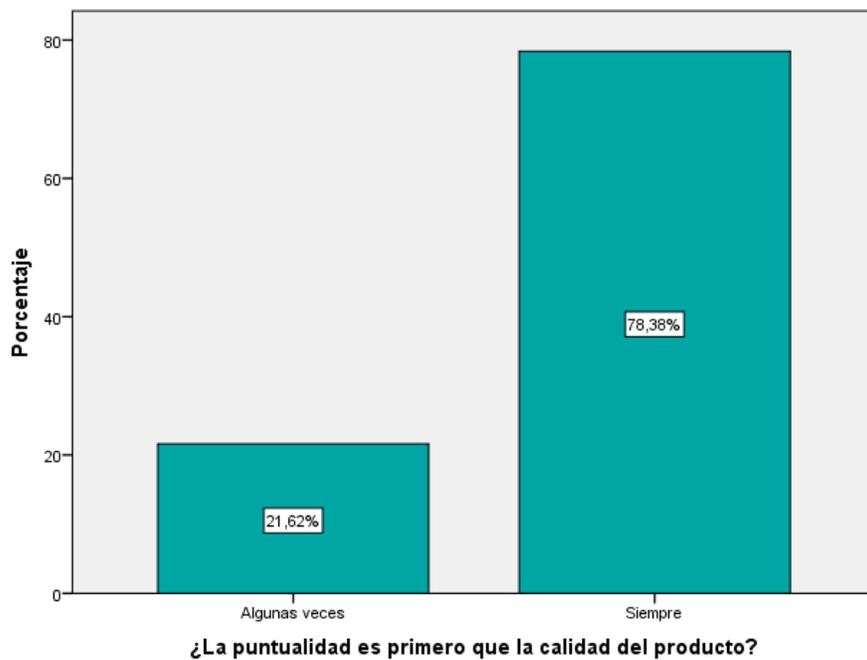


Figura 14. La puntualidad es primero que la calidad del producto

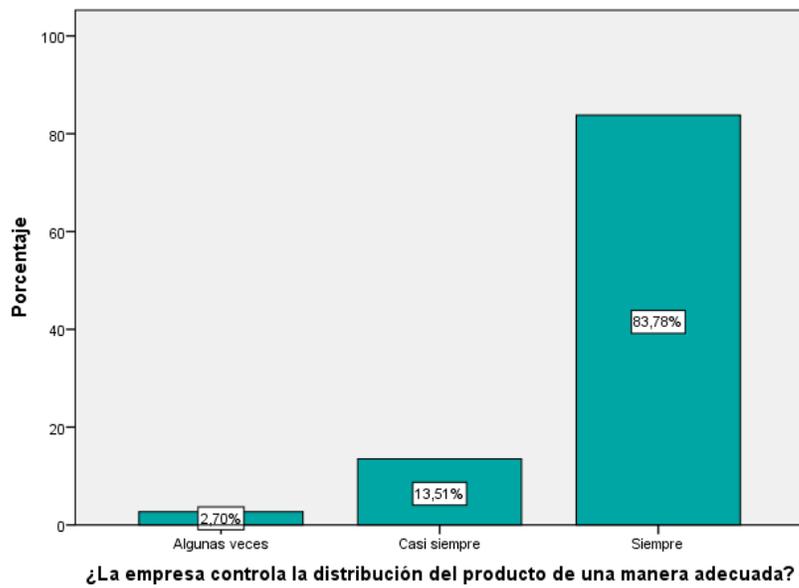


Figura 15. La empresa controla la distribución del producto

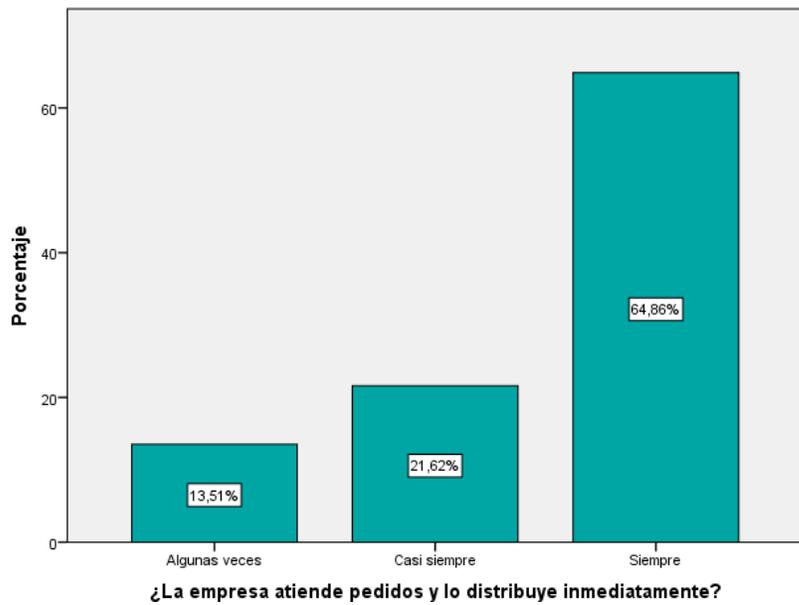


Figura 16. La empresa atiende pedidos y lo distribuye inmediatamente

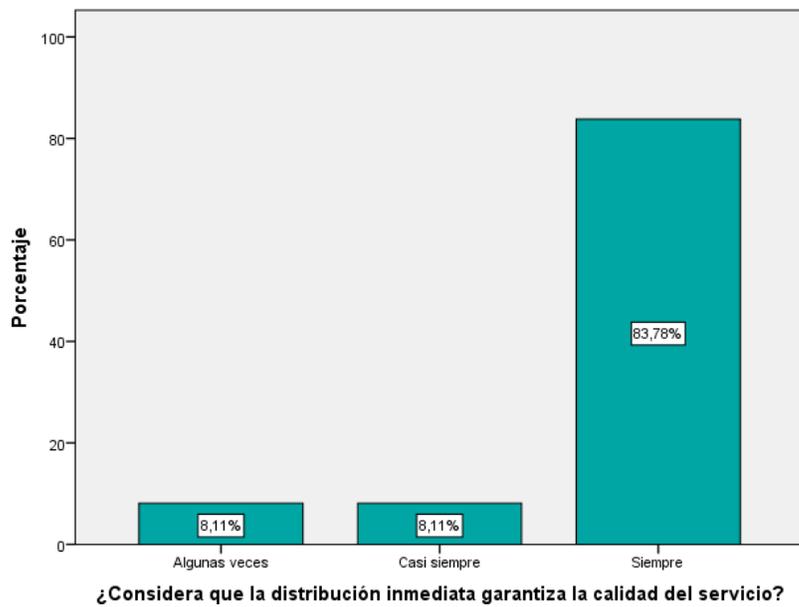


Figura 17. La distribución inmediata garantiza la calidad de servicio

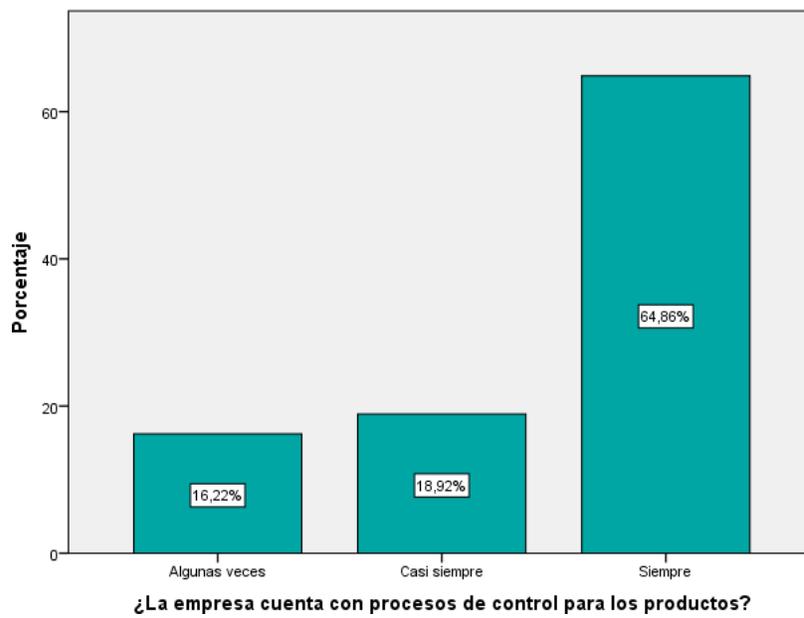


Figura 18. La empresa cuenta con procesos de control para los productos

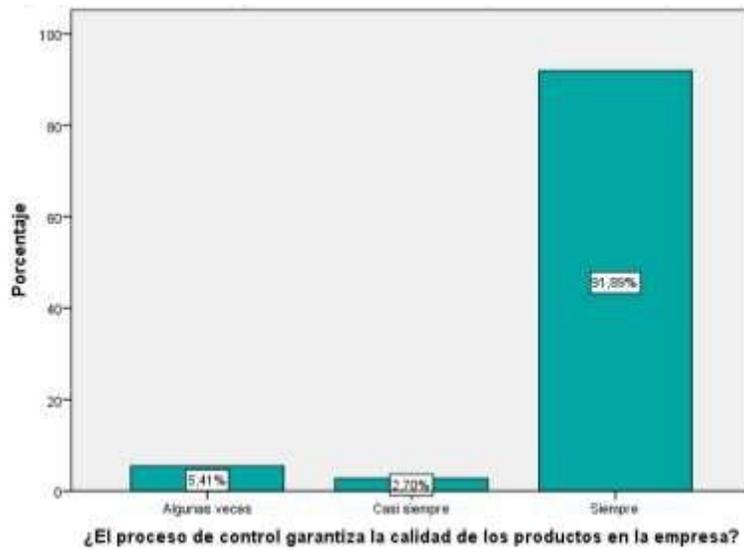


Figura 19. El proceso de control garantiza la calidad de los productos

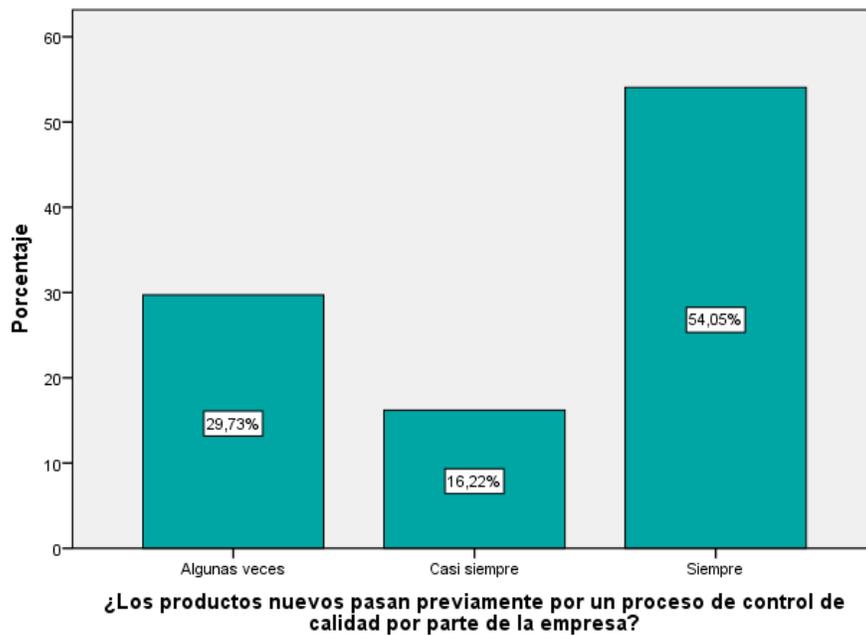


Figura 20. Los productos nuevos pasan por revisión de calidad

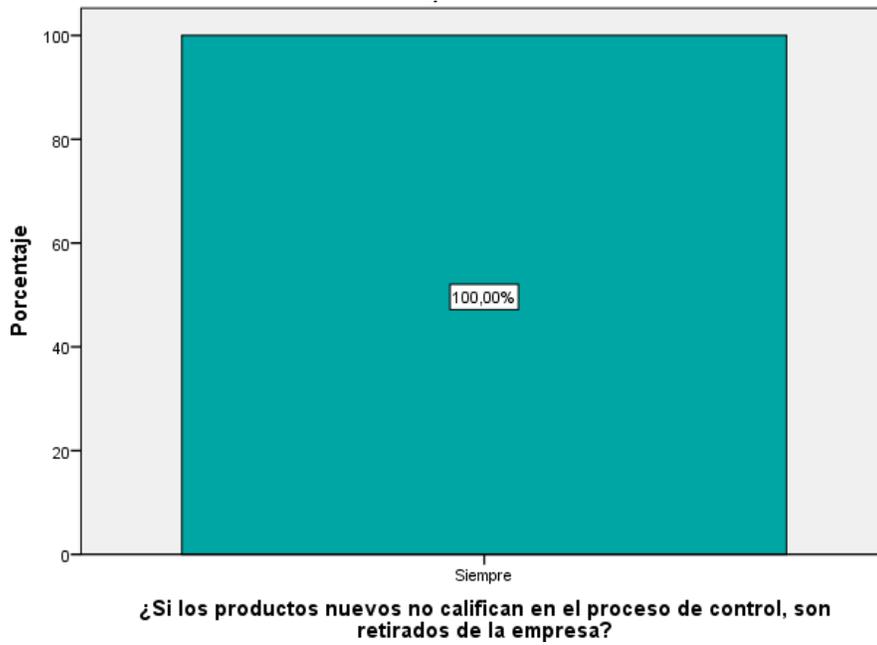


Figura 21. Los productos que no califican son retirados

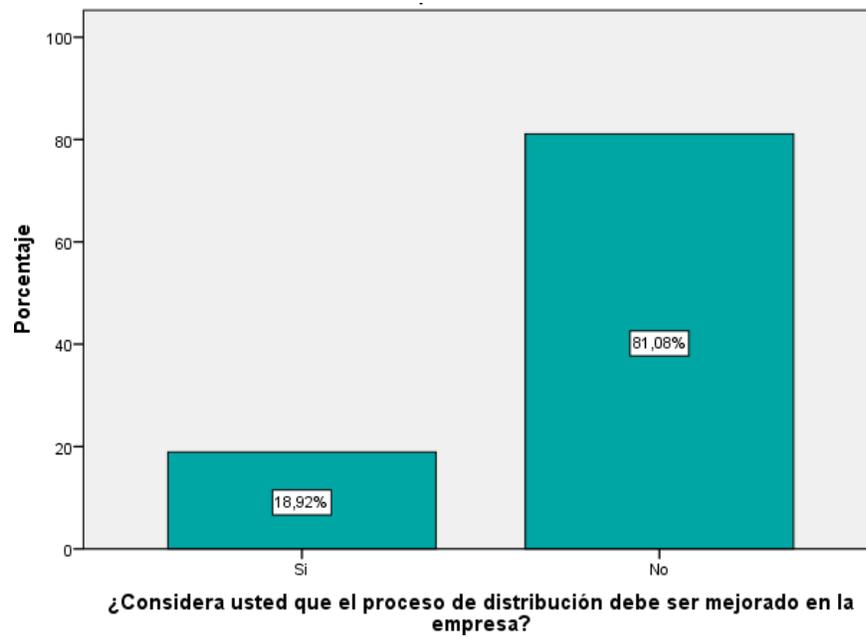


Figura 22. Considera que el proceso de distribución debe ser mejorado

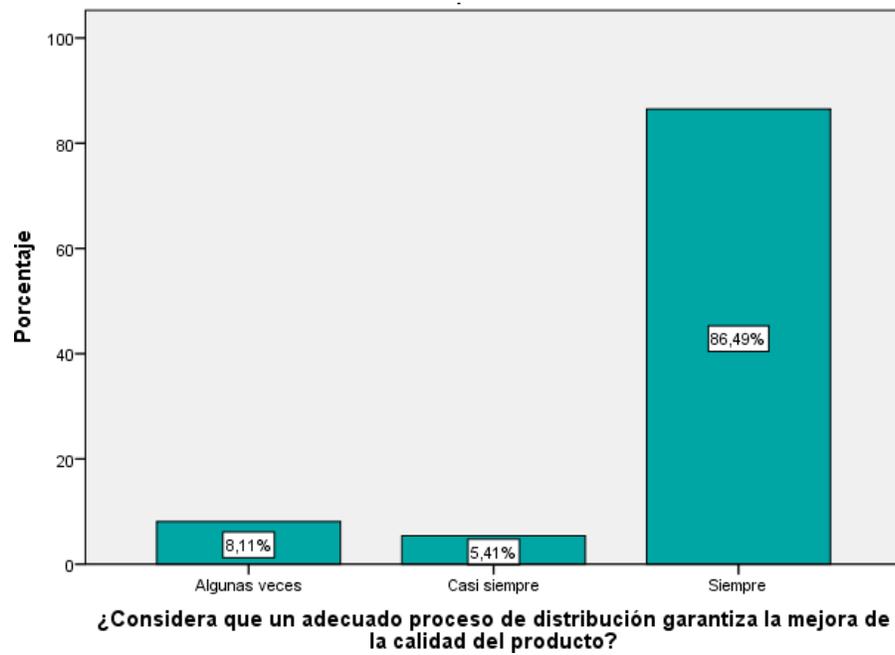
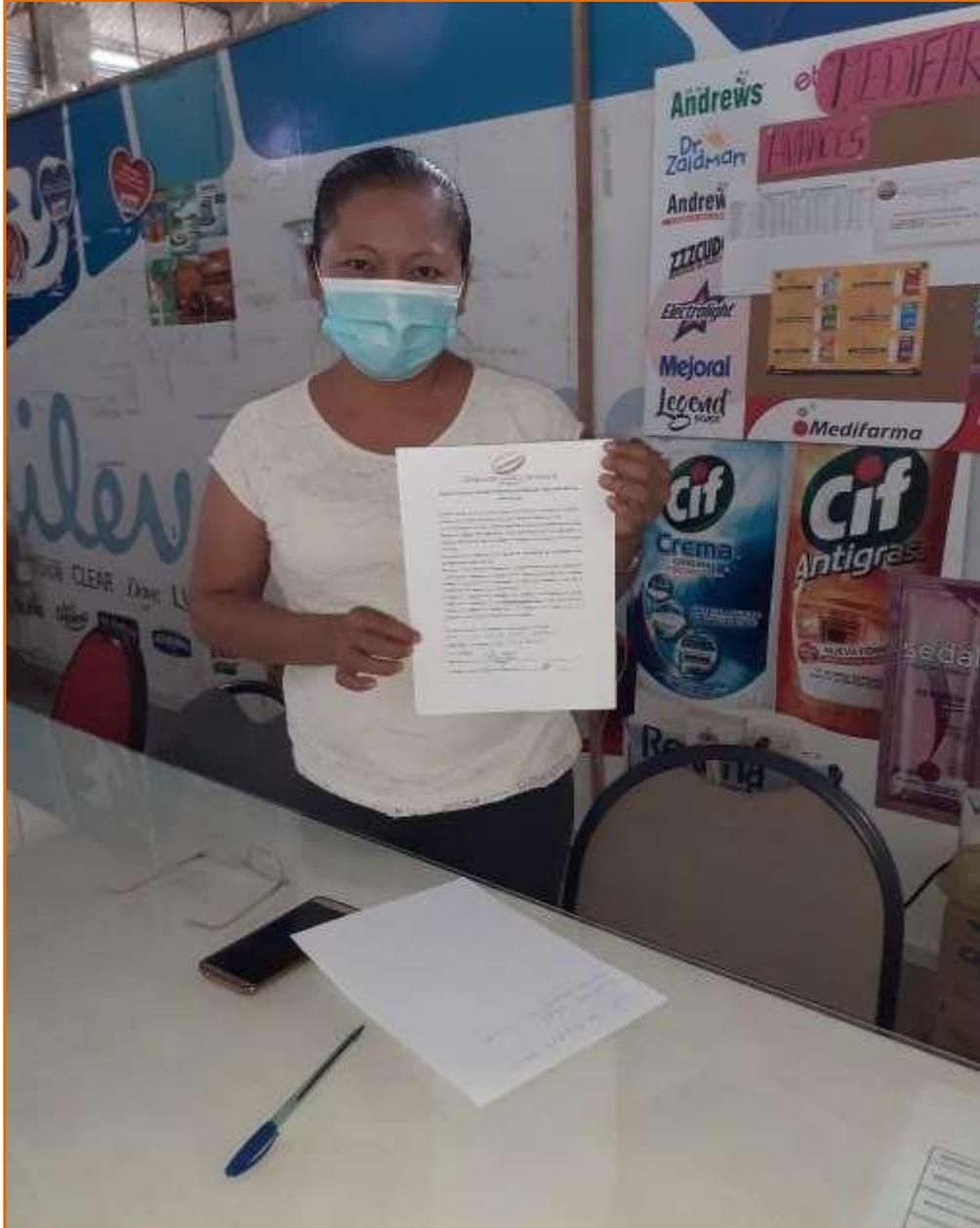
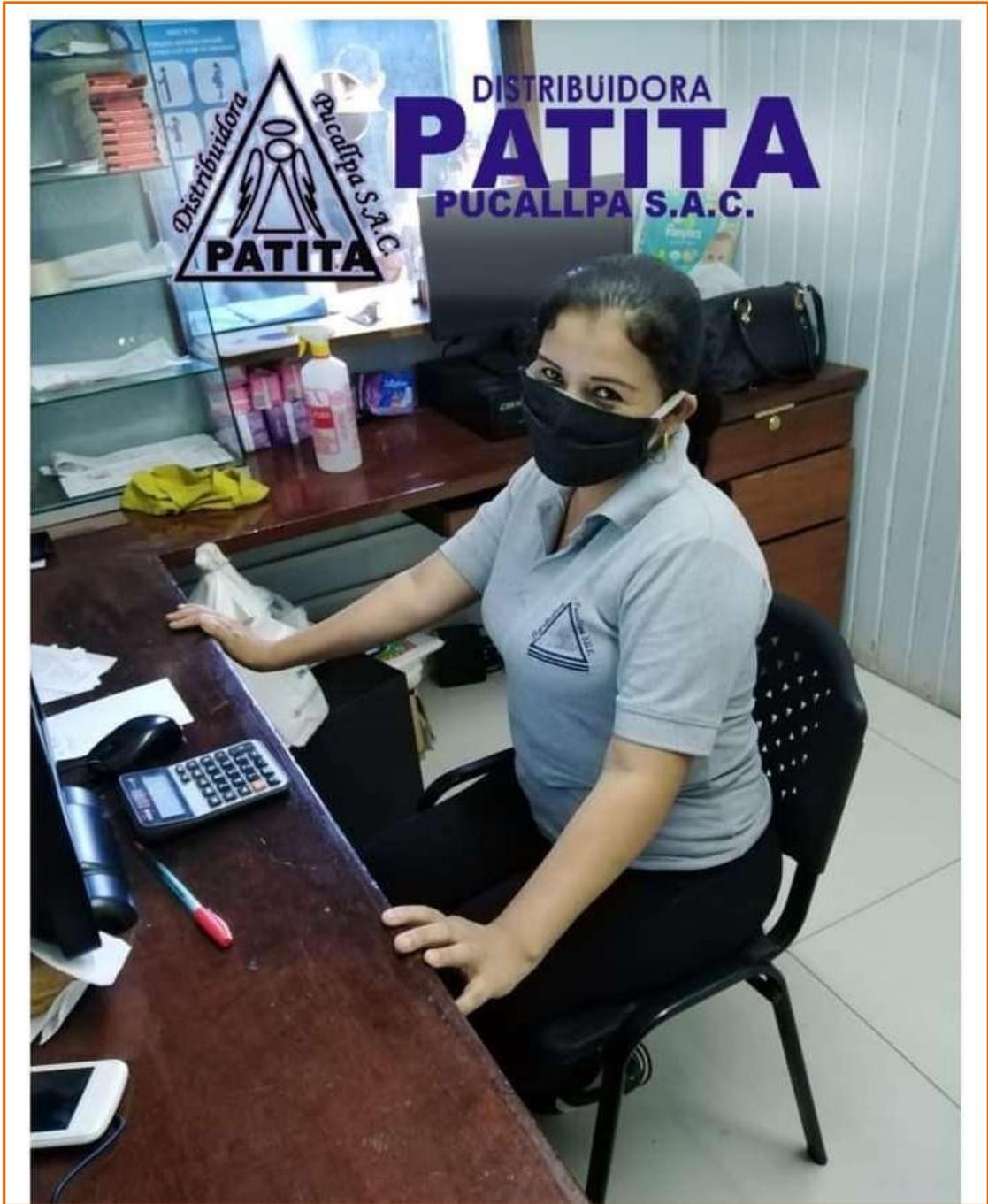


Figura 23. Un adecuado proceso de distribución mejora la calidad del producto

6. Evidencia fotográfica de la investigación







INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

29%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo