



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
DE CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE
COMPRAS COMO FACTOR RELEVANTE EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE
CALZADO, MERCADO DE BELLAVISTA, SULLANA
2019**

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

AUTORA

ZAPATA CURIPUMA, SINDY PAMELA

ORCID:0000-0001-8083-0060

ASESOR

ESTUARDO MUÑOZ AGUILAR

ORCID: 0000-0002-9053-8175

PUCALLPA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Zapata Curipuma, Sindy Pamela
ORCID:0000-0001-8083-0060
Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante De
Pregrado, Sullana, Perú

ASESOR

Estuardo Muñoz Aguilar
ORCID: 0000-0002-9053-8175
Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Facultad De Ciencias
Contables, Financieras Y Administrativas, Escuela Profesional De
Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. Pinchi Guerra, Edwar
ORCID: 0000-0003-2727-0513

Mgtr. Lozano Ruiz, Roger
ORCID: 0000-0002-8007-0265

Mgtr. Meza Salinas, José Luis
ORCID: 0000-0002-5471-4549

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Lozano Ruiz, Roger
ORCID: 000-0002-8007-0265
Miembro

Mgtr. Mesa Salinas, José Luis
ORCID: 000-0003-2735-8259
Miembro

Mgtr. Pinchi Guerra, Edwar
ORCID: 000-0003-2727-0513
Presidente

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo
ORCID: 0000-0002-9053-8175
Asesor

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la planificación de compras como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta al por menor de calzado. La investigación fue de diseño no experimental- transversal, tuvo una población de ocho micro y pequeñas empresas y se utilizó como muestra la misma cantidad por ser pequeña; la información se recaudó considerando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual estuvo constituido por 20 preguntas; la información fue procesada utilizando el programa Excel con sus gráficos estadísticos correspondientes. Se obtuvo como resultado el 75% de las mypes creen que la planificación contribuye a la gestión de calidad, asimismo el 50% no realiza procesos de la gestión de calidad y el 100% están de acuerdo que la planificación de compras es un factor relevante en la gestión de calidad.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Micro y pequeñas empresas y Planificación de Compras.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the characteristics of purchase planning as a relevant factor in the quality management of micro and small companies, in the footwear retail sector. The research was of a non-experimental-cross-sectional design, had a population of eight micro and small companies and the same quantity was used as a sample because it was small; The information was collected considering the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, which consisted of 20 questions; the information was processed using the Excel program with its corresponding statistical graphics. As a result, 75% of the companies believe that planning contributes to quality management, likewise 50% do not carry out quality management processes and 100% agree that purchasing planning is a relevant factor in quality management.

Keywords: Quality Management, Purchasing Planning and Micro and small businesses.

CONTENIDO

1.EQUIPO DE TRABAJO	ii
2. FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
3. RESUMEN	iv
4. ABSTRACT.....	v
5. CONTENIDO	vi
6. ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II REVISIÓN DE LITERATURA.....	15
2.1 Antecedentes	15
2.2 Bases teóricas.....	27
Planificación de compras	27
Proveedores.....	28
Selección de proveedores.....	28
Inventario	29
Inventarios físicos	29
Políticas de compras	29
Decisiones estratégicas	30
Mejora continua	30
Gestión de calidad.....	31
Procesos	31
Necesidades del cliente	31
Líder.....	32
Estudio de mercado.....	32
Planificación estratégica	32

III HIPÓTESIS	33
3.1 Variables	33
Gestión de calidad.....	33
IV METODOLOGÍA.....	34
4.1 Diseño de la investigación	34
4.2 Población y muestra.....	35
4.3 Definiciones operacionalización de las variables e indicadores.....	37
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	38
4.5 Plan de análisis.....	38
4.6 Matriz de consistencia	38
4.7 principios éticos	40
V RESULTADOS.....	41
5.1 Resultados.....	41
5.2 Análisis de resultados	61
VI CONCLUSIONES	65
Aspectos complementarios	65
Referencias Bibliográficas	68
Anexos:	72
Instrumento de recolección de datos	71
Base de datos	73
Consentimientos informados.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Planifica sus compras	41
Tabla 2: Realiza inventarios	42
Tabla 3: Realiza inventario físico	43
Tabla 4: Realiza inventario físico	44
Tabla 5: Analizar los proveedores	45
Tabla 6: Cuenta con un presupuesto antes de realizar una compra . ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 7: Cuenta con una estructura organizacional	47
Tabla 8: Trabaja en base a objetivos	48
Tabla 9: Mide el desempeño del personal	49
Tabla 10: Controla las actividades que se realizan en la mype	50
Tabla 11: Cumple con las necesidades del cliente	51
Tabla 12: Se considera un líder	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13: Realiza un estudio de mercado de producto	53
Tabla 14: Realiza mejoras continuas	54
Tabla 15: Cuenta con un plan estratégico	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 16: Mantienen comunicación con los clientes	56

Tabla 17: La mejora continua contribuye a la gestión de calidad	57
Tabla 18: La planificación de compras ayuda a evitar inventarios excesivos	58
Tabla 19: La planificación de compras ayuda a realizar compras oportunas	59
Tabla 20: La planificación de compras contribuye a la toma de decisiones estratégicas.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: La planifica sus compras	41
Figura 2: Realiza inventario.....	42
Figura3: Realiza inventarió físico.....	43
Figura 4: Cuenta con políticas de compras	44
Figura 5: Analizan los proveedores	45
Figura 6: Cuenta con presupuesto al realiza una compra	46
Figura 7: Cuanta con una estructura organización.....	47
Figura 8: Trabaja en base a objetivos	48
Figura 9: Mide el desempeño del personal	49
Figura 10: Controla las actividades que se realizan en la mype	50
Figura 11: Cumple con las necesidades del cliente	51
Figura 12: Se considera un líder	52
Figura 13: Realiza un estudio de mercado de producto.....	53
Figura 14: Realiza mejoras continuas	54
Figura 15: Cuenta con un plan estratégico.....	55
Figura 16: Mantienen comunicación con los clientes.....	56
Figura 17: Que la mejora continua contribuye a la gestión de calidad.....	57
Figura 18: La planificación de compras ayuda a evitar inventarios dffdfsdfsdfexcesivos	58

Figura 19: La planificación de compras ayuda a realizar compras oportunas.....	59
Figura 20: La planificación de compras contribuye a la toma de decisiones estratégicas.....	60

INTRODUCCIÓN

En España las compras han incrementado un 12% por la modalidad vía online, las empresas europeas utilizan métodos para el aprovisionamiento de sus productos realizan un estudio de mercado de los productos ya que el 79% de la población realiza sus pedidos sea por delivery o vía online. El 28% de españoles consideran importante conocer la logística de las empresas (Group, 2020).

En Chile el sector público tiene diversas dificultades para el proceso de la elaboración de un plan de compras, por la colusión de proveedores y el sobreprecio, entre otras; asimismo, se ven afectadas las empresas privadas; sin embargo los proveedores señalan que es importante mantener informado al cliente de la calidad, precio y tiempo de entrega del bien (Zaviezo 2016).t

Las MYPES en el Perú aportan un 40% del PBI y el 80% de oferta laboral, impulsan al crecimiento económico generando empleo, sin contar con el autoempleo que genera, el 95% de empresas peruanas son MYPES; cuentan con un gran potencial para crecer, pero con limitaciones estructurales. Actualmente uno de los principales retos que enfrentan las MYPES del sector comercio en el rubro venta al por menor de calzado, es realizar una adecuada planificación de compras, que generen un impacto en la gestión de calidad. Procesos que se implementan en la administración de las MYPES. En un mercado de competencia es importante la calidad del producto, considerando procesos previos al realizar compras para el abastecimiento de las MYPES.

Mogrovejo (2018) indica que el producto es el resultado de cualquier proceso es decir la calidad está asociada con las características propias del producto (o servicio). Es importante considerar el cliente como percibe el producto, en lo posible

superar las expectativas, para ello se requieren de procesos actividades mutuamente relacionadas para alcanzar los objetivos de calidad aminando a la mejora continua.

La planificación de comprase se realiza previo a un requerimiento de producto ayuda a la empresa a evitar acumulación de mercadería, una orden de pedido, ayudara a organizar el almacén asimismo modelos de calzado que se requiere, tener una comunicación constante con el proveedor y realizar el seguimiento del producto a los proveedores, realizar un inventario oportuno analizando diferentes proveedores que existen y que necesita, ayudara a pedir diseños los cuales tengan demandan con precios accesible y buena atención al cliente. Por ello se ha considerado realizar esta investigación que relacione la planificación de compras y la gestión de calidad, como procesos que deben ejecutar los representantes de las mypes del rubro venta al por menor del calzado, sector comercio del mercado de Bellavista- Sullana. El enunciado del problema general es el siguiente: ¿Qué relación existe entre la planificación de compras como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019?, así mismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: 1. ¿Cuáles son las principales características de la planificación de compras en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019?; 2. ¿Qué principales características tiene la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019?; y, 3.¿Cuál es la vigencia de la planificación de compras como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019?.. Igualmente, se planteó como objetivo general: Determinar la relación de la planificación de compras como factor relevante en la gestión de calidad de las micro

y pequeñas empresas, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019: objetivos específicos: 1. Definir las principales características de la planificación de compras en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019; 2. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019; y, 3. Evaluar la vigencia de la planificación de compras como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019.

La presente investigación se justifica en el aspecto práctico, porque permitió detectar oportunidades de la planificación de compras como factor relevante en la gestión de calidad, con lo cual se logró mejorar la satisfacción de los clientes garantizando la sostenibilidad económica de la empresa en el tiempo. Por otro lado, se justifica de manera teórica, porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño de la competencia de indagación científica en los representantes de las mype rubro venta al por menor de calzado; de otro lado tiene justificación metodológica, porque se pone en práctica la utilización de técnicas y herramientas matemáticas y estadísticas utilizadas para demostrar los resultados de tipo cuantitativa, desde un diseño no experimental de corte transversal.

II REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales.

Errante (2016), en su tesis *Modelo de gestión de calidad total dirigido a las PYMES de automatización Industrial en Venezuela*, tuvo como objetivo general desarrollar un modelo de gestión de calidad total dirigido a las PYMES de automatización industrial en Venezuela. La investigación metodológica de tipo descriptiva, y diseño (campo y documental) – no experimental; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario; la población estuvo compuesta de 25 empresas y la muestra de igual cantidad por ser pequeña; los resultados fueron: el 25% de las empresas no realiza los principios de calidad total, el 48% impulsan y apoyan las actividades de mejora, el 56% dispone de financiamiento eficiente, el 68% dispone de un sistema de calidad, el 60% dispone de un sistema para medir la satisfacción del cliente, el 56% formulan los planes de la organización, el 48% está de acuerdo con los parámetros para entregar los productos, el 40% tiene un programa de mejora continua, el 56% reconoce los logros y el compromiso del talento humano, el 48% del talento humano conoce los planes y objetivos de la empresa, el 56% hacen participar al talento humano en la formulación de objetivos, el 48% realizan planes para el talento humano, el 44% evalúa el rendimiento y las necesidades, el 40% hace procesos relacionados con los clientes El autor concluye que el modelo de gestión de calidad propuesto representa una oportunidad para las organizaciones del sector para que puedan crecer y avanzar en pro del aumento de la ventaja competitiva, ya que establecen un marco de referencia del objetivo y de acción corto, mediano y largo plazo a los cuales se

basan las empresas. El sector de automatización industrial debe tomar varios tipos de iniciativa respecto a la calidad, para que éstas empresas puedan ser exitosas.

Rodríguez & Pinzón (2016), en su tesis *Diagnostico para determinar la aplicación del sistema de gestión de calidad en las pymes de Ocaña*. tuvo como objetivo realizar un diagnóstico para determinar la implementación del sistema de la gestión de calidad en las pymes de Ocaña Norte de Santander. La investigación metodológica de tipo descriptiva, una población de 66 empresas y un muestreo de 42 empresas, la técnica utilizada fue la de la encuesta. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario; se obtuvieron los siguientes resultados: el 66% de las empresas encuestadas se centra en prestar un servicio. Del mismo modo, el 50 % de las pymes cuentan entre 1 a 20 empleados. El 20 % de las empresas son empresas de responsabilidad limitada. Se puede observar que el 86% de las empresas tienen funcionando más de 8 años aproximadamente. El 86 % están ubicadas en un área comercial de la ciudad. El 75 % pertenecen al régimen común. El 81 % de las empresas son empresas privadas. Un 56 % no aplican el sistema de gestión de calidad. Ante la pregunta ¿Indique la razón por la cual la empresa no aplica el sistema de gestión de calidad? Se observa que un 36 % desconoce cómo funciona un sistema de gestión de calidad y no cuentan con la inversión necesaria para gestionar este sistema. Según las empresas ocañeras encuestadas el 56 % de ellas, el principal propósito a seguir con la aplicación del sistema de gestión de calidad es ofrecer productos y servicios con mayor calidad. El 56 % indico que no está certificada con la ISO 9001. El 56% indicaron que no aplican el sistema de gestión de calidad. El autor concluye un diagnóstico inicial sobre el estado actual de las pymes en relación con el sistema de gestión de calidad, se

evidencio que existe carencia de conocimiento en la mayoría de las empresas puesto que muchos desconocen la norma que rige dicho sistema, sin embargo, existen otras que demuestran su gran preocupación por la aplicación del mismo, demostrando así su gran proyección para lograr un crecimiento constante. De otra manera se hizo un trabajo profundo a las pymes que demuestran más interés y preocupación por la aplicación del sistema de gestión de calidad el cual permitió definir detalladamente su origen, capital y ubicación donde se encontraron diversos detalles en común, permitiendo decir que una mayoría de empresas tiene características similares al momento de hablar de la aplicación del sistema de gestión de calidad. Por último, se evidencio que la gran mayoría de empresas no están implementando el sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 versión 2015.

Solórzano,(2016), en su tesis *Manual de gestión de calidad para la empresa Comercial Roxana del Cantón Milagro*, tuvo como objetivo crear un manual de gestión de calidad para el Comercial Roxana que garantice la efectividad operativa y la satisfacción del cliente. La metodología de esta investigación fue cualitativo - cuantitativo. El enfoque cualitativo se aplicó mediante una entrevista a la Encargada de Recursos Humanos para tener una mejor apreciación del objeto de investigación, el enfoque cuantitativo mediante el uso de la encuesta el cual permitió recolectar datos sobre la gestión de calidad. Se utilizó como instrumento de recolección de datos la entrevista y la encuesta. Tiene una población finita de 1000 personas para lo cual se obtuvo una muestra de 278 encuestas para medir el grado de satisfacción de los clientes, y 40 encuesta para los empleados de la empresa ya que eso servirá para conocer la gestión de calidad que tiene Comercial Roxana. Se concluye que, por falta de información y capacitación no se aplica una buena gestión de calidad para, por ende,

se debe implementar un manual de gestión de calidad para brindar un buen servicio y así llegar a la satisfacción de los clientes además de dar eficiencia y eficacia a la empresa.

Antecedentes nacionales

López (2018), en su tesis *Gestión de Calidad en la Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hoteles en la provincia de leoncio prado periodo 2017*, tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la competitividad de las MYPES del sector comercio, rubro Hoteles en la provincia de Leoncio prado – Tingo María 2017. Utilizo metodología cuantitativa con tendencia a cualitativa de nivel descriptivo, diseño no experimental con una población de 8 micro y pequeñas empresas, en el rubro hoteles en la provincia de leoncio prado periodo 2017. los resultados fueron: El 100% utiliza redes sociales para la atención a sus clientes con ello demuestra que las MYPES de la ciudad de Tingo María brindan un servicio de calidad. Un 50% utiliza publicidad a través de los medios de las MYPES esto quiere decir que la mitad de las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María confía en la publicidad local , 62 % consideran que el aspecto y estado físico de las instalaciones es excelente , esto quiere decir que las que la mayoría de las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María están en constante remodelación , un 50 % de las MYPES capacitan a sus trabajadores cada 3 años, el 100% considero que el personal de ventas y servicios es honesto en la información que me brindan El autor concluye que los empresarios encuestados declararon que las principales características gestión de calidad de las MYPES son: el

62% de los encuestados consideran q el aspecto y estado físico de las instalaciones es excelente y el 38% dijeron que es muy bueno.

Olivos , (2018) en su investigación titulada *caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepén, año 2018*. tuvo como objetivo caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepén año 2018. Su metodología es de tipo descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal considerando. La muestra estuvo compuesta a los 18 gerentes de las Mypes dedicadas a la venta de productos panificados que están ubicadas en el Distrito de Chepén. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta; se utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: Un 60 % de los encuestados afirma que la empresa establece sus objetivos empresariales acorde con la calidad de gestión de la empresa y el 40% restantes responder de manera negativa en cuanto al cumplimiento de sus objetivos generales, el 60 % de los encuestados afirma que la empresa cuenta con un organigrama y un manual de organización y funciones establecido y actualizado. Se concluyó que las características de la gestión de la calidad de las Mype del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepén si innova en tecnologías, logrando plantear recursos con calidad, con un personal de confianza, logrando así satisfacer las expectativas de sus consumidores brindando una buena comunicación, la capacitación mejora la calidad de su servicio en la gestión de calidad el personal si recibió capacitación, contando con 4 a 8 trabajadores dentro de la Mype. Logrando transformar los elementos en productos y servicios, contando con computadoras.

Chinguel (2016) en sus tesis titulada *Caracterización del modelo de gestión y procesos de las MYPES del rubro de venta de ropa del mercado modelo en el Distrito de Chiclayo, 2016*, tuvo como objetivo determinar de qué manera afectan los procesos al implementar un modelo de gestión orientado, a mejorar sus procesos de compra, venta y comercialización, de las Mypes, del rubro de venta de ropa del mercado modelo del distrito de Chiclayo, 2016. La investigación metodológica es de diseño no experimental- Transversal de tipo Cuantitativa y de nivel Descriptiva la muestra estuvo compuesta de 43 mypes. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta; se utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: el 12% si dispone de una cartera de Proveedores, mientras que un 88 % no dispone de una cartera de clientes, De los 43 microempresarios encuestados el 5% si dispone de una cartera de Proveedores, mientras que un 95 % no dispone de una cartera de clientes. Entre la escala de 18 a 30, solo 5 de 20, si lo consideraban, pero con limitaciones, solo se quiere saber el volumen de ventas, y no los detalles, en el peor de los casos presionan, a sus vendedores, y en algunos casos los condicionan, que el pago de su remuneración estará en función a las ventas. Entre los 30 y 40 años solo 12 de 17 consideraba, pero estaba limitado solo a fin de la campaña de un lote de ropa comprada, pero no podían establecer si se ganaba o perdía con exactitud Entre los 30 y 40 años se encontró, que 3 de 8 hacen una revisión de la mercadería, pero solo por un tema de acomodar y reubicar, pero nada relacionado a un control del stock. Se concluyo que las características de los procesos de compras, ventas y comercialización revelan, las malas prácticas en la relación con su entorno comercial, en este caso con sus proveedores y peor aún con sus clientes, Esto se vio reflejado en que no se encuentran preparados para asumir negociación con ofertas de sus proveedores, haciendo una

gestión externa basada en la especulación como tendencias de moda. Sin conocer su posibilidad de éxitos en esta gestión.

Antecedentes regionales

Gonzales (2020), en su tesis titulada *Caracterización de La Gestión De Calidad Y Kaizen En Las Mype Rubro Automotriz, Ciudad De Huancabamba Distrito De Huancabamba, Año 2020*, tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y Kaizen en las Mype rubro servicios de automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo, su nivel es descriptivo y el diseño es no experimental de corte transversal; para esta investigación se contó con la participación de 03 Mypes, La muestra estuvo compuesta de 50 clientes para la variable gestión de calidad y 15 trabajadores para la variable Kaizen, a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario. En los resultados de la gestión de calidad se observó que los clientes el 76% reciben calidad de servicio y se sienten seguros con la atención, un 92% ven que las Mypes están interesadas por la calidad de su organización y procesos, el 84% obtienen niveles altos de satisfacción siendo un beneficio como cliente. Llegando a la conclusión Respecto a los factores de la calidad se observó que utilizan el indicador de organización y procesos muestran preocupación por que lo que brindan sea de calidad, además usan el indicador motivación sus servicios los desarrollan respetando las normas de la empresa y la exigencia del cliente logran la mejor calidad y conformidad. Además, se observó que no generan procesos de innovación para mejorar el servicio y tener mejores resultados.

Vargas (2018), en su tesis *caracterización de competitividad y gestión de calidad de las mype sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina,*

talara, año 2018, tuvo como objetivo Determinar la Competitividad y Gestión de Calidad de las MYPE sector servicio Gastronómico rubro Restaurantes comida marina de Talara, año 2018. Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 18 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 89 clientes. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, sus resultados fueron: 53% de los clientes respondieron que, si reciben buena atención en los restaurantes, el 47% dijeron que no, el 69% de los clientes respondieron que en la administración de los restaurantes si existe buen liderazgo. Un 31% dijeron que no, planificación, el 54% de los encuestados consideran que los restaurantes planifican sus actividades para brindar un mejor servicio. Un 46% dijeron que no. Se concluyó: los restaurantes de la Av. B de Talara utilizan ventajas competitivas como la diferenciación, las actividades de apoyo de la cadena de valor, el enfoque y aplicación de estrategias de publicidad; los tipos de competitividad que aplica son la estructural, la empresarial, y en lo referido a la importancia de la gestión de calidad se centra en los procedimientos, empleo y estándares de calidad, y como beneficios encuentran la satisfacción en la atención y los procesos.

Aguilar, (2016) en su tesis *caracterización de la capacitación y la competitividad en las mype de servicios rubro fotocopiado del AA HH santa rosa, Piura 2016*, tuvo como objetivo determinar las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE de servicios rubro Fotocopiado del AA. HH Santa Rosa, 2016. La investigación metodológica es de nivel cuantitativo, tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo compuesta por las 11 MYPE.

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta se utilizó como instrumento. Sus resultados fueron: n al servicio que brinda la MYPE, los clientes califican de bueno en un 70,6%; mientras que de regular en un 29,4%. Los resultados permiten deducir que de forma global la percepción de regular aumenta porcentualmente, el 66% de las MYPE casi nunca comunican la visión, la misión, por ende, los trabajadores no cuentan con un norte de orientación, los resultados de acuerdo a la percepción de los clientes en cuanto a la calificación de la calidad del servicio entregado, evidenciando un 61,5% calificado como bueno, y un 38,5% de los clientes lo califican como regular. Se concluyó que algunas MYPE solo se basan en el aprendizaje en la práctica, basándose en la experiencia del representante de la MYPE o de los mismos trabajadores.

Antecedentes locales

Rodriguez (2019) en su tesis *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana año 2019*, tuvo como objetivo determinar las oportunidades del control interno en el Área de Almacén que mejoren las posibilidades en la Botica Centrolab de la Ciudad De Sullana Año 2019. La investigación metodológica es de tipo descriptivo, de nivel no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 15 dueños de las mypes. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta aplicando como instrumento un cuestionario, el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a la realización periódica de inventarios de los productos de manera regular. Acerca de sus mecanismos de conservación que se utilizan en el almacén indican que el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a los mecanismos de conservación

que se utilizan en el almacén de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena. Sobre el sistema de control de inventarios, el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican al uso del sistema de control de inventarios de manera malo. Si clasifican su producto, indicaron que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califican a la clasificación de los productos de manera buena. Sobre los procedimientos establecidos para identificar faltantes de mercadería en el área de almacén, 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica a los procedimientos establecidos para identificar faltantes de mercadería en el área de almacén de manera regular. Sobre el proceso de compras de mercadería el 50% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab califica al proceso de compras de mercadería de manera regular, mientras que el otro 50% lo califica de manera buena. Se concluyó que califican de manera deficiente a la verificación de los inventarios físicos con el reporte del sistema de control falta de formatos para el correcto llevado periódico de los inventarios. Por lo tanto, para dichas falencias se propuso el diseño de un Manual procedimientos para el control de existencias.

Reymundo (2018) en su tesis *gestión de calidad y atención al cliente en la cevichería Ingrid, distrito de Sullana, año 2018*, tuvo como objetivo determinar la gestión de calidad y atención al cliente en la cevichería Ingrid, distrito de Sullana, año 2018. La investigación metodológica fue: no experimental-transversal, tipo descriptivo y nivel cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 10 colaboradores y una población infinita, Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta aplicando como instrumento un cuestionario. Sus resultados fueron: 60 % de los encuestados afirma que la empresa establece sus objetivos empresariales acorde

con la calidad de gestión de la empresa y el 40% restantes responder de manera negativa en cuanto al cumplimiento de sus objetivos generales, 60 % de los encuestados afirma que la empresa cuenta con un organigrama y un manual de organización y funciones establecido y actualizado. Se concluyó que cuentan con gran parte de herramientas de la gestión de calidad y toman en cuenta los aspectos básicos necesarios para una atención de calidad, yendo de la mano con las fases necesarias que contribuyen a la mejora de atención de sus clientes.

Valladares, (2018), en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la mype del sector comercio- rubro de carpintería metálica, ciudad de Sullana, año 2018*, tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de la MYPES del sector comercio- rubro Carpintería Metálicas, en la ciudad de Sullana, año 2018. La investigación metodológica es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta 10 mypes. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento, con respecto si se cumplen con las necesidades y requisitos que piden los clientes en el producto se pudo observar que el 53% de propietarios encuestados considera que casi siempre cumple con las necesidades y requisitos que pide los clientes para los productos, mientras que el 27% indica que en algunas siempre cumple, el 13% indica que el algunas veces cumple, y el 11% indica que muy pocas veces cumple con las necesidades y requisitos que pide los clientes para los productos. Considera que el equipo de trabajo considera un líder se pudo observar que el 47% de propietarios encuestados considera que su equipo de trabajo siempre lo considera un líder, mientras que el 20% indica casi siempre lo considera un líder, lo cual 20% indica que algunas veces lo considera un

líder, y 31% indica que su equipo de trabajo muy pocas veces lo considera un líder. En la interrogante si la organización existe la participación de sus empleados se pudo observar que el 40% de propietarios encuestados considera que en su organización siempre existe la participación de sus empleados, el 27% indica que casi siempre existe la participación de sus empleados, mientras que el 27% indica que algunas veces existe la participación de sus empleados, y el 6% que en su organización muy pocas veces existe la participación de sus empleados.

En la pregunta si ¿Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales de sus trabajadores? observar que el 40% de propietarios encuestados considera que siempre realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales de sus trabajadores, mientras que el 20% indica que casi siempre realiza mejoras continuas, mientras que el 20% indica que algunas veces realiza mejoras continuas, mientras que el 13% indica que muy pocas veces realiza mejoras continuas, y el 7% indica que nunca realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales de sus trabajadores. En la interrogante ¿si considera usted que en su labor de líder toma decisiones radicales para el bienestar y buen funcionamiento de la organización? El 53% de propietarios encuestados considera que en su labor de líder siempre toma decisiones radicales para el bienestar y buen funcionamiento de la organización, mientras que el 27% indica en su labor de líder casi siempre toma decisiones radicales, mientras que el 13% indica en su labor de líder algunas veces toma decisiones radicales, mientras que el 7% indica en su labor de líder toma decisiones radicales para el bienestar y buen funcionamiento de la organización. del cuestionario, se concluyó que en los principios de gestión de calidad que se describen en las MYPE del sector comercio rubro carpintería metálica son: Organización

orientado a los clientes porque cumple con las necesidades y requisitos de los productos, decisiones basados en hechos porque el líder toma decisiones radicales basadas en hechos para el bienestar y buen funcionamiento, liderazgo ya que tiene liderazgo en la empresa, también existe participación del personal, orientación a los procesos porque está basada en la gestión de procesos de sus productos, y realiza mejoras continuas tanto en la infraestructura y condiciones laborales de sus trabajadores, orientación a la gestión de los sistemas de calidad ya que los productos contribuyen a la eficacia en la empresa.

2.2 Bases teóricas

Planificación de compras

López (2017) señala que es una decisión que la empresa toma antes de realizar compras; por ello proyecta las acciones atreves de los siguientes pasos:

- ❖ Reconocer las necesidades
- ❖ Investigar
- ❖ Analizar los datos
- ❖ Tomar decisiones

La planificación de compras ayuda en gran medida a lograr los objetivos de la empresa, de antemano ha marcado obtener beneficio sobre los precios más competitivos y optar por marcas, sin olvidar que la planificación sirve como una guía y control de los gastos para hacer más transparentes estos movimientos y emplear de manera más eficiente realizar las compras y de manera oportuna. Lo cual indica un proceso el cual ayuda a que la empresa tenga mejor manejo de lo que se compra y se vende dependiendo del ejercicio es decir de lo que se vende y de que necesita, es una

guía que nos orienta conocer sobre el activo y pasivo de la empresa, junto conoceremos de manera oportuna las fechas para pedir un producto sin que se vea perjudicado los clientes (Vivas2020)

No existe un manual único para la realizar las compras en una empresa la cual se adapte a todas las empresas pues dependen del tamaño o giro de la empresa los recursos existentes a nivel profesional quien realice esta labor. Por ello existen 8 procesos generales la cual nos ayuda al proceso de las compras: conocimientos generales el comprador debe conocer la empresa, identificar las necesidades el comprador debe de identificar las necesidades atreves de una información, la persona encargada debe de estar en un ambiente entre el comprador y el vendedor asimismo debe de definir las necesidades de la empresa teniendo en cuenta factores importantes como la calidad, condiciones de pago, precios, la presentación de producto, empaque y frecuencia de entrega. La codificación debe de realizar cada empresa sin importar tamaño o rubro asimismo indica el seguimiento de la rotación la entrada y salida del producto y por último comunicación compartida con el proveedor.

Proveedores

Los proveedores juegan un papel muy importante en la empresa, abastecen con existencia de productos, artículos para el funcionamiento de ella, asimismo ejerza la actividad, proporcionan los recursos necesarios para que la empresa ponga a disposición los productos al cliente entre ellos tenemos los proveedores de producto de servicio y de recursos. (Dueñas, 2017).

Selección de proveedores

Una de las fases de las compras es la elección de proveedores que se divide en dos parte: búsqueda de proveedores y selección de proveedores: se requiere de un buen

tiempo la búsqueda con el objetivo de tener una buena base de datos de proveedores, para si fuera el caso la comunicación sea rápida. La base de datos de los proveedores debe ser completa y actualizada, asimismo será necesario catálogos, folletos, revistas técnicas, etc. Es decir toda información útil para tomar una decisión; la elección de proveedores tiene la misión de comparar propuestas para elegir la más conveniente en función a la calidad y precio (Gil, 2018).

Inventario

Por naturaleza los inventarios contienen un listado ordenado y valorizado en el producto, por ello ayuda a aprovisionamiento de la empresa ayudando al proceso de producción y comercialización, los inventarios tienen ritmos de entrada y salida (Cruz,2018). Las ventajas de usar los inventarios son: posibilidad de informar al cliente acerca de la disponibilidad de los productos, que no existe sorpresas ni imprevistos, conocer en todo momento las cantidades de los artículos de los que se dispone y las desventajas serían: insuficiencia de inventario, robo y conocer las mermas.

Inventarios físicos

Se refiere a inventario físico a la realización periódica sobre la mercadería o bienes materiales para si conocer la existencia físicas y contables que dispone la empresa; la función del inventario físico es comparar con las existencias contables que se tiene en la base de datos. Nos da la correcta información de existencias asimismo del consumo real (Meana 2017 pg. 4).

Políticas de compras

Las políticas de compras es un aspecto fundamental para el dueño de la empresa debe de poner atención e interés en el objetivo de establecer una política con ella fijara el marco de acción que se deberá ejecutar de manera responsable, los

aspectos de las políticas de una empresa es que debe contemplar e niveles de calidad, inventarios mínimos y máximos permitidos, inventarios de recurso y seguridad, tipos de contratación para el producto, criterios de selección de proveedores y conclusiones; se establecen directrices en el marco de acción lo cual el encargado o dueño deberá ejecutar de manera eficiente.

Decisiones estratégicas

Para la toma de decisiones se crea un proceso de información, realizada por individuos para solucionar un problema o aprovechar oportunidades en la empresa. Se realizan mediante una secuencia determinadas de etapas; conjunto de alternativas de solución asimismo buscar una mejor solución según en la posición que desea estas es decir sus objetivos, metas o razón de ser de la empresa Cruz & Pinto (2017), la toma de decisiones se encuentran características particulares que coinciden con la toma de decisiones estratégicas: dominio de emergencia, trabajo en equipo, capacidades dinámicas organizacionales y dominar sobrecarga de información.

Mejora continua

Según Bonilla et al (2020) son procesos de estrategia para la mejora organizacional, se trata de desarrollar mecanismos sistemáticos para poder mejorar el desempeño de los procesos asimismo elevar el nivel de satisfacción de los clientes y otras partes interesadas. Se basa en medición de los procesos y resultados; optimizar los recursos de la organización para utilizarlo para tal fin, se puede dividir en

- **Keizen;** mejoras pequeñas del momento actual.
- **Innovación;** se requiere de una inversión grande drástica.

Gestion de calidad

Se define gestión de calidad al conjunto de pautas definidas y estructuradas para dirigir y controlar actividades en una empresa que estén asociadas a la calidad, el sistema alcanza toda la estructura organización asimismo a la documentación, recursos, a la planificación y procesos que sean necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa y cubrir los requerimientos del cliente. Para ello existen fases: diagnostico interno, externo, practica del sistema evaluación y certificación de la calidad (García et al., 2021).

Procesos

La gestión de calidad se basa en modelizar un sistema como conjunto de procesos que se relacionan a causa y efecto, en las organizaciones los procesos constituyen los que hacemos y como lo hacemos; el objetivo general de la gestión de calidad es aumentar los resultados atreves de niveles superiores. Gestión de calidad que + procesos implica: medir la calidad del producto, medir rendimiento del personal, designa personal para los procesos, evaluar la eficiencia y eficacia, definir objetivos de la empresa, permitir que os trabajadores participen, determinar la estructura organizacional (Jabaloyes, 2020).

Necesidades del cliente

Las principales características de una buena atención al cliente son: la honestidad es decir al cliente exactamente lo que están comprando, cumplir lo prometido con el cliente, ser directo con el cliente, ser predecible es decir quiere decir entregas el producto o servicio de la manera que se tiene acostumbrado al cliente y

honrar tu palabra es decir no faltar a tus garantías con que vendes u ofreces el producto (Goodman, 2014).

Líder

El liderazgo no solo consiste en supervisar los líderes en una empresa debe de trabajar con fuentes en una idea de mejora hacia el producto o servicio la idea es que o directores sean lideres enfocados en la gestión por procesos, gestión por objetivos y gestión de cifras. el concepto es un no está definido en si ya que abarca varios aspectos personales del líder, agrandes rasgos un líder es la influencia que tiene una persona en una determinada situación o entorno para el logro de los objetivos relacionado con el poder o autoridad influyendo de manera positiva. El líder debe de influir de manera positiva para la mejora de sus seguidores conocimiento. (García et al., 2021).

Estudio de mercado

El estudio de mercado ayuda formar una idea posible comercial de un producto o servicio. Basado en un análisis de información recaudada por los interesados, para identificas características y entender comportamientos, asimismo tomar decisiones adecuada minimizando riesgos y maximizar la rentabilidad. En el estudio de mercado se debe analizar la oferta y demanda. Podemos concluir que se ejecuta esta herramienta para conocer la repuesta de mercado; para ello se realizan los siguientes pasos: análisis de consumidor, análisis de competencia y definir la estrategia (Gil, 2018).

Planificación estratégica.

Jabaloyes et al. (2020) indica que se organizan los recursos técnicos, económicos, humanos para lograr los objetivos de la empresa; cuando nos referimos a

estrategia puede ser a corto, mediano y largo plazo. Se debe definir la cultura organizacional antes de la estrategia, se debe realizar un análisis para tener un diagnóstico y optar por una estrategia. Pasos para elaborar una planificación estratégica:

- Definir la cultura organizacional (misión, visión y valores)
- Análisis estratégico (análisis FODA)
- Definiciones y despliegues de la estrategia.

III HIPÓTESIS

Existe una relación entre la planificación de compras como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta al por menor de calzado en el mercado de Bellavista, Sullana 2019

3.1 Variables

Gestión de calidad

Según Claret & Arciniegas (2016) la gestión de calidad puede ser considerada una estrategia que una empresa desarrolla relacionado a la calidad de los productos (y servicio), consta de una estructura organizacional, documentación del sistema, los procesos y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo los requisitos del cliente. La gestión de calidad se preocupa primordialmente de cómo se hacen las cosas y para que se hacen, los cuales las empresas deben realizar para alcanzar la calidad del producto y la conformidad del cliente.

Mypes

Las micro y pequeñas empresas en el Perú es la unidad tributaria conformada por persona natural o jurídica, clave para el desarrollo del país, es la mayor fuente generadora de empleo, a pesar de ello sufre de informalidad es un escenario que sufre de acceso al empleo formal. Se rigen por la ley Mypes ley de promoción y formalización de la micro y pequeñas empresas (Uribe 2020).

IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La presente investigación se utilizó de diseño no experimental ya que se realiza sin realizar ninguna manipulación de las variables, asimismo observar fenómenos tal y cual se observa en su contexto natural y de corte transversal porque no se manipulan las variables.

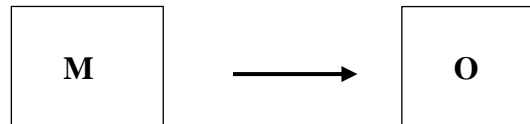
Nivel

La presente investigación es de nivel descriptivo, describe la realidad de mi espacio que es el mercado de Bellavista sea de manera individual o grupal abordando lo que pretende analizar. Describe, infiere y resuelve problemas usando números, se hace hincapié en la recopilación de datos numéricos, el resumen de esos datos y la derivación de inferencias a partir de ellos.

Tipo

La investigación es de tipo cuantitativo, se recaudó la información por medio de una encuesta a los representantes de las mypes del mercado de Bellavista 2019,

(Zamora 2019) nos dice que, la investigación descriptiva es aquella que reseña en detalle, características y atributos de la población.



4.2 Población y muestra

La población es la totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible a ser estudiada, puede ser finito o infinito. Para el desarrollo de la presente investigación se considero un población finita la misma que esta conformada por 08 mypes del rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista- Sullana.

Muestra

Lalangui (2017) imdica que la muestra es considerada parte representativa de una población las misma que ha sido previamente seleccionada para ser analizada estadísticamente con la finalidad de inferir en los resultados sobre la totalidad del universo investigado, muchas veces debido a la extensión de la población no es posible estudiarla en su totalidad es por ello que se considera una muestra de esta. Para el desarrollo de esta investigación se tomó como muestra la totalidad de la población, en este caso por ser una población finita que está conformada por 08 Mypes del rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista- Sullana.

Donde:

$$\mathbf{P.F} = \mathbf{M}$$

P.F = (Población Finita – 08 Mypes del rubro venta de calzado)

M = (Muestra – Totalidad de la población 08 Mypes del rubro venta de calzado)

4.3 Definiciones operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento	Fuente
Planificación De compras	La planificación sirve como una guía y estos movimientos y emplear control de los gastos para hacer más transparentes de manera más eficiente realizar las compras y de manera oportuna. López (2017)	En la planificación de compras se realizan técnicas, procesos que te ayudara obtener beneficios	Técnicas	Estudio de proveedores Inventarios	Nominal		
			Procesos	Políticas de ventas Presupuestos	Nominal		
			Beneficios	Compras oportunas Decisiones estratégicas Evitar inventarios excesivos	Nominal	Cuestionario	Representante
							de la
Gestión de Calidad	La gestión de calidad puede ser considerada una estrategia que una empresa desarrolla relacionado a la calidad de los productos (y servicio) consta de una estructura organizacional. Gil (2018)	La gestión de calidad, se realizan procesos y técnicas: se consideran los principios,	Procesos	Objetivos Estructura organizacional Medir rendimiento	Nominal		Mypes
			Principios	Satisfacción de clientes Liderazgo Mejora continua		Cuestionario	
			Técnicas	Estudio de mercado Planificación estratégica	Nominal		

4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario estructurado por 20 preguntas las cuales están dirigidas a las variables de la investigación, 6 preguntas sobre la planificación de compras , las cuales están agrupadas en dimensiones: 2 preguntas para dimensión técnicas, 2 preguntas para dimensión procesos y 3preguntas para la dimensión beneficios y 11 preguntas referidas a la gestión de calidad , asimismo divididas en 3 preguntas para la dimensión procesos , 6 preguntas para la dimensión principios y 2 preguntas para la dimensión técnicas .

4.5 Plan de análisis

Después de la aplicación de la encuesta las 8 micro y pequeñas empresas, se utilizó el programa Excel para la recolección de tablas horizontales y verticales para la tabulación de los resultados, datos y gráficos estadísticos asimismo para la redacción del trabajo se utilizó el programa Word, el programa PDF para la presentación del trabajo. El trabajo fue enviado a un programa de anti plagio llamado turnitin, el cual no permite un porcentaje no mayor a 15% asimismo se utilizó el programa Acrobat Reader, porque a través de este programa se pudo descargar archivos digitales y convertir la redacción digital de Word a PDF para la entrega final.

4.6 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	VARIABLES	Población y Muestra	Metodología	Instrumentos
<p>¿Qué relación existe entre la planificación de compras como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la planificación de compras en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana-2019?</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019?</p> <p>¿Cuál es la vigencia de la planificación de compras como factores relevantes para la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación de la planificación de compras como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019</p> <p>Objetivos específicos: Determinar las principales características de la planificación de compras en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana- 2019.</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019.</p> <p>Evaluar la vigencia de la planificación de compras como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercado de Bellavista, Sullana 2019.</p>	<p>Planificación de compras.</p> <p>Gestión de calidad.</p>	<p>Para la presente investigación se utilizó una población de 8 micro y pequeñas empresas en el rubro venta al por menor de calzado, en el mercado de Bellavista en la ciudad de Sullana en el año 2019, atreves de la técnica de sondeo.</p> <p>Para la muestra del presente trabajo de investigación se utilizó una muestra de 8 micro y pequeñas empresas en el sector comercio rubro venta al por menos de calzado en el mercadillo de Bellavista, en la ciudad de Sullana quienes estuvieron dispuestos a brindar la información necesaria para la presente investigación.</p>	<p>Tipo: Cuantitativa porque utiliza instrumentos de medición y evaluación.</p> <p>Nivel: descriptivo porque se limita a describir la variable planificación de compras y gestión de calidad.</p> <p>Diseño: No experimental – transversal. Es no experimental porque solo se observa la realidad sin alterarla. Es transversal porque se realiza en espacio de tiempo determinado con un inicio y un final.</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>

4.7 principios éticos

Protección a las personas. Las personas son respetadas, se informa claramente el propósito de la investigación al participante.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. Respecto al cuidado del medio ambiente, la investigación no hará daño.

Libre participación y derecho a estar informado. Se informa al representante de la mype que cualquier duda sobre la investigación será resuelta.

Beneficencia no maleficencia. El representante de la empresa fue tratado con cuidados, para maximizar sus beneficios y disminuir posibles efectos adversos.

Justicia. Se tomaron las precauciones necesarias para evitar molestias, asimismo la investigación no se manipularon datos obtenidos en la investigación.

Integridad científica. Se respeta los derechos de autor, citando las bibliografías de acuerdo a normas APA.

V RESULTADOS

5.1 Resultados

Objetivo específico 1.

Describir las principales características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana 2019

Tabla 1. Planifica sus compras

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	0	0%
TAL VEZ	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

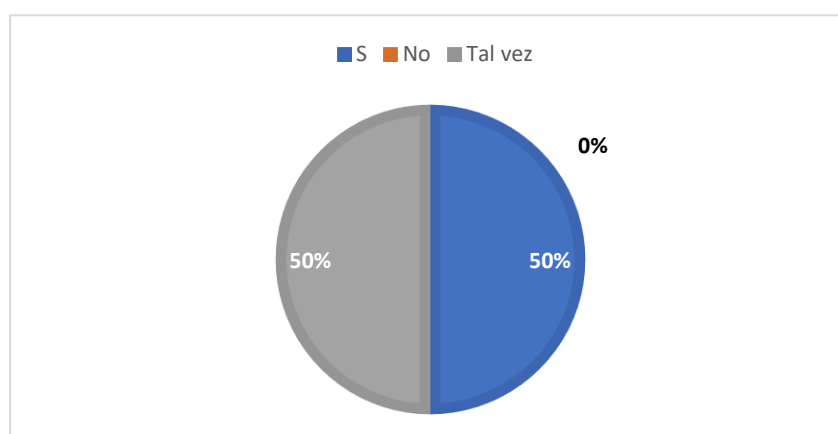


Figura 1. Planifica sus compras

Fuente: Tabla 1

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 50% de las mypes si planifican sus

compras y el 50% restantes tal vez planifican sus compras.

Tabla 2. Realiza inventarios

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

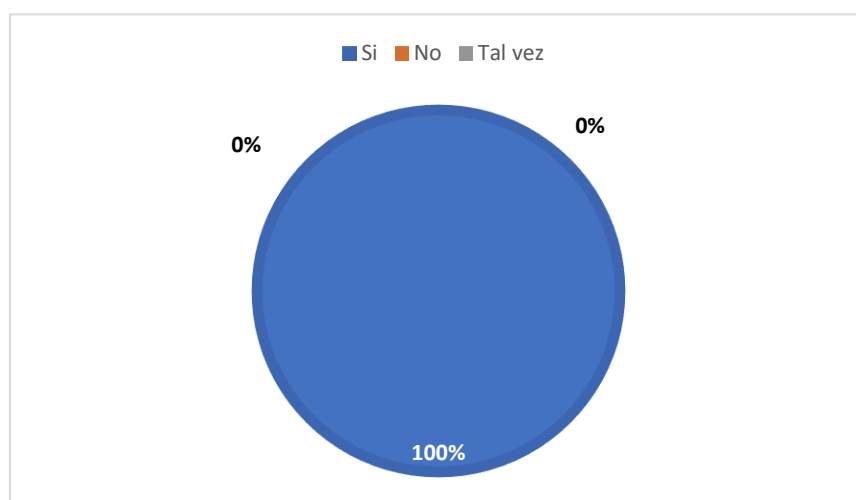


Figura 2. Realiza inventario

Fuente: Tabla 2

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 100% de las mypes realizan inventarios.

Tabla 3. Realiza inventarió físico

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

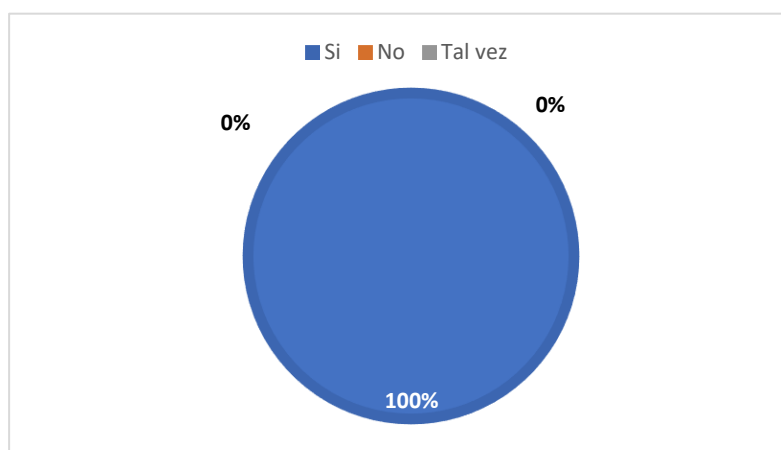


Figura 3. Realiza inventarió físico

Fuente: Tabla 3

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que en 100% de las mypes realizan inventarios físicos.

Tabla 4. Políticas de compras

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	7	87.5%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	12.5%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

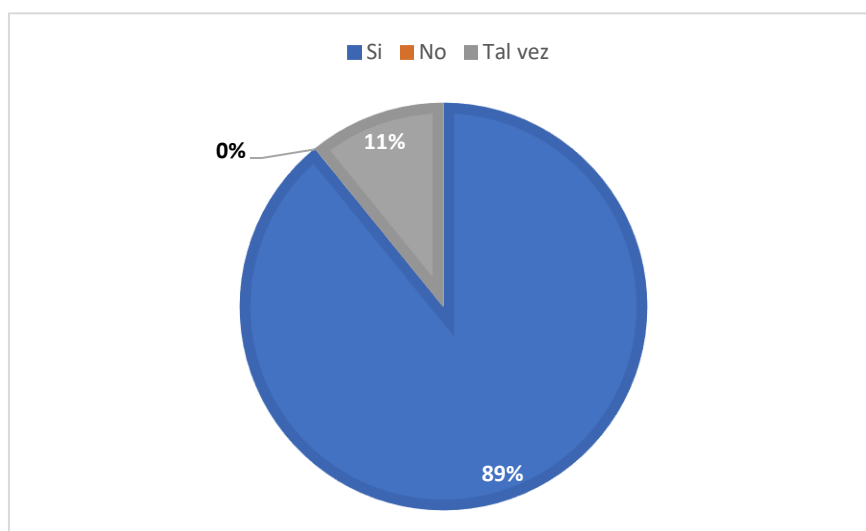


Figura 4. Cuenta con políticas de compras

Fuente: Tabla 4

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que 87.5% si cuenta con políticas de ventas, asimismo el 12.5% tal vez cuenta con políticas de ventas.

Tabla 5. Analizar los proveedores

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

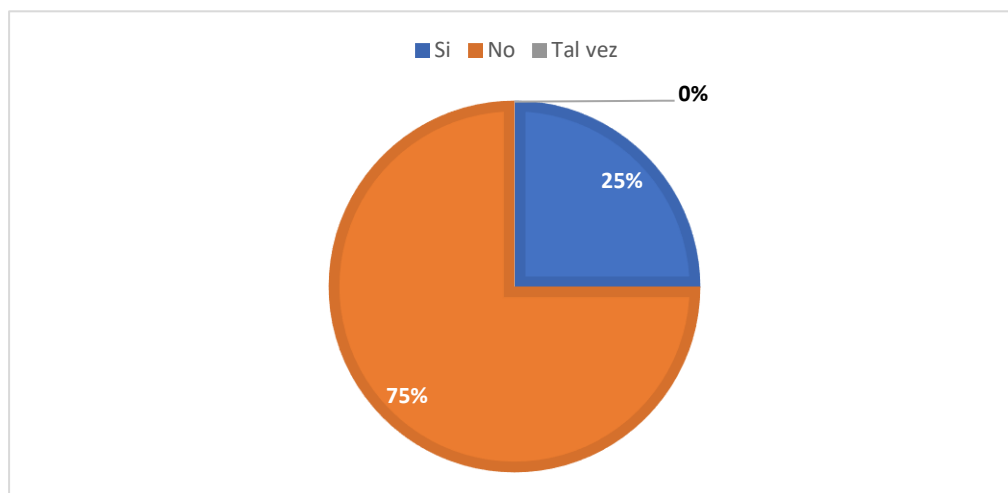


Figura 5. Analizan los proveedores

Fuente: Tabla 5

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que 75% de las mypes no analizan posibles a proveedores, mientras que el 25% si analizan a sus posibles proveedores.

Tabla 6. Cuenta con un presupuesto antes de realizar una compra

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	4	50%
TAL VEZ	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

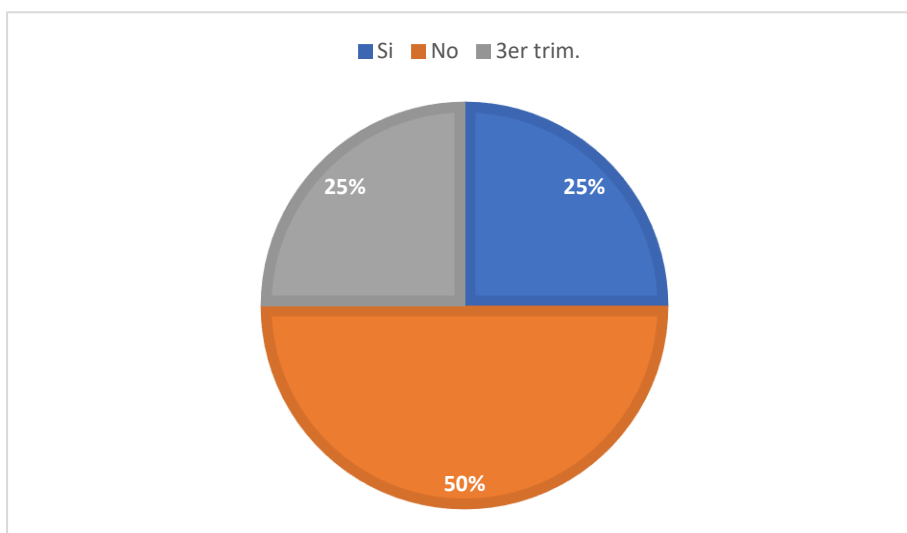


Figura 6. Cuenta con presupuesto al realiza una compra

Fuente: Tabla 6

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 50% de las mypes no cuenta con presupuesto, mientras que el 25% si tienen un presupuesto, asimismo el 25% tal vez cuenten con un presupuesto de compras.

Objetivo 2. *Determinar las principales características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana 2019.*

Tabla 7. Cuanta con una estructura organización

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	4	50%
TAL VEZ	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – abril 2021

Elaboración: Propia

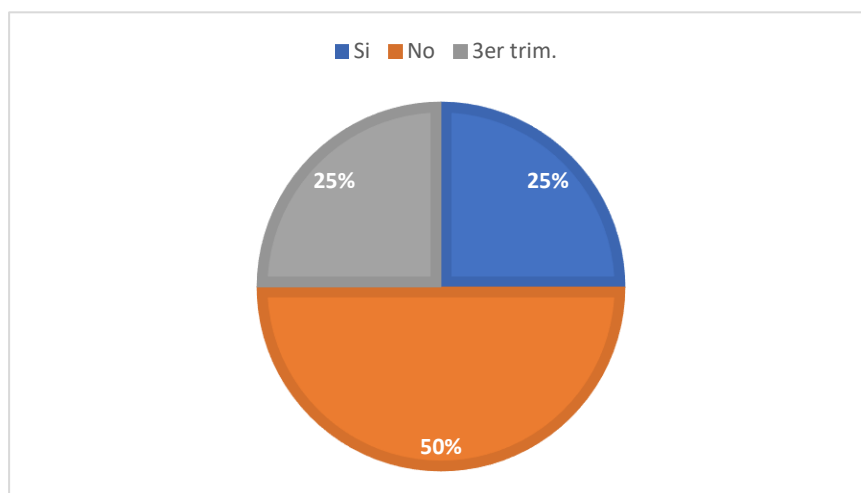


Figura 7. Cuanta con una estructura organización

Fuente: Tabla 7

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 50% de las mypes no tienen una estructura organizacional, mientras que el 25% si cuenta, y el 25% restante tal vez cuentan con una estructura organización.

Tabla 8. Trabaja en base a objetivos

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	0	0%
TAL VEZ	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

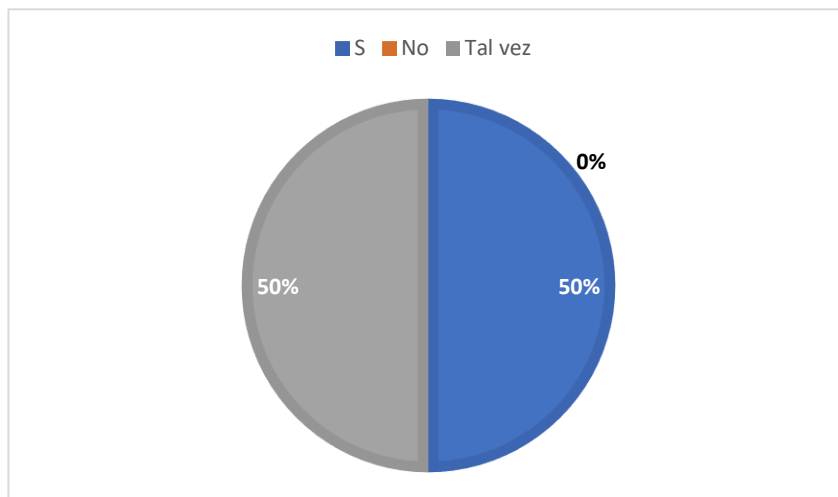


Figura 8. Trabaja en base a objetivos

Fuente: Tabla 8

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 50% de las mypes si trabaja a base de objetivos, asimismo el 50% tal vez trabaja en base a objetivos.

Tabla 9. Mide el desempeño del personal

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

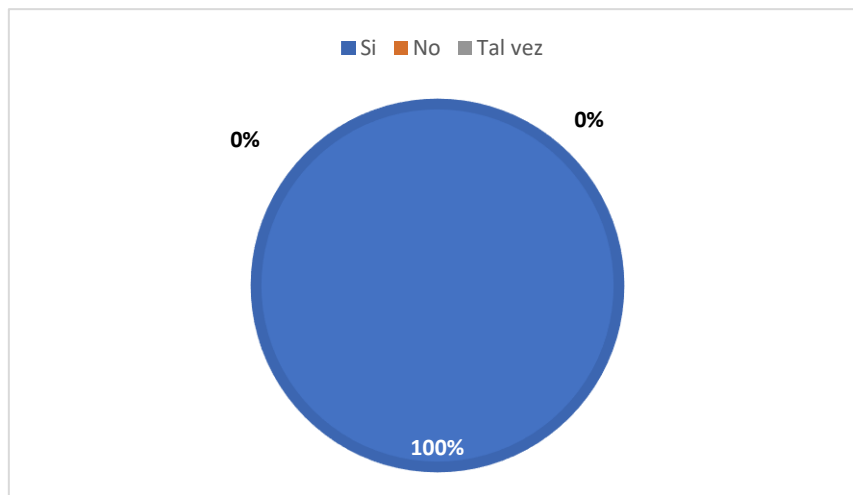


Figura 9. Mide el desempeño del personal

Fuente: Tabla 9

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que en el 100% de las mYPES miden el rendimiento del personal.

Tabla 10. Controla las actividades que se realizan en la mype

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

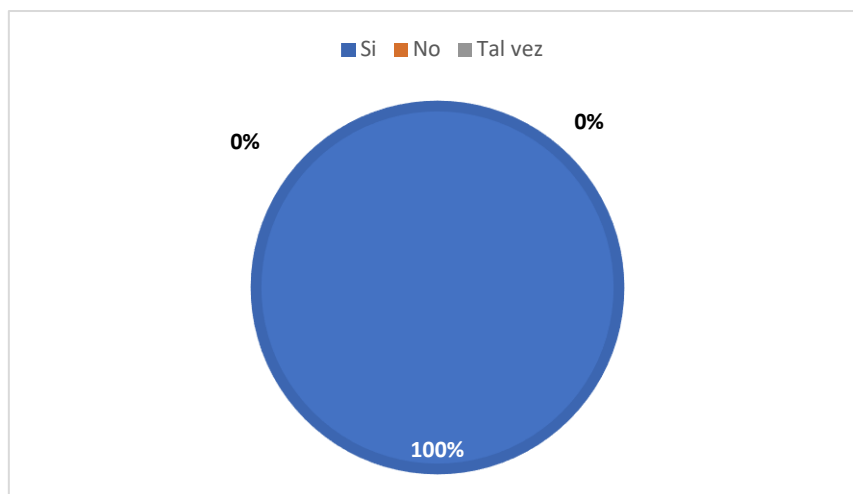


Figura 10. Controla las actividades que se realizan en la mype

Fuente: Tabla 10

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 100% de las mypes controla las actividades que realizan en la mype.

Tabla 11. Cumple con las necesidades del cliente

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	0	0%
TAL VEZ	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

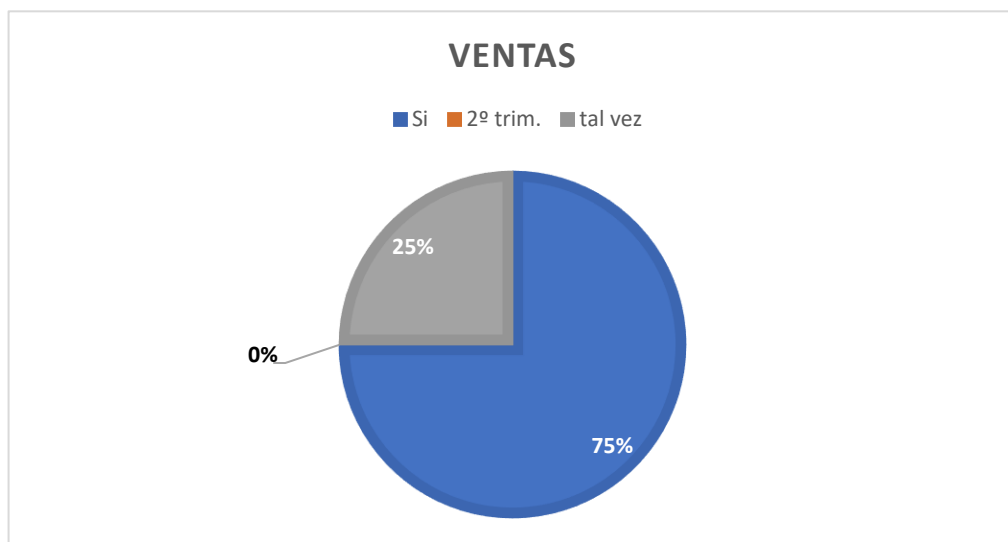


Figura 11. Cumple con las necesidades del cliente

Fuente: Tabla 11

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 75% de las mypes si cumple con las necesidades del cliente, mientras que el 25% tal vez cumple con las necesidades del cliente.

Tabla 12. Se considera un líder

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	0	0%
TAL VEZ	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

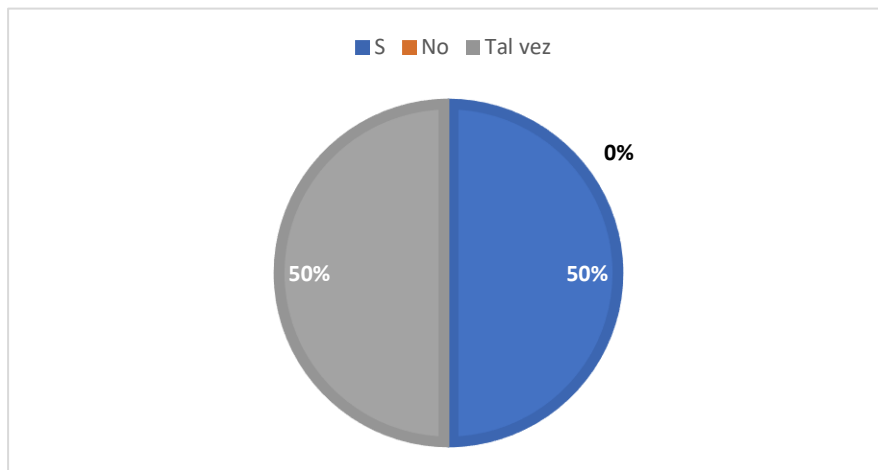


Figura 12. Se considera un líder

Fuente: Tabla 12

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 50% de los representantes de las mypes se considera un líder, mientras que el 50% restante no se considera un líder.

Tabla 13. Realiza un estudio de mercado de producto

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	0	0%
TAL VEZ	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

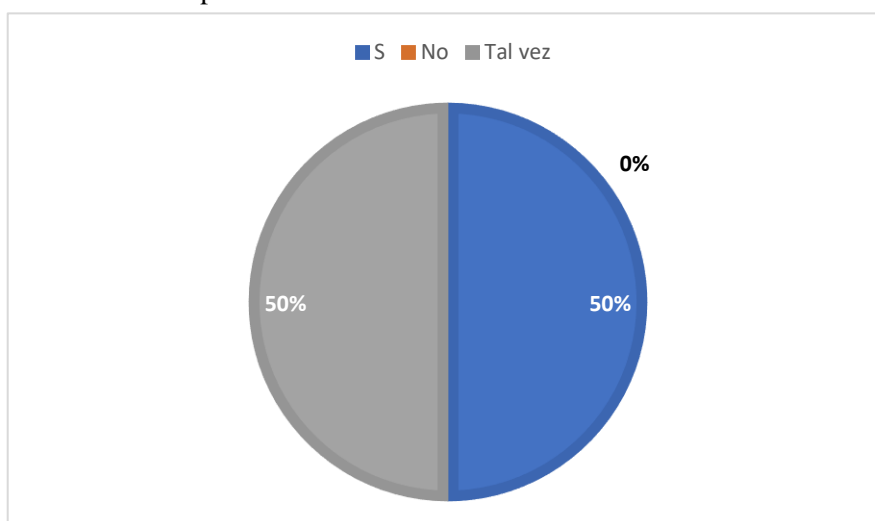


Figura 13. Realiza un estudio de mercado de producto

Fuente: Tabla 13

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 50% de las mypes realiza un estudio de mercado, mientras que el 50% restante tal vez realiza un estudio de mercado.

Tabla 14. Realiza mejoras continuas

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	2	25%
TAL VEZ	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

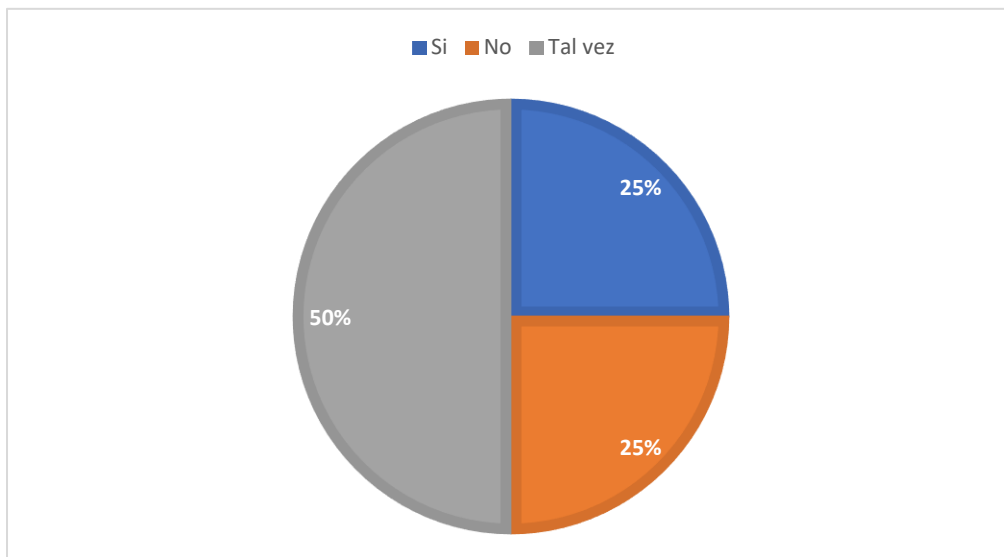


Figura 14. Realiza mejoras continuas

Fuente: Tabla 14

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 50% tal vez realiza mejoras continuas, mientras que el 25% si realiza mejoras continuas y el 25% restante no realiza mejoras continuas.

Tabla 15. Cuenta con un plan estratégico

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	0	0%
TAL VEZ	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

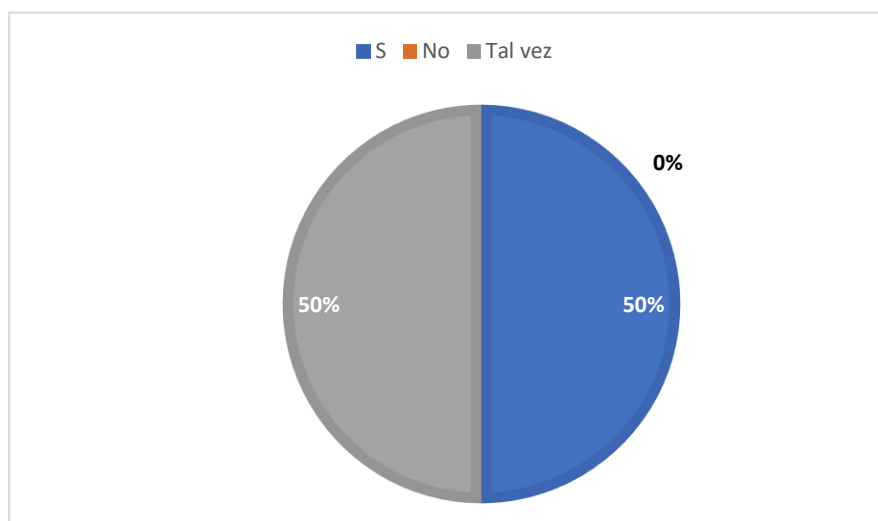


Figura 15. Cuenta con un plan estratégico

Fuente: Tabla 15

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 50% de las mypes cuentan con un plan estratégico, mientras que el 50% restante no tal vez cuentan con un plan estratégico.

Tabla 16. Mantienen comunicación con los clientes

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	0	0%
TAL VEZ	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

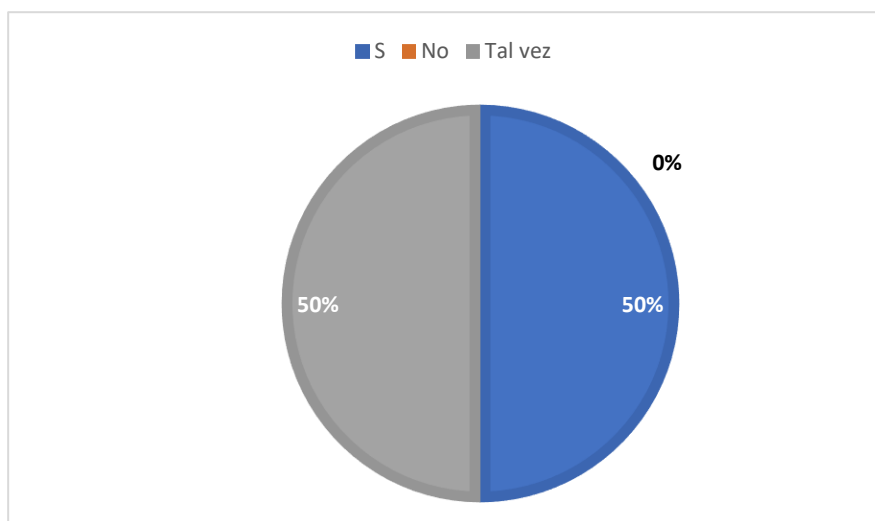


Figura 16. Mantienen comunicación con los clientes

Fuente: Tabla 16

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 50% de las mypes mantiene una comunicación con sus clientes, asimismo el 50% estantes tal vez mantengan comunicación con sus clientes.

Tabla 17. La mejora continua contribuye a la gestión de calidad

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	0	0%
TAL VEZ	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

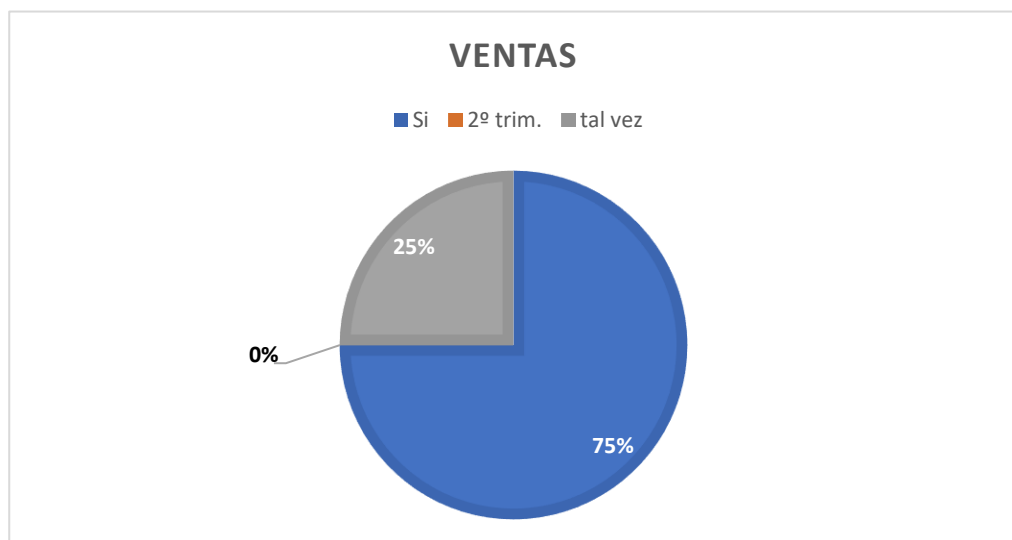


Figura 17. La mejora continua contribuye a la gestión de calidad

Fuente: Tabla 17

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 75% de las mypes piensan que la mejora continua contribuye a la gestión de calidad, asimismo el 25% piensan que no contribuye.

Objetivo 3: *Evaluar la vigencia de la planificación de compras como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana 2019.*

Tabla 18. *La planificación de compras ayuda a evitar inventarios excesivos*

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

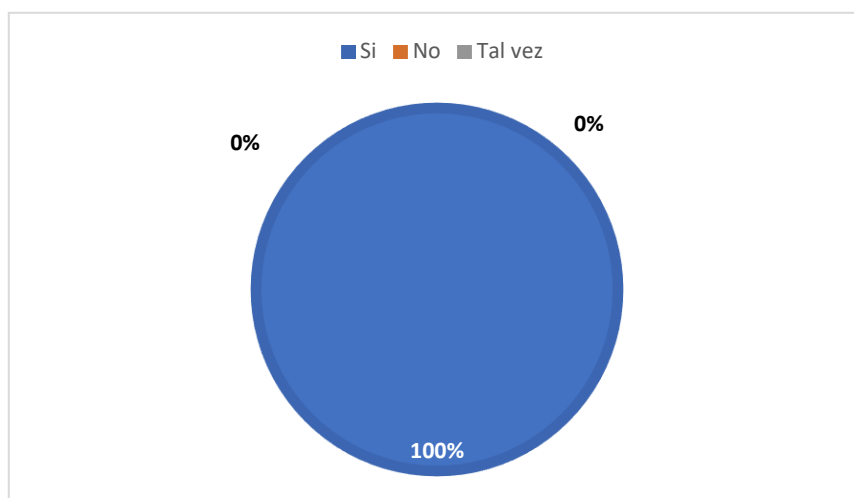


Figura 18. *La planificación de compras ayuda a evitar inventarios excesivos*

Fuente: Tabla 18

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 100% de las mypes piensan que la planificación de compras evita inventarios excesivos.

Tabla 19. La planificación de compras ayuda a realizar compras oportunas

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

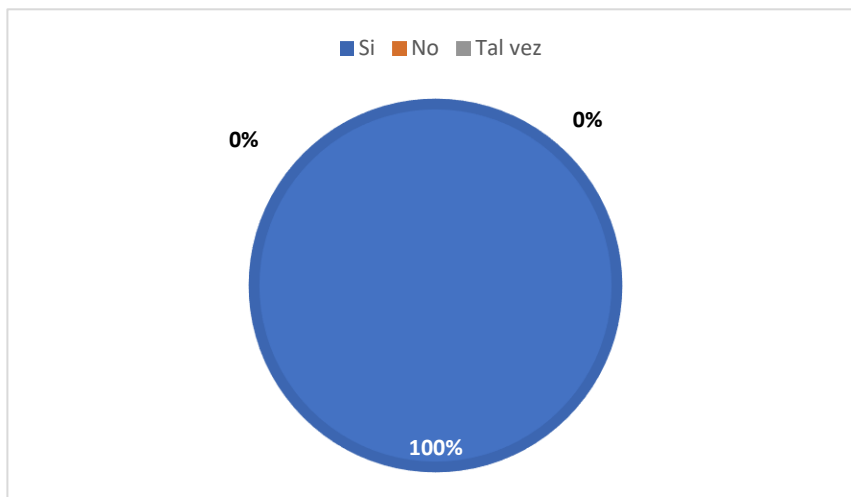


Figura 19. La planificación de compras ayuda a realizar compras oportunas

Fuente: Tabla 19

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 100% de las mypes creen que la planificación de compras ayuda a realizar compras oportunas.

Tabla 20. La planificación de compras contribuye a la toma de decisiones estratégicas

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	8	50%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Encuesta – junio 2020

Elaboración: Propia

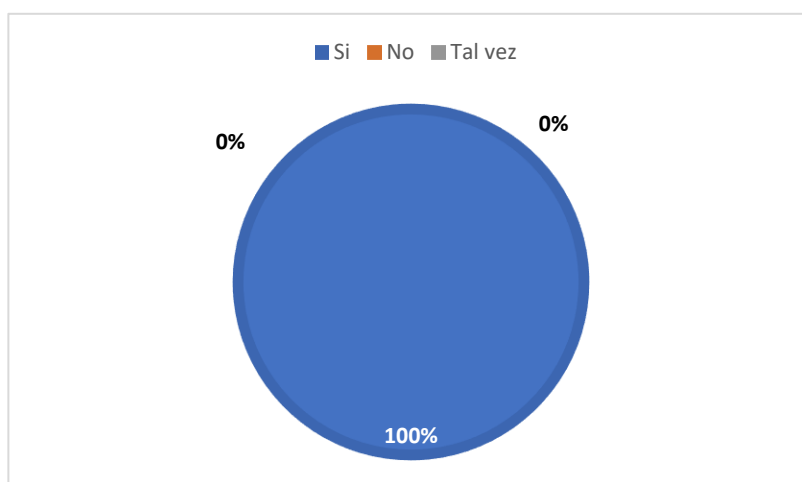


Figura 20. La planificación de compras contribuye a la toma de decisiones estratégicas

Fuente: Tabla 20

Interpretación

En la figura anterior podemos observar que el 100% de las mypes dicen que la planificación de compras contribuye a la toma de decisiones estratégicas.

5.2 Análisis de resultados

Luego de haber aplicado el cuestionario se realizó el siguiente análisis de resultados obtenidos, con respecto al objetivo 1. Determinar las principales características de la planificación en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana 2019; el 50% de las mypes planifica las compras, Vivas (2020) indica que la planificación de compras ayuda en gran medida a lograr los objetivos de la empresa, con precios competitivos; el 100% de las mypes realizan inventarios, no coincide con Chanta (2016) en su investigación titulada: Caracterización del modelo de gestión y procesos de las MYPES del rubro de venta de ropa del mercado modelo en el Distrito de Chiclayo, 2016. en la cual el 84% de los encuestados respondieron que no realizan inventarios de sus productos, por otro lado Rodríguez (2019) en su tesis Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la Botica Centrolab de la ciudad de Sullana año 2019, muestra que el 100% de los encuestados del área de almacén de la empresa Centrolab realizan periódica inventarios de los productos de manera regular, Cruz (2018) indica que las ventajas de realizar los inventarios son: posibilidad de informar al cliente acerca de la disponibilidad de los productos, conocer en todo momento las cantidades de los artículos de los que se dispone; el 100% de las mypes realizan inventarios físicos, Meana (2020) se refiere a inventario físico a la realización periódica sobre la mercadería o bienes materiales para si conocer la existencia físicas y contables que dispone la empresa; la función del inventario físico en comparar con las existencias contables que se tiene en la base de datos, por otro lado el 87.5% si cuenta con políticas de compras, Dueñas (2018) nos dice que las políticas de compras

es un aspecto fundamental se debe tomar atención e interés en el objetivo de establecer una política, con ella fijará el marco de acción que se deberá ejecutar de manera responsable; el 75% de las mypes no analizan a sus proveedores,. Sin embargo Gil (2018) indica que una de las fases de las compras es la elección de proveedores que se divide en dos parte: búsqueda de proveedores y selección de proveedores: se requiere de un buen tiempo la búsqueda con el objetivo de tener una buena base de datos de proveedores; por ultimo el 50% de las mypes no cuentan con un presupuesto al realizar una compra, según Rincon & Narvaez (2017) un presupuesto nos muestra indicadores que nos muestra futuras situaciones financieras y contables, asimismo analiza las situaciones presentes. El presupuesto estudia y calcula los productos de entrada y salida para a final mostrar la rentabilidad.

Con respecto al objetivo 2. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana 2019; observamos que el 50% no cuenta con una estructura organizacional, García et al., (2021) define gestión de calidad al conjunto de pautas definidas y estructuradas para dirigir y controlar actividades en una empresa que estén asociadas a la calidad, el sistema alcanza toda la estructura organización a la documentación, recursos, planificación y procesos que sean necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa y cubrir los requerimientos del cliente; el 50% de las mypes manifiesta que si trabaja en base de objetivos, Claret & Arciniegas (2016) señalan que la gestión de calidad implica procesos: medir la calidad del producto, medir rendimiento del personal, designa personal para los procesos, evaluar la eficiencia y eficacia; el 100% de las mypes mide el rendimiento de su personal, Meana (2020) señala que llevar un control sobre las actividades a los trabajadores permite

medir el desempeño de sus actividades para orientar, asimismo registrar entrada y salidas o permisos; el 100% de las mypes indica que controla las actividades de las mypes, según Jabaloyes et al., (2020) la gestión de calidad se basa en modelizar un sistema como conjunto de procesos que se relacionan a causa y efecto, en las organizaciones los procesos constituyen que hacemos y como lo hacemos; el 75% de las mypes da a conocer que si cumple con las necesidades del cliente, concuerda con Valladares (2018) en su tesis Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la mype del sector comercio- rubro de carpintería metálica, ciudad de Sullana, año 2018 por que el 53% de sus encuestados si cumplen con las necesidades de los clientes.

El 50% de los representantes de las mypes se considera un líder, concuerda Valladares, (2018), en su tesis Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la mype del sector comercio- rubro de carpintería metálica, ciudad de Sullana, año 2018, nos señala que el 53% de propietarios encuestados considera que realizan su labor de líder, García (2020) indica que el líder no solo consiste en supervisar, los líderes en una empresa debe de trabajar con fuentes en una idea de mejorar el bien o servicio; el 50% de las mypes manifiesta que realizan un estudio de mercado, Gil (2018) indica que el estudio de mercado ayuda formar una idea posible comercial de un bien o servicio basado en un análisis de información recaudada por los interesados, para identificar características y entender comportamientos, asimismo tomar decisiones adecuada minimizando riesgos y maximizar la rentabilidad. En el estudio de mercado se debe analizar la oferta y demanda; 50% de las mypes tal vez realizan mejoras continuas mercado, no concuerda con Valladares, (2018), en su tesis Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la mype del sector

comercio- rubro de carpintería metálica, ciudad de Sullana, año 2018, el 40% de propietarios encuestados considera que siempre realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales de sus trabajadores, según Bonilla et al.,(2020), la mejora continua es un forma permanente y eficiente de un sistema para resolver problemas trabajar de una manera más eficiente; el 50% de las mypes cuentas con un plan estratégicos, Jabaloyes et al.,(2020). Indica que en el plan estratégico se organizan los recursos técnicos, económicos, humanos para lograr los objetivos de la empresa; cuando nos referimos a estrategia puede ser a corto, mediano y largo plazo; el 50% de las mypes tienen comunicación con los clientes, asimismo, Olivos (2018) en su investigación titulada: caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepén, año 2018, nos muestra que el 83.3% tienen una comunicación fluida con sus clientes, según Bonilla et al.,(2020) indica que mantener comunicación con los clientes establecerá vínculos, que ayudara a fidelizar a los clientes.

Con respecto al objetivo 3. Evaluar la vigencia de la planificación de compras como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana 2019; el 100% de los representantes de las mypes piensan que la planificación de compras evita inventarios excesivos Cruz (2018). indica que las ventajas de realizar los inventarios son: posibilidad de informar al cliente acerca de la disponibilidad de los productos, que no existe sorpresas ni imprevistos, conocer en todo momento las cantidades de los artículos de los que se dispone; el 100% de los representantes de las mypes dicen que la planificación de compras ayuda a realizar compras oportunas, Gil (2018) aporta que la planificación de compras es una estrategia que asegura de una manera adecuada al

requerimiento del producto que permite a la empresa optimizar ventajas competitivas sostenible, al mismo tiempo permite una posición superior con sus competidores traducido a la alta; el 100% los representantes de las mypes dicen que la planificación de compras ayuda a tomar decisiones estratégicas. Cruz & Pinto,(2017) dice que en la toma de decisiones se crea un proceso de información, realizada por individuos para solucionar un problema o aprovechar oportunidades en la empresa. Se realizan mediante una secuencia determinadas de etapas; conjunto de alternativas de solución asimismo buscar una mejor solución según en la posición que desea estas es decir sus objetivos, metas o razón de ser de la empresa.

VI CONCLUSIONES

Aspectos complementarios

Conclusiones

Tabla 1: *Determinar las principales características de la planeación de compras como factor relevante para la gestión de calidad de las Mypes, rubro comercio calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana- 2019.*

El 50% de las mypes planifica sus compras, asimismo indica que el 50% tal vez las realizan; el 100% de las mypes realizan inventarios; el 100% de las mypes realizan inventarios físicos; el 87.5% de las mypes cuentan con políticas de compras, mientras que el 12.5% tal vez cuentan con políticas de compras; el 75% de las mypes no analizan a sus proveedores, el 25% si analizan; el 50% de las mypes no cuentan con un presupuesto al realizar una compra, el 25% si y el 25% restante tal vez.

Tabla 2: *Determinar las principales características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana-2019.*

El 50% de las mypes no cuenta con una estructura organización, el 25% si cuenta y el 25% restantes tal vez cuentan; el 50% de las mypes trabajan en base a objetivos mientras que el 50% tal vez trabajan en base a objetivos; el 100% de las mypes miden el desempeño de su personal; el 100% de la mype controla las actividades de la mype; el 75% de las mypes cumplen con las necesidades del cliente, el 25% tal vez cumplen con las necesidades del cliente; el 50% de los representantes de las mypes se consideran un líder, asimismo e 50% tal vez se consideran un líder; el 50% de las mypes si realizan un estudio de mercado, mientras que el 50% restante tal vez realicen un estudio; el 50% de las mypes tal vez realizan mejoras continuas, el 25% manifiestan que sí, mientras que 25% restante manifiestan que no realizan mejoras continuas; el 50% de las mypes cuentan con un plan estratégico, y el 50% tal vez cuentan con un plan estratégico; el 50% de las mypes mantienen comunicación con los clientes, asimismo el 50% tal vez mantengan la comunicación; el 75% de las mypes piensan que la mejora continua contribuye a la gestión de calidad, asimismo el 25% manifiestan que tal la mejora continua contribuye a la gestión de calidad.

Tabla 3: *Evaluar la vigencia de la planificación de compras como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes, rubro comercio calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana- 2019.*

El 100% de las mypes manifiestan que la planificación de compras ayuda a evitar inventarios excesivos; el 100% de las mypes indican que la planificación de compras ayuda a realizar compras oportunas; el 100% de las mypes concuerdan que la planificación de compras contribuye a la toma de decisiones estratégicas

Recomendaciones

- Los representantes de las mypes deben incluir procesos que ayude a realizar adecuadas compras, es importante establecer políticas de compras para optimizar procesos, implementar técnicas que sean se soporte al momento del requerimiento de producto.
- La gestión de calidad es un concepto que abarca desde la dirección de la organización hasta que tan satisfecho está el cliente por ello es recomendable hacer una evolución tanto del producto que ofrece asimismo con las actividades que realizan los trabajadores y representante. Contar con un plan estratégico que ayude a tomar decisiones estratégicas realizar estudios del producto analizar demanda y la oferta.
- Cabe resaltar que la planificación de compras es un factor relevante en la gestión de calidad por ello es viable implementar procesos, técnicas, herramientas: que ayuden a obtener la calidad. Los beneficios son indiscutibles por ello desarrollar una debida planificación de compras para una adecuada gestión de calidad.

Referencias Bibliográficas

- Alberto García Cerro, Gema García Piqueres, Marta Pérez Pérez, & Lidia Sánchez Ruiz. (2021). *Manual de dirección de operaciones. Decisiones estratégicas* (1st ed.).
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1bmgeaaaqbaj&oi=fnd&pg=PA5&dq=decisiones+estratégicas+&ots=usxwxpd716&sig=lupccgpfumwl_sgnmmpa_zmk2xom#v=onepage&q=decisiones+estratégicas&f=false
- Antonia Cruz Fernández. (2018). *Gestión de inventarios. COML0210* (1 edición). IC Editorial .
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=s1cpeaaaqbaj&oi=fnd&pg=PT8&dq=inventarios+&ots=mcdfrnd0xy&sig=olum8pwzvyi-Cq9iMBDNe98uOUE#v=onepage&q=inventarios&f=false>
- Armijos Solórzano, J. X. (2016). *Manual de gestión de calidad para la empresa Comercial Roxana del Cantón Milagro*.
[http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3164/1/MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA COMERCIAL ROXANA DEL CANTÓN MILAGRO.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3164/1/MANUAL_DE_GESTION_DE_CALIDAD_PARA_LA_EMPRESA_COMERCIAL_ROXANA_DEL_CANTON_MILAGRO.pdf)
- Arturo López Marchena. (2017). *Gestión de compras en el pequeño comercio* . Editorial Elearning S.L.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rlxwdwaaqbaj&oi=fnd&pg=PA11&dq=planificacion+de+compras+&ots=0ndemuh-Y8&sig=noxqp72hyozaqnukl-6d566aju8#v=onepage&q&f=false>
- Daniela Alejandra Errante Porras. (2016). *Modelo de gestión de calidad total dirigido a Pymes automación industrial Venezuela* [Universidad católica Andrés Bello].
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT3894.pdf>
- Elsie Bonilla, Bertha Diaz, Fernando Kleeberg, & Maria Teresa Noriega. (2020). *Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas* (1 edición). Fondo Editorial .
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf?Sequence=1&isallowed=y
- Gleidy chinguel chanta. (2016). *Caracterización del modelo de gestión y procesos en pymes del rubro de venta de ropa del mercado modelo en el distrito de Chiclayo, 2016*.
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2817/MODELOS DE GESTION PROCESOS CHINGUEL CHANTA GLEIDY.pdf?Sequence=4&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2817/MODELOS_DE_GESTION_PROCESOS_CHINGUEL_CHANTA_GLEIDY.pdf?Sequence=4&isallowed=y)
- Group, I. D. M. (2020). *El 12% del total de las compras que se realizan en*

España ya son online / En cifras / IT Reseller.

<https://www.itreseller.es/en-cifras/2019/03/el-12-del-total-de-las-compras-que-se-realizan-en-espana-ya-son-online>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Recolección de datos cuantitativos*.

[http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hernández-Sampieri et al, Metodología de la investigación, 2014, pp 194-267.pdf](http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hernández-Sampieri%20et%20al,%20Metodología%20de%20la%20investigación,%202014,%20pp%20194-267.pdf)

Irene Cecilia Uribe Hernández, J. L. C. S. C. P. T. A. (2020). *Las Mypes: impacto en el desarrollo económico peruano*. Editorial Tecnocientífica Americana.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/174250>

John Goodman. (2014). *Planificación estratégica al cliente* (2014th ed.).

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?Docid=5486850&query=atencion%2Bal%2Bcliente%2B>

José Jabaloyes Vivas, José Miguel Carot Sierra, & Andrés Carrión García. (2020).

Introducción a la Gestión de calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233?Page=25>

Juan Dueñas Nogueras. (2017). Gestión de proveedores. In *The Charleston Advisor* (1st ed., Vol. 19, Issue 2). <https://doi.org/10.5260/chara.19.2.39>

Juan Miguel Valladares Prieto. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la mype del sector comercio- rubro de carpintería metálica, ciudad de Sullana, año 2018*.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10547/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_VALLADARES_PRIETO_JUAN_MIGUEL.pdf?Sequence=1&isallowed=y

Katherine Judith Medina Vargas. (2018). *Caracterización de Competitividad y*

Gestión de Calidad de las MYPE sector servicio Gastronómico rubro Restaurantes comida marina de Talara, año 2018 [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4504/COMPETITIVIDAD_Y_GESTION_DE_CALIDAD_MEDINA_VARGAS_KATHERINE_ULIETT.pdf?Sequence=1&isallowed=y

Liliana Aguilar Alberca. (2016). *Caracterización de la capacitación y la*

competitividad en las mype de servicios rubro fotocopiado del aa hh santa rosa, piura 2016.

[Epositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/42/AGUILAR_ALBERCA_LILIANA_CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_RUBRO_FOTOCOPIADO.pdf?Sequence=7&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/42/AGUILAR_ALBERCA_LILIANA_CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_RUBRO_FOTOCOPIADO.pdf?Sequence=7&isallowed=y)

- López Marchena, A. (2017). *Gestión de compras en el pequeño negocio* (Sexta edición). Editorial E-learning S.L.
<https://books.google.es/books?Hl=es&lr=&id=rlxwdwaaqbaj&oi=fnd&pg=PA11&dq=planificación+de+compras&ots=0ncllqf6s8&sig=bmqgp4kfr2ubci-Ze6op5cnokl8#V=Onepage&Q=Planificación+De+Compras&F=False>
- Lucy Perlita Olivos Julón. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de chepen, año 2018*.
[Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9194/GESTION_COMPETITIVIDAD_OLIVOS_JULON_LUCY_PERLITA.pdf?Sequence=5&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9194/GESTION_COMPETITIVIDAD_OLIVOS_JULON_LUCY_PERLITA.pdf?Sequence=5&isallowed=y)
- Margarita Gil Torrijos. (2018). *La selección de proveedores, elementos clave en la gestión de aprovisionamiento* .
[Https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/47803/TFM_margaritagiltorrijos.pdf?Sequence=3&isallowed=y](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/47803/TFM_margaritagiltorrijos.pdf?Sequence=3&isallowed=y)
- Mogrovejo Román, P. M. (2018). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en base a la norma iso 9001:2015 en una empresa de fabricación de calzados de cuero femenino ubicada en lima metropolitana*.
[Http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13685/MOGROVEJO_ROMÁN_PATRICIA_MARILEY.pdf?Sequence=1&isallowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13685/MOGROVEJO_ROMÁN_PATRICIA_MARILEY.pdf?Sequence=1&isallowed=y)
- Oscar Claret Gonzales Ortiz, & Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad teoría y practica bajo la norma ISO* (1 edición). Ecoe Ediciones .
[Https://www.tagusbooks.com/leer?Isbn=9789587713039&li=1&idsource=3001](https://www.tagusbooks.com/leer?Isbn=9789587713039&li=1&idsource=3001)
- Pedro Pablo Meana Coalla. (2017). *Gestión de inventarios* (Ediciones Paraninfo).
[Https://books.google.es/books?Hl=es&lr=&id=Ml5IDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=P1&dq=inventarios++fisicos+&ots=6wt4uxxve-&sig=ftatwrxs6mignns9zncuteojkvw#v=onepage&q=inventarios+fisicos&f=false](https://books.google.es/books?Hl=es&lr=&id=Ml5IDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=P1&dq=inventarios++fisicos+&ots=6wt4uxxve-&sig=ftatwrxs6mignns9zncuteojkvw#v=onepage&q=inventarios+fisicos&f=false)
- Reymundo Carreño Carlita Mariela. (2018). *Gestión de calidad y atención al cliente en la cevichería Indirg, distrito de Sullana, año 2018* [Universidad los Ángeles de Chimbote].
[Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16134/ATENCION_CLIENTE_REYMUNDO_CARREÑO_CARLITA_MARIELA.pdf?Sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16134/ATENCION_CLIENTE_REYMUNDO_CARREÑO_CARLITA_MARIELA.pdf?Sequence=1&isallowed=y)
- Maria Del Carmen Rodriguez De Rivera. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la botica controlab de la ciudad de Sullana año 2019 tesis para optar el título profesional de contador público*.
[Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14398/AREA_DE](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14398/AREA_DE)

[_ALMACEN_Y_EXISTENCIAS_RODRIGUEZ_DE_RIVERA_MARIA_DEL_CARMEN.pdf?Sequence=1&isallowed=y](#)

Rodríguez Rodríguez Yuliana, & Pinzón Chogo katy Lisbeth. (2016). *Diagnostico para determinar la aplicacion del sistema de gestión de calidad en la mypes de Ocaña* [UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA]. [Http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/2033/1/29652.pdf](http://repositorio.ufpso.edu.co/bitstream/123456789/2033/1/29652.pdf)

Sánchez Gonzales Keli. (2020). *Caracterización de la gestión de calidad y Keyzen en las mype rubro Automotriz ciudad de Huancabamba, distrito de Huancabamba, año 2020* [Universidad Los Ángeles de Chimbote]. [Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18588/GESTION_DE_CALIDAD_KAIZEN_SANCHEZ_GONZALES_KELI.pdf?Sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18588/GESTION_DE_CALIDAD_KAIZEN_SANCHEZ_GONZALES_KELI.pdf?Sequence=1&isallowed=y)

Yunier Rodríguez cruz, & Maria Pinto. (2017). *Requerimientos informacionales para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. In Transinformacao* (Vol. 29, Issue 2). Pontificia Universidade Catolica de Campinas. <https://doi.org/10.1590/2318-08892017000200005>

Zaviezo Luis. (2016). *Estudio de relevamiento del proceso óptimo de compra, asociado a costos de transacción y satisfacción de usuarios de chilecompra agosto de 2016*. [Http://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/2017/11/CSP-2016-Estudio-de-Relevamiento-del-Proceso-Optimo-de-Compra.pdf](http://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/2017/11/CSP-2016-Estudio-de-Relevamiento-del-Proceso-Optimo-de-Compra.pdf)

Anexos: Cuestionario


Nº	Ítems	Alternativas		
O. E. 1: <i>Determinar las principales características de la planificación de compras como factor relevante para la gestión de calidad de las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana- 2019.</i>				
01	Planifica las compras	01	02	03
02	Realiza inventarios	01	02	03
03	Realiza inventario físico	01	02	03
04	Cuenta con políticas de compras	01	02	03
05	Analiza sus proveedores	01	02	03
06	Cuenta con presupuesto al realiza una compra	01	02	03
O. E.: 2 <i>Determinar las principales características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana 2019</i>				
07	Cuenta con una estructura organización	01	02	03
08	Trabaja en base a objetivos	01	02	03
09	Mide el desempeño del personal	01	02	03
10	Controla las actividades que realiza la mype			
11	Cumple con las necesidades del producto	01	02	03
12	Se considera un líder			
13	Realiza usted un estudio de mercado de producto	01	02	03
14	Realiza mejoras continuas	01	02	03
15	Cuenta con un plan estratégico	01	02	03
16	Mantiene comunicación con los clientes	01	02	03
17	La mejora continua contribuye a la gestión de calidad	01	02	03
O.E.:3 <i>Evaluar la vigencia de la planificación de compras como factor relevante para la gestión de calidad en las Mypes, rubro venta al por menor de calzado, mercadillo de Bellavista, Sullana 2019</i>				
18	La planificación de compras ayuda a evitar inventarios excesivos	01	02	03
19	La planificación de compras ayuda a realizar compras oportunas	01	02	03
20	La planificación de compras contribuye a la toma de decisiones estratégicas	01	02	03

Base de datos

Sujetos	Preguntas																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	25
2	1	1	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	29
3	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	32
4	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	32
5	2	1	4	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	38
6	2	1	4	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	40
7	3	1	5	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	47
8	3	1	5	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	47
Total	14	8	33	10	18	18	15	18	8	12	10	12	15	14	10	16	10	12	18	19	

Consentimiento informado

Consentimiento informado de la señora Karla Cienfuegos Zuñiga



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado/a participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Zapata Carigama Steffy Pamela, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

La investigación denominada:

**CARACTERIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE COMPRAS COMO FACTOR RELEVANTE
EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA AL
POR MENOR DE CALZADO, MERCADO DE BELLAVISTA, SULLANA 2018.**

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder algunas interrogantes que le incómoda. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerlo en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: pam03_2017@uacach.edu.ec o al número 940173384 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico www.uacach.edu.ec

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Karla Cienfuegos Zuñiga
Firma del participante:	<i>Karla C.</i>
Firma del investigador:	<i>Lpt. P.</i>
Fecha:	16 - 11 - 2020

CUI VERSION 001 Aprobado 24-07-2020

Consentimiento informado del Sr. Carlos Paredes Calderón


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LIMA
PERÚ

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado/a participante
Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Zapata Carigama Study Paredes, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
La investigación denominada:

CARACTERIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE COMPRAS COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE CALZADO, MERCADO DE BELLAVISTA, SULLANA 2019

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera confidencial.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede desistir su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: porro05.2013@ucsl.edu.pe o al número 940173384. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico www.ubideth@ucsl.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Carlos Paredes Calderón
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	16-11-2020

CEI VERSION 001 Aprobado 24-07-2020

Consentimiento informado del Sr. Alex Mendoza Gutiérrez



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado/a participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Zapata Carigama Sindy Patricia, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

**CARACTERIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE COMPRAS COMO
FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE
CALZADO, MERCADO DE BELLAVISTA, SULLANA 2019.**

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: patricia.2017@ucal.edu.pe o al número 946173184 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico www.ucal.edu.pe

Complete la siguiente información en caso de ser participante:

Nombre completo:	Alex Gutierrez Mendoza
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	17-11-2020

CEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020

Consentimiento informado del Sr. Walter Benites Zapata



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Zapata Carigama Sindy Pamela, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

La investigación denominada:

CARACTERIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE COMPRAS COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE CALZADO, MERCADO DE BELLA VISTA, SULLANA 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomoda. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede contactarse al siguiente correo electrónico: pamela.2017@ucal.edu.pe o al número 940173384. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico cei@ucal.edu.pe.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Walter Benites Zapata
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	13-11-2020

CEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020

Consentimiento informado de la señora Lili Morales Juarez



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado/a participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Zagala, Cuzipuma Sindy Pamela, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

La investigación denominada:

CARACTERIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE COMPRAS COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE CALZADO, MERCADO DE BELLAVISTA, SULLANA 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le interese. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: zagalas2017@ucal.edu.pe o al número 940173384. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico www.ucal.edu.pe

Complete la siguiente información en caso de ser participante:

Nombre completo:	Lili Morales Juarez
Firma del participante:	Juarez L.
Firma del investigador:	L. P. J. R.
Fecha:	16-11-2020

CIE VERSION 001

Aprobado 24-07-2020

Consentimiento informado de la señora Brenda Carreño Sanchez



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Zagata Curipuma Sindy Pamela, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

La investigación denominada:

CARACTERIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE COMPRAS COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE CALZADO, MERCADO DE BELLAVISTA, SULLANA 2019

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: pam205.2017@gmail.com o al número 940173384. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico www.uladech.edu.pe


Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Brenda Carreño Sanchez
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	17-11-2020

OEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020

Consentimiento informado de la señora Karen Viera Madrid



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIRIQUÍ

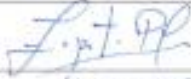
PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado/a participante:
Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Zapata Carigama Sindy Pamela, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chiriquí.
La investigación denominada:

CARACTERIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE COMPRAS COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE CALIADO, MERCADO DE BELLAVISTA, SULLANA 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede retirar su participación en cualquier momento si se siente afectada; así como dejar de responder alguna interrogante que le incómoda. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: pamelli2017@gmail.com o al número 940173384. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico www.ualdech.edu.ec

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Karen Viera Madrid
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	16-11-2020

CEI VERSION 001 Aprobado 24-07-2020

Consentimiento informado de la señora Luci Gonzales Prado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Entrevistado participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación científica conducida por Zoraida Coripanto Sando Paredón, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

La investigación denominada:

CARACTERIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE COMPRAS COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE CALZADO, MERCADO DE BELLAVISTA, SULLANA 2019.

- La entrevista durará aproximadamente 15 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: paredon2017@ucal.edu.pe o al número 940173184. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico www.iaed@ucal.edu.pe.

Complete la siguiente información en caso de desear participar:

Nombre completo:	Luci Gonzales Prado
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	15-11-2020


CDI VERSION 001




Aprobado 24-07-2020

PORCENTAJE DE TURUNITN

Mis entregas

Sección 1		Sección 2	
Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Empastado - Sección 1	13 jun 2021 - 11:15	20 jun 2021 - 11:15	20 jun 2021 - 11:15

 Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	turnitn	1608803066	18/06/2021 18:45	0% 	 --

ZAPATA CURIPUMA, SINDY PAMELA - INFORME BACHILLER 2021-I

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 4%