



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

**PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO FERRETERÍA DE LA PROVINCIA
DE SATIPO, 2023.**

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

AUTORA

LLACTA SALAZAR, BIANCA

ORCID: 0000-0003-1689-9156

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Ayacucho– Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0057-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:00** horas del día **08** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍA DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2023.**

Presentada Por :
(3011172058) **LLACTA SALAZAR BIANCA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración.**

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍA DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2023. Del (de la) estudiante LLACTA SALAZAR BIANCA , asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 6% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 08 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Agradecimiento

A Dios: Fuente principal
de Mantenerme fuerte
Ante este recorrido
de vida.

A mi familia: Por su
apoyo incondicional que
en todo momento me
brindaron, tanto en la
salud y psicológicamente,
estaré agradecida siempre.

Índice general

Caratula	I
Acta de sustentación	II
Constancia de evaluación de originalidad	III
Agradecimiento.....	IV
Índice general.....	V
Lista de tablas	VII
Lista de figuras.....	VIII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas	22
2.3. Hipótesis	30
III. METODOLOGÍA.....	31
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	31
3.2. Población y Muestra	32
3.3. Variables. Definición y Operacionalización.....	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5. Método de análisis de datos.....	35
3.6. Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	65
VI. CONCLUSIONES.....	71
VII. RECOMENDACIONES.....	73

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	74
ANEXOS	78
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	78
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	79
Anexo 03. Validez del instrumento	82
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento.....	88
Anexo 05. Consentimiento informado.....	89
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	90
Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos).....	91

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización.....	34
Tabla 3. Distribución según edad del micro empresario	37
Tabla 4. Género del microempresario.....	38
Tabla 5. Plan de organización estratégico para su empresa.....	39
Tabla 6. Plan estratégico para el buen desempeño de funciones	40
Tabla 7. Organigrama	41
Tabla 8. Nivel de instrucción del microempresario	42
Tabla 9. Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente	43
Tabla 10. Fortaleciendo el trabajo en equipo.....	44
Tabla 11. Sus trabajadores conocen el proceso de sus funciones.....	45
Tabla 12. Buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa.....	46
Tabla 13. Procedimiento administrativo	47
Tabla 14. Servicio de calidad.....	48
Tabla 15. Reglamento interno.....	49
Tabla 16. Aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad.....	50
Tabla 17. Control adecuado de clientes	51
Tabla 18. Tiene un buen manejo de control administrativo	52
Tabla 19. Control de gestión de venta	53
Tabla 20. Grado de satisfacción del cliente	54
Tabla 21. Un cliente satisfecho, recomendaría a sus amistades	55
Tabla 22. Clientes satisfechos.....	56

Lista de figuras

Figura 1: Distribución según edad del micro empresario	37
Figura 3. Plan de organización estratégico para su empresa	39
Figura 4. Plan estratégico para el buen desempeño de funciones.....	40
Figura 5. Organigrama.....	41
Figura 6. Nivel de instrucción del microempresario.....	42
Figura 7. Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente	43
Figura 8. Fortaleciendo el trabajo en equipo	44
Figura 9. Sus trabajadores conocen el proceso de sus funciones.....	45
Figura 10. Buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa	46
Figura 11. Procedimiento administrativo.....	47
Figura 12. Servicio de calidad	48
Figura 13. Reglamento interno	49
Figura 14. Aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad.....	50
Figura 15. Control adecuado de clientes.....	51
Figura 16. Tiene un buen manejo de control administrativo	52
Figura 17. Control de gestión de venta	53
Figura 18. Grado de satisfacción del cliente.....	54
Figura 19. Un cliente satisfecho, recomendaría a sus amistades	55
Figura 20. Clientes satisfechos	56

Resumen

La presente investigación “Propuesta De Mejora Para La Gestión De La Calidad De Las Empresas Del Sector Comercio, Rubro Ferretería De La Provincia De Satipo, 2023.” Tuvo como objetivo el determinar las principales características de propuesta de mejora para la gestión de la calidad de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023. La metodología de la investigación ha sido cuantitativa, de tipo Descriptivo, de diseño no experimental-transversal, la población ha sido 30 ferreterías y la muestra fue de tipo no probabilística de 6 ferreterías, la técnica ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados han sido: 50% de las ferreterías tienen casi siempre un plan estratégico, 66,6% considera el plan ayuda en el buen desempeño, 66,6% siempre o casi siempre tienen organigrama, 50% casi siempre capacitan a sus empleados, 33,3% siempre fortalece el trabajo en equipo, en el 66,% los empleados siempre conocen sus funciones, 83,3% considera que la calidad mejora la productividad, 66,6% considera dan un servicio de calidad, 100% tiene reglamento interno, 50% aplica técnicas para mejorar la gestión de calidad, 50% casi siempre lleva un control de los clientes, 83,3% lleva un control de gestión de ventas y 50% siempre conocen si sus clientes están satisfechos. Se concluye que las ferreterías consideran importante el plan estratégico, capacitan a sus empleados, pero no fortalecen el trabajo en equipo, tratan de brindar un servicio de calidad y evalúan limitadamente la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Calidad, Cliente, Gestión, Productividad, Satisfacción.

Abstract

The present investigation "Improvement Proposal for the Quality Management of Companies in the Commerce Sector, Hardware Item of the Province of Satipo, 2023." Its objective was to determine the main characteristics of the improvement proposal for the quality management of companies in the commerce sector, hardware store in the province of Satipo, 2023, the research methodology has been quantitative, Descriptive type, of non-experimental-cross-sectional design, the population was 30 hardware stores and the sample was non-probabilistic in 6 hardware stores, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results have been: 50% of the hardware stores almost always have a strategic plan, 66.6% consider the plan helps in good performance, 66.6% always or almost always have an organization chart, 50% almost always train their employees, 33.3% always strengthen teamwork, in 66% the employees always know their functions, 83.3% consider that quality improves productivity, 66.6% consider they provide a quality service, 100% have regulations internal, 50% apply techniques to improve quality management, 50% almost always keep track of customers, 83.3% keep track of sales management and 50% always know if their customers are satisfied. It is concluded that the hardware stores consider the strategic plan important, train their employees but do not strengthen teamwork, try to provide a quality service and limitedly evaluate customer satisfaction.

Keywords: Quality, Customer, Management, Productivity, Satisfaction

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción del Problema

Según la revista mexicana “Opinión Diarioriti.com” en el 2021 manifiesta que para mejorar la gestión de calidad en la atención en primer lugar se necesita adaptar los estilos de liderazgo para ser más flexible y humana, debido que el mundo va cambiando y este no es el mismo que hace años atrás, porque como sociedad se está transitando hacia una nueva manera de ver la vida, y con ello, el trabajo, por ello es crucial que la cultura de liderazgo empresarial resalte los aspectos más humanos.

Acerca del impacto que tiene la gestión de calidad en la atención al cliente la revista mexicana “Economía y Administración” el 2018 menciona que existe un impacto en el servicio al cliente de las empresas mexicanas de la gestión de calidad, esto debido que estas empresas tienen como principal limitante que en ocasiones los empleados dan una mala atención al cliente debido a diversos factores, siendo los principales la falta de capacitación constante y los bajos salarios que perciben, ambos aspectos relacionados con la gestión de calidad.

Entre los problemas que tienen las empresas peruanas sobre gestión de la calidad está en primer lugar la dificultad de su implementación, así se tiene que en el departamento de Arequipa muchas empresas orientan sus esfuerzos en poder implementar un Sistema Integrado de Gestión (SIG), pero al momento de su implementación suelen tener ciertos problemas de aceptación, esto debido que implementar una gestión de calidad en la organización significa realizar un cambio radical que en ocasiones se vuelve tedioso y complejo, por ello un bajo porcentaje de empresas termina por implementarlo (Avalos, Castillo, y Quiza, 2017). En el departamento de Junín, provincia de Huancayo, las empresas presentan inconvenientes en la implementación de la gestión de calidad, considerando las empresas de la banca, se observa que estas tienen diversas quejas a causa de no tener una adecuada gestión de calidad, el cual se da tanto en grandes bancos (BBVA, Scotiabank, otros) como en los pequeños (cajas municipales y cooperativas de ahorro), estas quejas afecta en la calidad del servicio y perjudica la satisfacción de los clientes (Torres y Pizarro, 2021).

Sobre los nuevos desafíos que enfrenta las empresas en su gestión de calidad, la revista “Contacto de unión empresarial” (2020) menciona que la pandemia desatada a raíz del COVID-19 hizo que los equipos de atención al cliente de las empresas se deban adaptar de forma rápida al nuevo contexto que estuvo dado por picos de llamadas, cancelaciones de eventos, interrupciones del servicio e incertidumbres importantes, para lo cual debían transformar su gestión enfocada en brindar calidad a sus servicios, aspecto que ninguna organización pudo pasar de forma rápida, aunque algunas han logrado adaptarse más rápidamente a los cambios.

Frente a este panorama se tiene las ferreterías sobre todo en la provincia de Satipo aún desconocen sobre gestión de la calidad en atención al cliente, debido que muestran limitaciones en la adecuada atención del personal hacia los clientes, esto se ve reflejado cuando el personal demora o no responde las dudas de los clientes, debido que el solo hecho de no poder resolver las dudas de un cliente conllevan a una inadecuada atención y la vez a la insatisfacción del cliente; tampoco las empresas en la provincia cuentan con ventas digitales siendo este un canal relevante en la actualidad; ambos aspectos parten que las empresas en la provincia carecen o adolecen de una adecuada gestión de calidad sobre todo enfocada al cliente.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cómo se mejoraría la gestión de la calidad de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023?

Problemas Específicos

¿Cuáles son las características de la planificación en la gestión de la calidad de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023?

¿Cuáles son las características de la gestión de las personas en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023?

¿Cuáles son las características de la gestión por procesos en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023?

¿Cuáles son las características de la gestión enfocada en el cliente de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023?

Justificación de la investigación

Teórica

La realización de esta investigación se justificó a nivel teórico en que se analiza y complementa las teorías referidas a la gestión de la calidad, analizando desde las características de la misma, para un mejor entendimiento de la gestión, considerándola desde los procesos, el personal y el enfoque al cliente, de modo que se amplie los conocimientos sobre estos aspectos teóricos.

Práctico

Se justificó en ser una propuesta que busca mediante la aplicación de herramientas relacionadas a la planificación y gestión, reducir el riesgo del fracaso en las organizaciones sobre todo las Mypes del rubro ferreterías, a la vez puedan conocer sobre como vienen operando en gestión de la calidad y sobre ello se pueda plantear mejoras en su gestión.

Metodológico

Se justificó en presentar herramientas y técnicas que vienen siendo usados en la gestión de la calidad de las empresas y adaptarlas a las Mypes, para que sirvan en el planteamiento de estrategias que permitan el logro de sus resultados.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar un plan de mejora sobre la gestión de calidad en las en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

Objetivos Específicos:

Describir las características de la planificación en la gestión de la calidad de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

Describir las características de la gestión de las personas en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

Describir las características de la gestión por procesos en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

Describir las características de la gestión enfocada en el cliente de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacional

Mireles (2020) en su tesis titulada *Implementación de un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 en una institución pública* tuvo como objetivo el demostrar que mediante el uso de la metodología de la norma ISO 9001:2015, que se refiere a trabajar bajo un sistema estandarizado y controlado habrá un crecimiento en el cumplimiento de los indicadores de calidad, desempeño e impacto ya establecidos en la institución pública. La metodología fue de tipo experimental, cuantitativa y de nivel correlacional, la población y muestra ha sido de uno debido que es un estudio de caso, la técnica ha sido encuestas, los instrumentos han sido cuestionarios y fichas de registro, los resultados han sido los siguientes: se ha tenido resultados positivos, obteniéndose un 95.05% de cumplimiento general, con una tasa de crecimiento del 25.79% contra el año inmediato anterior en relación a la comparación de mejoras que provee la implementación de la metodología de la norma ISO 9001:2015, el cumplimiento esta referido al cumplimiento de las actividades, y el crecimiento está dado por los productos que se ha obtenido. Se concluye que la implementación del Sistema de Gestión si aumenta el cumplimiento de los indicadores de la Institución pública, obteniendo un porcentaje general de cumplimiento del 97.90%, por tanto, la viabilidad de la implementación resulta aceptable para dicha Institución.

Valentina (2020), en su tesis titulada *Propuesta para la implementación de la norma NTC ISO 9001:2015 para empresa comercializadora de productos de ferretería*; tuvo como objetivo general fue realizar la propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015, para la empresa de comercialización de productos ferretería Erika Julieth; el tipo de metodología que empleó aplicada; la población y muestra estuvo conformado por un estudio de caso; la técnica se hizo entrevista y como instrumento se usó cuestionario y se utilizó fichas de registro; asimismo los resultados fueron; se hizo un análisis de contexto organizacional a través del análisis PESTAL y la matriz EFE y EFI se tuvo que la Ferretería Erika Julieth cuenta con estrategias que disminuyen el impacto de las amenazas externas y aprovechan las oportunidades del mercado y a nivel interno

tienen oportunidades para continuar en la mejora de las actividades, procesos y procedimientos; la alta dirección y la organización tienen gran conocimiento de la norma ISO, sus términos y los requisitos pero de manera superficial y en la implementación se tuvo que los indicadores de calidad se fueron establecidos para factores críticos como tiempos de entrega y productos defectuosos, sobre estos se planteó el cuadro con indicadores y la frecuencia de evaluación, para orientar los procesos, procedimientos y actividades hacia el cumplimiento de los requisitos y expectativas del cliente. Se concluye que, si bien la empresa tiene un análisis de contexto, los dirigentes tienen conocimientos superficial sobre la norma ISO de calidad, así mismo, cuando se implementa la gestión de calidad, esta debe ir a los factores críticos como tiempo de entrega y productos, y se debe establecer cuadros que permitan monitorear y evaluar, en base a procesos, procedimientos y actividades.

León (2022), en su tesis titulada *Implementación de un sistema de gestión de la calidad en la ferretería UCATAM*; tuvo como objetivo plantear las bases fundamentales para la implementación de un sistema de gestión de calidad SGC basado en la ISO 9001 de 2015 en la ferretería UCATAMA; el tipo de metodología ha sido una investigación aplicada, como es un estudio de caso, no se tiene población ni muestra, como técnica se tuvo la revisión bibliográfica y como técnica las fichas de registro, los resultados obtenidos fueron los siguientes; como parte de la aplicación de la gestión de calidad se tiene que es necesario establecer fortalezas y debilidades presentes en los empleados al momento de interactuar con los clientes, como lo es la falta de empatía y la no atención debida ante los requerimientos presentados en los procesos, a nivel de procesos ferretería sería viable aplicar los siete principios de la gestión de la calidad a la actividad de venta donde se tendrá un enfoque en el cliente demostrando el compromiso por parte del personal y se debe considerar en la toma de decisiones basadas en hechos aspectos como la calidad de materiales donde se analice e identifique si se debe cambiar de proveedor o es viable continuar con los existentes. Se concluye, que la gestión de calidad tiene diversos factores que deben ser incluidos para lograr mejorar, sobre todo estos deben ir en la calidad de atención y en los proveedores.

Nacional

Mezones (2020), en su tesis titulada *Gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro ferretería de Frías, año 2020*; tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en Mype Ferretería de Frías, año 2020; la metodología empleada fue de nivel descriptivo-cuantitativo-no experimental-corte transversal; la población y muestra fueron 4 propietarios y 195 clientes; la técnica e instrumento fueron la encuesta y el cuestionario; los resultados fueron: que el 100% de los encuestados señalaron que no hacen uso de la tecnología en cuanto a ventas se trata; mientras el 80% indicaron que si evidencian sobre la atención ofrecida al cliente, en cuanto al 20% señalaron que no evidencian sobre atención al cliente. Se concluye que las Mype no cuentan con métodos para medir la productividad y tampoco hacen uso de la tecnología para mejorar sus ventas.

Silva (2020), en su tesis titulada *Gestión De Calidad Y Marketing En Las Mype Rubro Ferreterías En El Distrito De Morropón– Piura, Año 2020*; tuvo como objetivo general identificar las características de la gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro ferreterías en el distrito de Morropón – Piura, año 2020; la metodología empleada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal; su población y muestra fueron 5 Mypes, la técnica que empleo fue la encuesta y como instrumento el cuestionario; los resultado fueron que el 77.8% de los encuestados manifestaron que si cuentan con una organización interna adecuada para el servicio, mientras que el 22,2% señalaron que no cuentan con una organización; el 60,5% de los empresarios manifestaron que si cuenta con satisfacción de expectativas, mientras que el 39,5% indicaron que no; asimismo el 71,9% indicaron que cuentan con buen desempeño adecuado de trabajadores, mientras el 28,1% señalaron que no; el 70.7% de los encuestados manifestaron que mejora de servicio para necesidades y expectativas, mientras el 29,3% indicaron no realizarlo. Se concluye que las empresas muestran interés por la satisfacción de sus clientes para así poder fidelizarlos.

Llican (2019), en su tesis titulada *La Gestión Administrativa en las Mypes del Sector Ferretero de la Provincia de Pacasmayo, 2019*; tuvo como objetivo describir la gestión administrativa en las Mypes del sector ferretero de la Provincia de Pacasmayo, la metodología que empleo fue de nivel descriptivo- cuantitativo- no

experimental, su población y muestra estuvieron conformado por 42 Mypes del sector ferretero de la provincia, la técnica e instrumento que empleo fue la encuesta; asimismo los resultados fueron que el 55% señalaron que cuentan con gestión administrativa en las Mypes del sector ferretero de la provincia de Pacasmayo, mientras el 45% indicaron que no emplean gestión administrativa; el 62% de los encuestados manifestaron que no cuentan con misión y visión, mientras el 38% afirmaron que si cuentan; el 76% de los empresarios indicaron que no cuentan con un organigrama, mientras el 24% indicaron que sí; el 81% manifestaron que no cuentan con un reglamento interno, mientras el 19% señalaron que si cuentan con un reglamento interno. Se concluye que existe preocupación en las Mypes por mejorar en el ámbito de gestión de calidad y procedimiento, los cuales son necesarios para el buen manejo de una empresa.

Regional

Lazo (2020) en su tesis titulada *Atención al Cliente y Nivel de Ventas de la Ferretería Lumicentro Pianto S.R.L., Huancayo – 2017*; tuvo como objetivo Determinar como la Atención al Cliente se relaciona con el Nivel de Ventas de la Ferretería Lumicentro Pianto SRL, Huancayo – 2017; a nivel de metodología la investigación es de tipo básica, nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, tuvo una muestra por conveniencia de 80 clientes, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; entre los principales resultados obtenidos se tiene los siguientes; se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,854** que demuestra un nivel alto de relación entre las variables Atención al cliente y la variable Nivel de Ventas; se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,733** que muestra una correlación entre los elementos tangibles y el Nivel de Ventas de la Ferretería y se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,766** que indica la correlación entre la dimensión Capacidad de respuesta Nivel de Ventas. Se concluye que los niveles de ventas están dados por mejoras en los procesos de calidad como son los elementos tangibles y la capacidad de respuesta, lo cual muestra que la gestión de calidad influye sobre la atención al cliente y también sobre los niveles de ventas en una ferretería.

Veliz (2023), en su tesis titulada *Propuesta de mejora de la calidad de servicio en la atención al cliente en la pequeña empresa distribuidora ferretera Gorrioncito E.I.R.L., distrito de Mazamari, Satipo, 2023*, tuvo como objetivo general establecer una propuesta de mejora de la calidad de servicio en la atención al cliente en la pequeña empresa distribuidora ferretera Gorrioncito E.I.R.L del distrito de Mazamari, Satipo, 2023; la metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo-de propuesta, de diseño no experimental-transversal, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población estuvo compuesta por todos los clientes de la empresa y la muestra fue de 68 clientes; los resultados fueron los siguientes; que el 39.71% considera que la empresa casi siempre cumple con los compromisos ofrece sobre la calidad de sus productos y servicios, el 39.71% indicó que a veces la empresa es eficiente en sus procesos de atención, el 47.06% manifestó que la infraestructura y equipamiento que tiene la empresa casi siempre son adecuados a las exigencias del cliente, el 47.06% indicó que a veces la empresa y colaboradores resuelven oportunamente los problemas e inquietudes del cliente y un 47.06% de los clientes manifestó que a veces se encuentra satisfecho con la atención que recibe en la empresa. Se concluye que un alto porcentaje considera la empresa cumple con sus ofrecimientos de calidad debido que sus productos, servicios y atención son relativamente adecuados a las exigencias de los clientes.

Rojas (2019) en su tesis titulada *Sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL*; tuvo como objetivo determinar la influencia del Sistema de Gestión Logístico en la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL. La metodología utilizada fue el inductivo, deductivo; analítico, sintético y el histórico, el método específico de la investigación fue el método descriptivo, el tipo de investigación fue aplicada y el nivel fue correlacional, el tamaño de la población ha estado dado por los dueños, colaboradores y clientes que visitaron la Ferretería El Tambo EIRL en los últimos tres meses y la muestra ha sido de 50 de los cuales 20 corresponde a dueños y colaboradores y 30 a los clientes, a nivel de técnicas utilizadas, han estado dados por la encuesta, entrevista; y como instrumentos se tuvo a los cuestionarios, fichas y guías. Los resultados fueron que: el Sistema de Gestión Logístico por la Ferretería el

Tambo EIRL, influye directamente en la satisfacción de los clientes, debido a que existe una relación directa entre ambas variables, el aprovisionamiento del Sistema de Gestión Logístico, influye directamente en la satisfacción de los clientes, el almacenamiento del Sistema de Gestión Logístico influye directamente en la Satisfacción de los clientes de la Ferretería el Tambo EIRL, la planificación y control de inventarios del Sistema de Gestión Logístico influye directamente en la Satisfacción de los clientes de la Ferretería el Tambo EIRL y distribución y servicios del Sistema de Gestión Logístico influye directamente en la Satisfacción de los clientes de la Ferretería el Tambo EIRL. Se concluye que las diversas dimensiones como son el aprovisionamiento, el almacenamiento, la planificación, control y distribución del sistema de gestión logístico influyen directamente sobre la satisfacción del cliente.

Local

Ticse (2020) en su tesis titulada *Gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos La Chacra del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019*; tuvo como objetivo Determinar el grado de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019. La metodología el tipo cuantitativo, nivel de investigación descriptiva con diseño correlacional, el tamaño de la población y muestra fue de 10 trabajadores de la Mype en estudio a los cuales se le aplicó la técnica de la encuesta y los instrumentos de cuestionarios, los resultados fueron: el 20% de los trabajadores consideran que la gestión de la calidad es baja, el 60% medio y el 20% Alta, a nivel de correlación existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 con p-Value = 0.004954 y Alpha = 0.05 considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 81%. Se concluye que existe una correlación entre la gestión de la calidad y la productividad, así mismo en la empresa estudiada la gestión de calidad esta medianamente implementada.

Gaspar (2019), en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías- Satipo,*

2019; tuvo como objetivo el de establecer la relación entre gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías-Satipo, 2019; la metodología que empleó fue no experimental-transversal- descriptivo; su población y muestra fueron 10 ferreterías de la provincia de Satipo; las técnicas e instrumentos que empleó fue la encuesta y el cuestionario; de tal manera que los resultados fueron que el 70% de los clientes no tiene gestión de enfoque al cliente, mientras el 30% manifestaron que si manejan gestión en base a clientes; asimismo el 90% de los encuestados señalaron que no revisan el cumplimiento de planeación, mientras el 10% indicaron que si cumplen; a modo de conclusión el autor señalo que los conocimientos y las practicas son de manera empírica el cual han sido poco favorable para la parte administrativa. Se concluye que las Mypes no están implementando una gestión orientada al cliente, no revisan el cumplimiento de su planeación, y un menor porcentaje manejan una base de datos de sus clientes.

Quillatupa (2020) en su tesis titulado *Gestión de calidad y satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas, sector comercio rubro ferreterías del distrito Satipo, 2020*; tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías del distrito de Satipo, 2020; a nivel de metodología la investigación es de tipo correlacional con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal; la población fue de 14 Mypes ferreteras del distrito Satipo y muestra empleado fue a las 14 ferreterías siendo una muestra censal, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; se obtuvo los siguientes resultados: el 71 % de los empresarios ferreteros consideraron que la gestión de la calidad de su negocio es regular, a nivel de correlación entre la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería del distrito de Satipo se tiene que existe una correlación positiva con un $p\text{-value} = 0.0007369$, con nivel de significancia de 0.05. Se concluye, que las empresas del rubro ferretero en Satipo no vienen desarrollando adecuadamente la gestión de calidad en sus negocios, a pesar que existe una correlación positiva entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente.

2.2. Bases teóricas

Micro y pequeñas empresas

La definición de Micro y Pequeña Empresa, se da en base a la Ley N° 30056 publicada el 2013, "Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa" establece que la micro y pequeña empresa son unidades económicas formadas por personas naturales o jurídicas bajo la dirección de cualquier forma de organización o negocio. La legislación actual tiene como objetivo desarrollar la extracción, transformación, producción, venta o prestación de servicios.

Entre las características de la Micro y Pequeña Empresa, está dada en base a la Ley N° 30056, promulgada el 2 de julio de 2013, "Leyes que modifican diversas leyes para promover la inversión, el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial", el cual tiene como uno de sus objetivos es establecer un marco legal para promover la competitividad, formalización y desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME, 2016). Según la nueva ley, las micro y pequeñas empresas se dividen en:

Microempresas: Ventas anuales de hasta 150 unidades tributarias (UIT).

Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Gestión de la calidad

Calidad

Para poder entender sobre la gestión de calidad se requiere analizar en primer término sobre calidad, que es un concepto abstracto sobre el cual cualquier individuo puede valorarlo o definirlo en función de diversos factores personales como su pasado, su educación, su nivel social, su expectativa o necesidad, entre otros (Traba, Barletta y Velázquez, 2020). De acuerdo con Lizarzaburu (2016) en base a la norma ISO 9001, define que la administración de la calidad incorpora la base de la estrategia de valor y los objetivos y ciclos de calidad a través de la organización, la afirmación, el control y la mejora del valor, considerando que para garantizar la calidad están los exámenes de comprobación de los ciclos que permitan evitar errores garrafales.

Gestión

La gestión está definida como el conjunto de acciones y decisiones que permiten alcanzar los objetivos deseados, por lo que gestión es un conjunto de informes sistemáticos y procedimientos que permite a la organización analizar la captación, transformación y utilización de los recursos para lograr los objetivos planteados. (Antúnez, 2019), De acuerdo con Agurto (2017) señala que la gestión se sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, siendo estos en primer nivel de referencia al control y mejoramiento de los procesos, en segundo lugar, relacionado a los archivos para conservar datos y los instrumentos para afianzar datos y poder tomar decisiones acertadas.

Gestión de Calidad

La definición de Gestión de Calidad según Serrano (2017) es dada como “un referente adecuado por su perspectiva globalizadora y sustentada por la filosofía de gestión de las organizaciones; para promover la mejora continua de las instituciones al incluir conceptos, valores, principios y métodos”. (p.23)

La gestión de calidad también puede ser definida como “un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes” (Tari y García, 2019. p 141) además el concepto de gestión de la calidad viene del término anglosajón Total Quality Management (TQM), el cual es utilizado ampliamente en la literatura especializada.

Teoría de la Gestión de la Calidad

Para analizar a teoría de la gestión de la calidad, se requiere un análisis desarrollado a partir de tres áreas principales como son: las contribuciones de los líderes de la calidad, los modelos de calidad y los estudios de medida, entre los principales autores de la gestión de la calidad se tiene a Deming, Juran, Saraph, Flynn entre otros. Los diversos autores de la gestión de la calidad muestran aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad, como son: el liderazgo, la formación, la participación de los empleados, la gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua, sobre estas se ha ido desarrollando la literatura de gestión de la calidad identificando diferentes dimensiones para garantizar su éxito: enfoque basado en el cliente, compromiso de la

dirección, planificación de la calidad, dirección basada en hechos, gestión de personas, aprendizaje, gestión de procesos, y cooperación con los proveedores (Tari y García, 2019).

Dimensión 1: Planificación

Esta dimensión está relacionada con la definición, comunicación y revisión de objetivos y planes (Tari y García, 2019).

Indicador 1: Planes

Editorial Étece (2021) menciona que los planes están relacionados a la planeación, y esta está dada en base a establecer una estrategia que permita a la empresa u organización alcanzar sus objetivos planteados; el resultado del proceso de planeación esta dado por un plan, el cual guiará el accionar de la organización ayudando en el uso eficiente de los diversos recursos con que se cuenta.

Indicador 2: Organización

Editorial Étece (2021) manifiesta que una organización está dada por un sistema social, el cual está conformado por un grupo de personas que tienen una misión en común que debe ser lograda dentro de un tiempo, espacio y cultural determinada, para que puede funcionar la organización es necesario exista entre las personas que la componen una adecuada comunicación y la intención de actuar coordinadamente hacia la misión a cumplir; debido que la organización está dada por una agrupación de personas estas generan una cultura propia, a través de la generación de símbolos, imágenes y normas, así mismos la organización tiende a ordenarse jerárquicamente, y a la vez entre los miembros se suele establecer reglas.

Dimensión 2: Gestión de personas

Chiavenato (2017) manifiesta que la gestión del personal está relacionada entender y administrar adecuadamente la compleja red de interacciones entre los individuos y las organizaciones, desde este aspecto, la gestión del personal está en función de gestionar la convivencia social, la cual se produce a partir del respeto de

las características propias de las personas como seres sociales e interactivas, que viven y satisfacen sus necesidades a través de diversas organizaciones.

Indicador 1: Formación

Padilla (2021) la formación es una de las tareas más importantes en una organización, y esta parte de conocer las necesidades formativas del personal de la organización, y para hacer un adecuado diagnóstico sobre las necesidades de formación es esencial que exista una buena comunicación con los distintos jefes de los departamentos y que estos se comuniquen con sus subordinados, las necesidades formativas deben darse desde la actualización normativa, técnica o por otros motivos necesarios con el objetivo de que todos y cada uno de los miembros de la organización den lo mejor de sí mismos.

Indicador 2: Implicancia

Radley (2022) señala que la implicancia está dada por el grado de conexión que tienen un empleado para con su trabajo, sus compañeros y la organización u empresa en general. La implicación tiene que ver con todos los aspectos de la vida laboral de un empleado que van desde las prácticas de contratación al software que utilizan para trabajar; se debe tener en cuenta que un empleado implicado se entrega plenamente a su trabajo y a menudo supera con creces lo requerido y demuestra un alto grado de compromiso.

Dimensión 3: Gestión de procesos

Sydle (2023) señala que la Gestión de Procesos consiste en un conjunto de prácticas que están encaminadas a la mejora continua de los procesos de negocio, su puesta en práctica permite averiguar cuáles son los problemas de gestión y se debe actuar sobre ellos para resolverlos, asumiendo esta resolución de forma integrada, involucrando a la organización en su conjunto, este tipo de gestión organiza los procesos de la empresa y, por lo tanto, hace posible una gestión más eficaz, ágil, inteligente y automatizada. Si quieres

Indicador 1: Procedimientos

Mezones (2020) afirma que los procedimientos son la forma de llevar a cabo un determinado proceso, el cual está dado por un conjunto de pasos detallados que deben cumplirse para poder transformar los elementos de entradas (insumos) del proceso en un producto o servicio terminado.

Indicador 2: Herramientas

En la gestión de calidad, se tiene diversas herramientas para su implementación, siendo las más comunes la planteada por la Universidad de Tokio, el Lean manufacturing y el Método Kaisen.

Metodología de la universidad de Tokio; planteada por el profesor Kaoru Ishikawa, el cual permite mostrar técnicas gráficas y estadísticas sencillas para resolver problemas relacionados con la calidad, siendo los siguientes:

1. Diagrama de causa y efecto (diagrama de espina de pescado)
2. Hoja de control
3. Gráfico de control
4. Diagrama de Pareto
5. Análisis de estratificación
6. Histograma
7. Diagrama de dispersión

Metodología del Lean manufacturing; es una metodología japonesa planteada para garantizar una fabricación medida, combatiendo el despilfarro, busca aumentar la producción y la calidad de los productos y servicios, al mismo tiempo que pretende reducir los costos. La implantación se realiza en 5 pasos:

1. Análisis de los procesos actuales
2. Identificación de los flujos de valor
3. Creación de nuevos flujos de trabajo
4. Definición de puntos de partida para iniciar la producción
5. Gestión centrada en la mejora continua

Método kaisen; el Kaisen es otra filosofía japonesa que propone mejoras en todas las dimensiones. A nivel empresarial es una herramienta que se basa en las 5S:

1. **Seiri:** clasificar los procesos en útiles o inútiles.
2. **Seiton:** enumerar qué procesos útiles son prioritarios y definir qué se hará con los inútiles.
3. **Seiso:** garantía de orden y limpieza.
4. **Seiketsu:** higiene.
5. **Sheitzuke:** disciplina y autocontrol.

Indicador 3: Control

De la Cruz (2020) el control es una acción que compromete en los integrantes de una entidad para asegurar el cumplimiento de metas u objetivos, esta se da a partir de las verificaciones que permitan evidenciar las desviaciones que se puedan tener en el desarrollo de un proceso.

Dimensión 4: Enfoque al cliente

Gaspar (2019) señala que la calidad en la atención al cliente está dada sobre las necesidades específicas y que cada uno de los clientes tiene, así mismo sobre los diferentes tipos de interés o perspectivas que fungen en la empresa, y que esta debe trabajar en estudiar a sus clientes para poder crear y desarrollar diferentes productos que cumplan con los requerimientos y necesidades del cliente.

Indicador 1: Satisfacción

Hammont (2022) señala que la satisfacción del cliente esta puede ser medido en función de las respuestas que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto, los cuales pueden ser de una marca en específico. Las calificaciones serán utilizadas para medir y son tomadas como referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan.

Marco conceptual

Calidad

Concepto abstracto que está en función de la valoración que le da cada individuo y en la cual intervienen diversos factores personales como su pasado, su educación, su nivel social, su expectativa o necesidad, entre otros (Traba, Barletta y Velázquez, 2020).

Gestión de Calidad

Está dada desde la gestión de las organizaciones, desde la cual se promueve la mejora continua de las instituciones al incluir conceptos, valores, principios y métodos (Serrano, 2017).

Procedimientos

Son procedimientos de cómo llevar a cabo un determinado proceso, el cual está dado por un conjunto de pasos detallados que deben cumplirse para poder transformar insumos en un producto o servicio terminado (Mezones, 2020).

Control

Es una acción que se da a partir de las verificaciones que permitan evidenciar las desviaciones que se puedan tener en el desarrollo de un proceso (De la Cruz, 2020).

Procedimientos

Mezones (2020) afirma que los procedimientos son la forma de llevar a cabo un determinado proceso, el cual está dado por un conjunto de pasos detallados que deben cumplirse para poder transformar los elementos de entradas (insumos) del proceso en un producto o servicio terminado.

Control

De la Cruz (2020) el control es una acción que compromete en los integrantes de una entidad para asegurar el cumplimiento de metas u objetivos, esta se da a partir de las verificaciones que permitan evidenciar las desviaciones que se puedan tener en el desarrollo de un proceso.

Calidad basada en atención cliente

Gaspar (2019) señala que la calidad en la atención al cliente está dada sobre las necesidades específicas y que cada uno de los clientes tiene, así mismo sobre los diferentes tipos de interés o perspectivas que fungen en la empresa, y que esta debe trabajar en estudiar a sus clientes para poder crear y desarrollar diferentes productos que cumplan con los requerimientos y necesidades del cliente.

2.3.Hipótesis

El estudio de investigación titulado: Propuesta de mejora para la gestión de la calidad de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023, no se presentó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Para Hernández (2016) en los estudios cuantitativos “para probar una hipótesis es necesario usar la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico con la finalidad de establecer patrones de comportamiento”, sin embargo, si el estudio es descriptivo y no se pronostica un hecho o un dato, no es necesario formularla, asimismo de acuerdo con Bolívar (2019) el acto para medir un fenómeno para describirlo no requiere de hipótesis por lo tanto estos estudios carecen de la misma.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

La investigación fue de nivel descriptivo, considerando que este tipo de estudios buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, estos estudios pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre variables sin buscar indicar cómo se relacionan éstas (Hernández, Baptista y Fernández, (2016), así mismo de acuerdo con Arias (2012) los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, la variable aparece en el enunciado del objetivo de investigación. Por lo tanto, de acuerdo a los preceptos presentados la investigación buscará sólo describir la variable de gestión de calidad en las del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo en el año 2023 sin pretender buscar la explicación a esta variable.

El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo, es aplicada debido que resultados encontrados son aplicados en un plan de mejora y de acuerdo a Baena (2017) la investigación aplicada tiene como punto de atención el tener como posibilidad el poder llevar a la práctica las diversas teorías generales, y sobre esta posibilidad el poder destinar sus esfuerzos a resolver las necesidades que plantea la sociedad. Es de tipo cuantitativo debido que la información es analizada y procesada de forma cuantitativa a través de tablas y gráficas, como menciona Hernández, Baptista y Fernández (2016) la investigaciones con este enfoque se usan para la recolección de datos, con base en la medida numérica y el análisis estadístico, y sobre esta se establecen patrones de comportamiento y probar teorías, así mismo plantea medir fenómenos a través de datos en función de mediciones que son hechas mediante números y analizadas a través de métodos estadísticos. De otro lado Cohen y Gómez (2019) plantean que la investigación de carácter cuantitativo trabaja con magnitudes, se hacen estimaciones y proyecciones, para lo cual se usan coeficientes, índices, tasas, aplicándose modelos estadísticos. (Cohen & Gómez, 2019).

La investigación realizada fue de corte transversal, las cuales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito principal es describir

las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et ál., 2016), para ello se tomó los datos sobre gestión de calidad en las del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo en el año 2023.

La investigación tuvo un diseño no experimental, teniendo en cuenta que los diseños de los estudios no experimentales son aquellos donde no se realiza la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se pueden observar los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, a estas investigaciones también se les conoce como investigaciones Ex Post Facto (Hernández, Baptista y Fernández, 2016) la investigación no manipulará las variables, sino que observará el fenómeno una vez ocurrido y para ello usará herramientas para recopilar datos.

3.2. Población y Muestra

Población

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones o de acuerdo al grupo definido como objeto de estudio. (Hernández et ál., 2014). La población o universo estuvo conformada por todas las empresas del sector comercio, específicamente en el rubro de ferreterías en la provincia de Satipo en el año 2023, que está constituida por 30 acorde a datos dados por la Municipalidad Provincial de Satipo.

Muestra

Se tuvo una muestra de tipo NO PROBABILÍSTICO, también llamado muestras dirigidas, este tipo de muestra de acuerdo con Hernández (2016) supone un procedimiento de selección informal, las cuales se utilizan en muchas investigaciones y que pueden servir también para hacer inferencias; entre los principales tipos de muestra no probabilística se tiene: sujetos voluntarios, muestra de expertos, sujetos-tipo, muestra por cuota, muestras cualitativas, entre otros.

La muestra de las empresas del rubro de ferreterías de la provincia de Satipo en el año 2023 fue de tipo no probabilístico, dada con una selección a través de criterios de conveniencia. La selección de la muestra de Mypes será en base a los criterios de ser una empresa operativa, que tenga ventas constantes y con presencia en el

mercado. Por lo tanto, utilizando los criterios de selección descritos, de un universo de 30 empresas del rubro ferreterías en la provincia de Satipo en el año 2023, se ha tomado una muestra de 6 ferreterías que cumplen los requisitos y criterios establecidos.

3.3. Variables. Definición y Operacionalización

Tabla 1. Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS O VALORACIÓN
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Con esta investigación se busca determinar las principales características de la gestión de calidad, la investigación cuenta con un enunciado del problema sobre el cual se planteó objetivos. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario que tuvo 20 preguntas.	Planificación	Planes	Ordinal	Escala de Likert 1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Muy pocas veces 5. Nunca
			Organización		
			Formación	Ordinal	
			Implicación		
			Procedimientos		
			Herramientas	Ordinal	
	Enfoque al cliente	Control		Ordinal	
		Satisfacción		Ordinal	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada para el recojo de información fue la encuesta, la cual estará dirigida a los representantes de las empresas del sector comercio, específicamente en el rubro de ferretería en la provincia de Satipo en el año 2023.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario, elaborado con 20 preguntas; las 02 primeras estarán direccionadas a la información general, 03 estarán referidas a la planificación de la gestión de calidad, 05 estarán referidas a gestión de personas, 07 estarán relacionadas a gestión de procesos y 3 estarán referidas a gestión enfocada al cliente. Cabe indicar que fue validado por 3 expertos:

Benito Gonzales Nerio Fidel

Huaringa Anticona Edgar Levi

Ventura Hurtado Tolomeo

3.5. Método de análisis de datos

El procesamiento y análisis utilizó programas informáticos como el Microsoft Excel, donde se elaborará la base de datos, sobre la cual se hará las tabulaciones de la información obtenida en las encuestas; el programa se usará también para la elaboración de tablas y figuras; el Microsoft Word para la redacción del informe de investigación; el Turnitin para verificar el nivel el grado de semejanza que se pueda atener con otros trabajos y prevenir el plagio, y el Mendeley para gestionar las referencias bibliográficas.

3.6. Aspectos éticos

Protección a la persona

Se respetó la confidencialidad y la privacidad tanto como de los propietarios de las empresas donde se ejecute el proyecto a las cuales se les encuestará.

Derecho a la información y la libertad a la participación

Se respetó la participación voluntaria de cada una las personas a encuestadas, como también se informará el propósito del proyecto de investigación.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad

Se respetó el cuidado del medio ambiente al no emplear papeles y usar recursos digitales; asimismo se cuidó el medio ambiente por encima de los fines científicos; y se tomó medidas para evitar daños y disminuir los efectos adversos.

Justicia

Se tuvo un juicio razonable, ponderable y consideró moderaciones necesarias para alejar los sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas, sin intereses personales.

Beneficencia y no-maleficencia

Se respetó este principio ya que la finalidad del proyecto es netamente académica, sin perjudicar a ninguna persona involucrada en el desarrollo del proyecto de investigación.

Integridad científica

Se informó a cada participante de la investigación y se guardó en reserva sus datos personales además se refrendó con el consentimiento informado. Se comunicó que las respuestas brindadas se utilizarían solo para fines de la investigación. De otro lado, los datos obtenidos serán trabajados con cuidado evitando en todo momento la manipulación

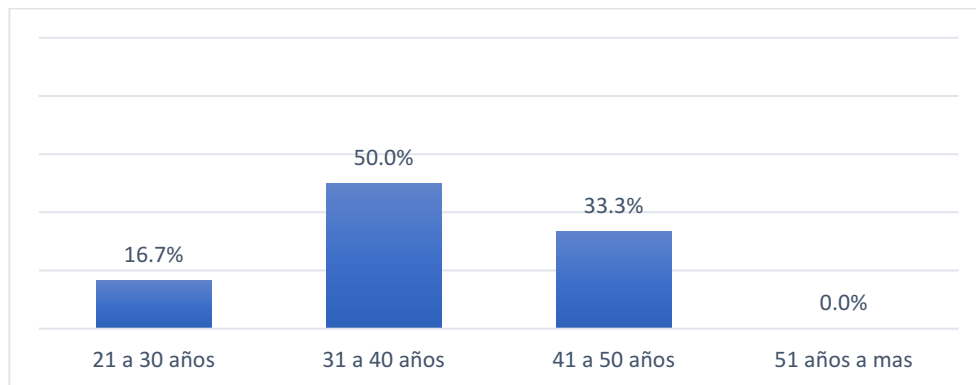
IV. RESULTADOS

Tabla 3. Distribución según edad del micro empresario

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
21 a 30 años	1	16,7%	16,7%
31 a 40 años	3	50,0%	66,7%
41 a 50 años	2	33,3%	100%
51 años a mas	0	100%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 1: Distribución según edad del micro empresario



Fuente: datos de la aplicación del instrumento

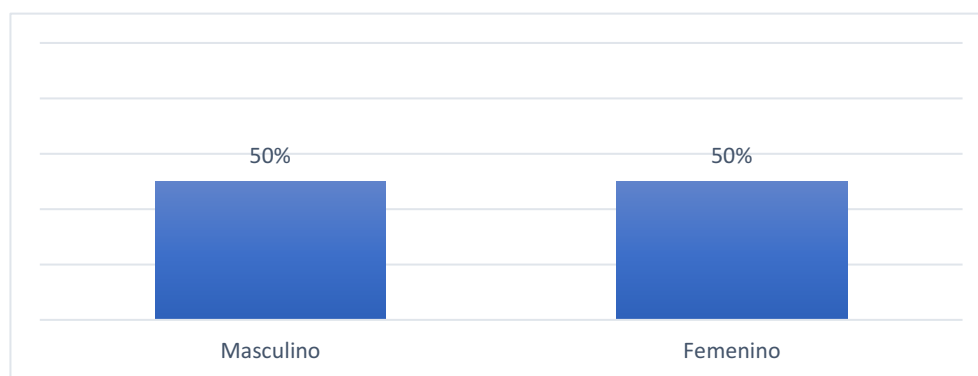
NOTA: Se observa que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo están entre los 31 a 40 años, mientras que el 33,3% están entre los 41 a 50 años, asimismo el 16,7% están entre los 21 a 30 años, llegando a la conclusión que la gran mayoría superan los 30 años de edad.

Tabla 4. Género del microempresario

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	3	50%	50%
Femenino	3	50%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 2: distribución según género del micro empresario Fuente: Encuesta Nota:



Fuente: datos de la aplicación del instrumento

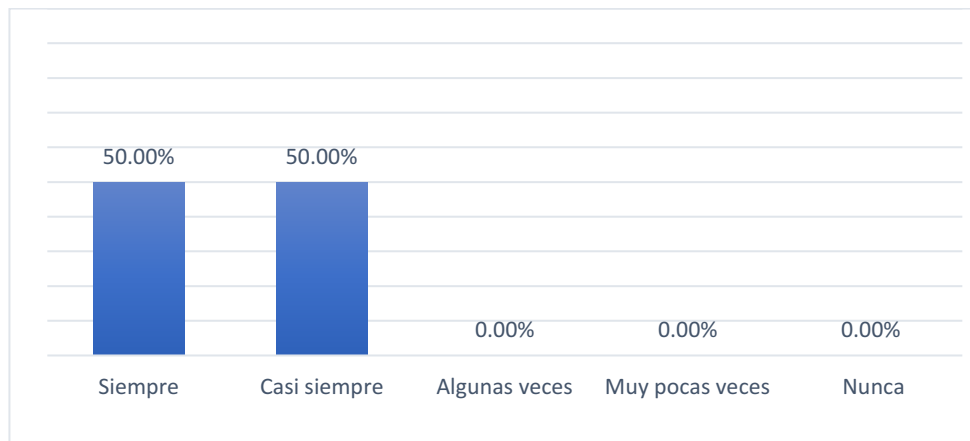
NOTA: Según la tabla 4 y figura 2 se muestra que el 50% de los empresarios son mujeres, asimismo el 50% restante son varones, llegando a la conclusión que en el mercado competitivo del rubro ferretero lideran ambos sexos.

Tabla 5. Plan de organización estratégico para su empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	50%	50%
Casi siempre	3	50%	100%
Algunas veces	0	0%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 3. Plan de organización estratégico para su empresa



Fuente: datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 5 y figura 3 muestran que el 50% indicaron que siempre con un plan estratégico, mientras que el 50% señalaron que casi siempre cuentan con un plan estratégico, A modo de conclusión el 100 % cuentan con un plan estratégico para su empresa.

Tabla 6. Plan estratégico para el buen desempeño de funciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	33.3%	33.3%
Casi siempre	2	33.3%	66.6%
Algunas veces	2	33.3%	100%
Muy pocas veces	0	100%	100%
Nunca	0	100%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 4. Plan estratégico para el buen desempeño de funciones



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 6 y figura 4 muestran que el 33,3% indicaron que siempre cuentan con un plan estratégico para el buen desempeño de sus funciones, mientras que el 33,3% señalaron que casi siempre cuentan con un plan, asimismo el 33,3% indicaron que algunas veces cuentan con un plan estratégico para el buen desempeño de sus funciones. A modo de conclusión el 66,6 % siempre cuenta con un plan estratégico.

Tabla 7. Organigrama

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	33.3%	33.3%
Casi siempre	2	33.3%	66.6%
Algunas veces	2	33.3%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 5. Organigrama



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

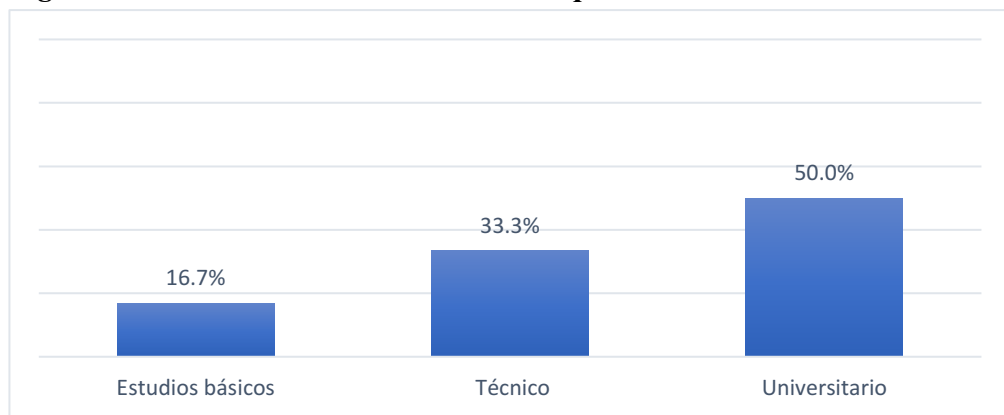
NOTA: Según la tabla 7y figura 5 muestran que el 33,3% indicaron que siempre cuentan con un organigrama, mientras que el 33,3% señalaron que casi siempre cuentan, asimismo el 33,3% manifestaron que algunas veces cuentan con un organigrama. modo de conclusión el 66,6 % cuentan con un organigrama empresarial.

Tabla 8. Nivel de instrucción del microempresario

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Estudios básicos	1	16,7%	16.70%
Técnico	2	33,3%	50%
Universitario	3	50%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 6. Nivel de instrucción del microempresario



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 8 y figura 6 se muestra que el 50% de los empresarios estudios universitarios, mientras que el 33,3% señalaron que solo cuentan con nivel de estudios técnico, mientras que el 16,7% señalaron que solo cuentan con estudios básico, llegando a la conclusión que la gran mayoría son de experiencia mediante estudios y no de manera empírica.

Tabla 9. Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	33.3%	33.3%
Casi siempre	3	50%	83.3%
Algunas veces	1	16.7%	100%
Muy pocas veces	0	100%	100%
Nunca	0	100%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 7. Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 9 y figura 7 muestran que el 50% indicaron que casi siempre ha capacitado a sus trabajadores para una eficaz atención al cliente, mientras que el 33,3% señalaron que siempre capacita a sus trabajadores, asimismo el 16,7% manifestaron que algunas veces capacitan a su personal. A modo de conclusión el 83,3% de los encuestados si capacita a su personal para brindar una excelente atención.

Tabla 10. Fortaleciendo el trabajo en equipo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	33.3%	33.3%
Casi siempre	1	16.7%	50.0%
Algunas veces	1	16.7%	66.7%
Muy pocas veces	1	16.7%	83.4%
Nunca	1	16.7%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 8. Fortaleciendo el trabajo en equipo



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 10 y figura 8 muestran que el 33,3% indicaron que siempre se gestiona el fortalecimiento en equipo, mientras que el 16,7% señalaron que casi siempre se gestiona, asimismo el 16,7% manifestaron que algunas veces, mientras el 16,7% muy pocas veces se gestiona el fortalecimiento de su equipo y el 16,7% indicaron que no se gestiona el fortalecimiento. A modo de conclusión el 50% de si gestiona el trabajo en equipo.

Tabla 11. Sus trabajadores conocen el proceso de sus funciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	4	66.7%	66.7%
Casi siempre	1	16.7%	83.3%
Algunas veces	1	16.7%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 9. Sus trabajadores conocen el proceso de sus funciones



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

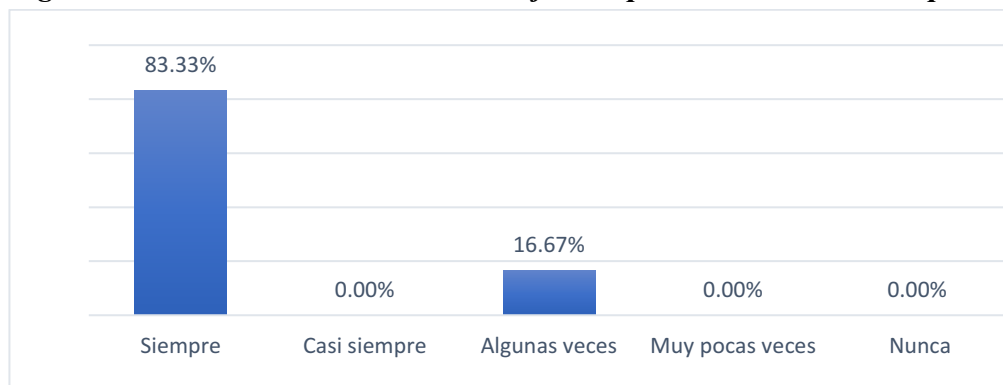
NOTA: Según la tabla 11 y figura 9 muestran que el 66,6% indicaron que sus trabajadores conocen el proceso de sus funciones, mientras que el 16,7% señalaron que casi siempre conocen, mientras el 16,7% indicaron que algunas veces sus trabajadores conocen el proceso de sus funciones. A modo de conclusión el 87,3 % de los trabajadores conocen sus funciones de cómo deben trabajar.

Tabla 12. Buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	5	83.3%	83.3%
Casi siempre	0	0%	100%
Algunas veces	1	16.7%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 10. Buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

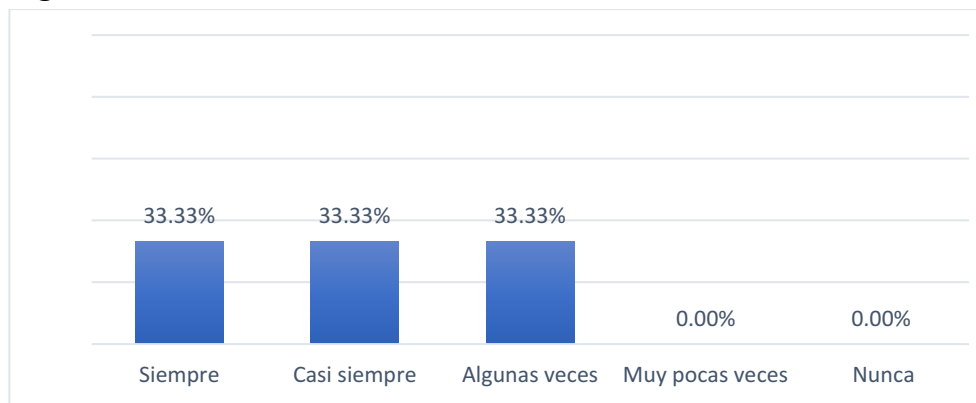
NOTA: Según la tabla 12 y figura 10 muestran que el 83,3% indicaron que siempre un buen servicio de calidad mejora la productividad de la empresa, mientras que el 16,7% señalaron que algunas veces mejora la productividad. A modo de conclusión el 83,3% de los encuestados si consideran que la calidad de servicio mejora considerablemente la productividad.

Tabla 13. Procedimiento administrativo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	33.3%	33.3%
Casi siempre	2	33.3%	66.6%
Algunas veces	2	33.3%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 11. Procedimiento administrativo



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

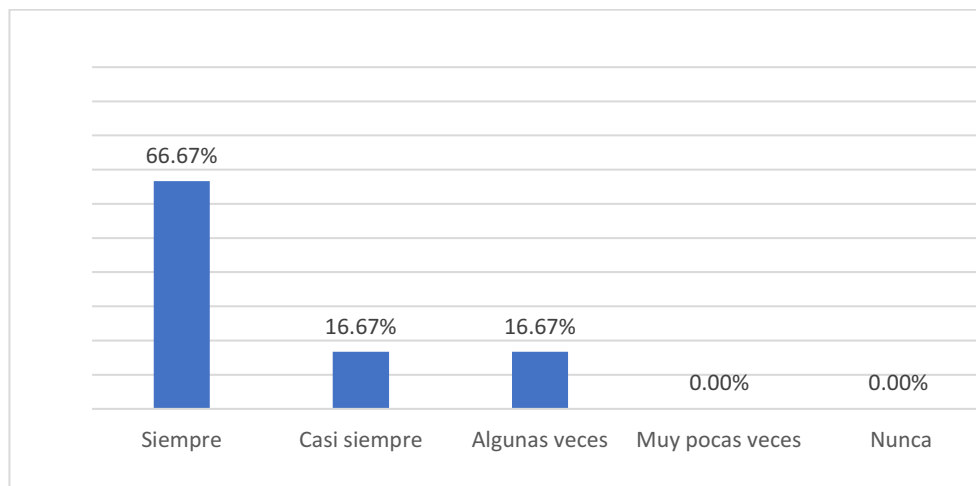
NOTA: Según la tabla 13 y figura 11 muestran que el 33,3% indicaron que siempre conocen el tema de procedimiento administrativo de su empresa, mientras que el 33,3% señalaron que casi siempre conocen el tema administrativo, mientras que el 33,3% señalaron que algunas veces consideran el procedimiento administrativo. A modo de conclusión el 66,6 % conocen el procedimiento administrativo y lo emplean en su empresa.

Tabla 14. Servicio de calidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	4	66.7%	66.7%
Casi siempre	1	16.7%	83.3%
Algunas veces	1	16.7%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 12. Servicio de calidad



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

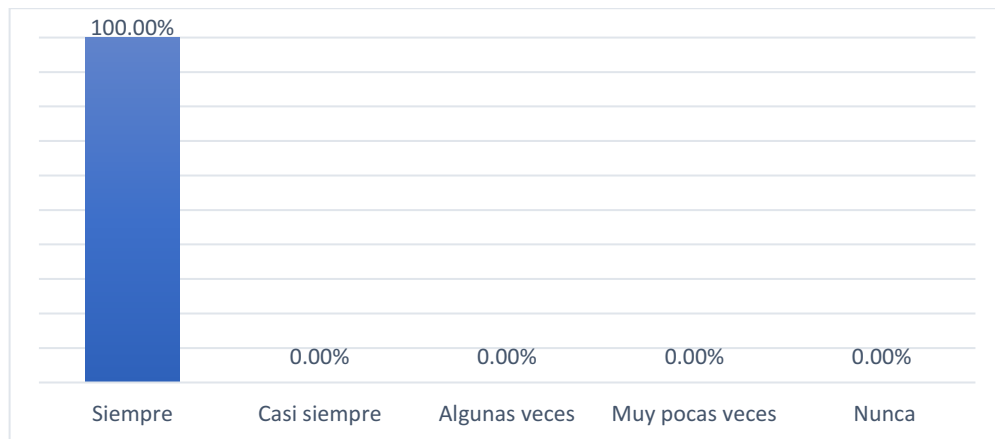
NOTA: Según la tabla 14 y figura 12 muestran que el 66,7% indicaron que siempre brindan un servicio de calidad, mientras que el 16,7% señalaron que casi siempre brindan servicio de calidad a sus clientes, mientras el 16,7% indicaron que algunas veces. A modo de conclusión el 83,4% de los encuestados si brindan un servicio de calidad.

Tabla 15. Reglamento interno

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	6	100%	100%
Casi siempre	0	0%	100%
Algunas veces	0	0%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 13. Reglamento interno



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 15 y figura 13 muestran que el 100% indicaron que siempre emplean el reglamento. interno modo de conclusión se considera que todos los empresarios realizan un seguimiento de un buen reglamento interno para su empresa.

Tabla 16. Aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	50%	50%
Casi siempre	2	33.3%	83.3%
Algunas veces	1	16.7%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 14. Aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 16 y figura 14 muestran que el 50% indicaron que siempre aplican técnicas modernas para la gestión de calidad en su empresa, mientras que el 33,3% señalaron que casi siempre aplican, asimismo el 16,7% manifestaron que algunas veces aplican técnicas modernas. A modo de conclusión el 83,3% de los empresarios si gestionan técnicas modernas para su empresa.

Tabla 17. Control adecuado de clientes

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	2	33,3%	33,3%
Casi siempre	3	50%	83,3%
Algunas veces	1	16,7%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 15. Control adecuado de clientes



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

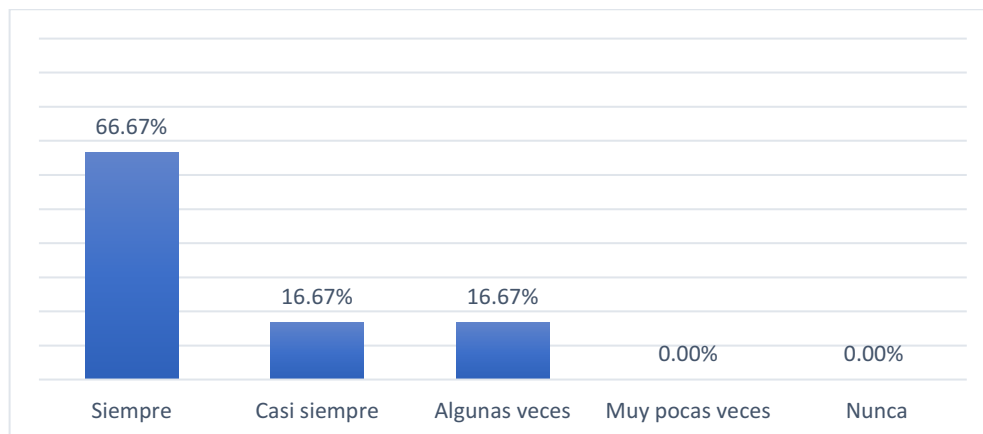
NOTA: Según la tabla 17 y figura 15 se muestra que el 50% de los empresarios casi siempre considera un manejo adecuado de sus clientes, mientras que el 33,3% señalaron que siempre toman en cuenta el manejo adecuado, mientras que el 16,7% señalaron que algunas veces consideran el buen manejo de sus clientes, llegando a la conclusión que la gran mayoría toman en cuenta el manejo adecuado de sus clientes.

Tabla 18. Tiene un buen manejo de control administrativo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	4	66.7%	66.7%
Casi siempre	1	16,7%	83.4%
Algunas veces	1	16.7%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 16. Tiene un buen manejo de control administrativo



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 18 y figura 16 muestran que el 66,7% que siempre cuentan con un buen manejo administrativo, mientras que el 16,7% de los empresarios indicaron que casi siempre toman en cuenta, asimismo el 16,7% manifestaron que solo algunas veces toman en consideración el manejo administrativo. A modo de conclusión el 66,7% trabajan de manera que consideran un buen manejo administrativo para el negocio.

Tabla 19. Control de gestión de venta

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	1	16.7%	16.7%
Casi siempre	5	83.3%	100%
Algunas veces	0	0%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 17. Control de gestión de venta



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 19 y figura 17 muestran que el 83,3% que siempre cuentan con un control de ventas, mientras que el 16,7% de los empresarios indicaron que casi siempre toman en cuenta un buen manejo de control de sus ventas. A modo de conclusión el 83,3% trabajan de manera que consideran un buen manejo de control de ventas.

Tabla 20. Grado de satisfacción del cliente

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	50%	50%
Casi siempre	3	50%	100%
Algunas veces	0	0%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 18. Grado de satisfacción del cliente



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 20 y figura 18 muestran que el 50% indicaron que siempre toman en cuenta el grado de satisfacción del cliente, mientras que el otro 50% señalaron que casi siempre miden el grado de satisfacción. A modo de conclusión el 100 % de los encuestados si toman en cuenta el grado de satisfacción de sus clientes.

Tabla 21. Un cliente satisfecho, recomendaría a sus amistades

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	5	83.3%	83.3%
Casi siempre	0	0%	100%
Algunas veces	0	0%	100%
Muy pocas veces	1	16.7%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 19. Un cliente satisfecho, recomendaría a sus amistades



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 21 y figura 19 muestran que el 83.3% indicaron que siempre un cliente satisfecho va recomendar su producto y negocio, mientras que el 16,7% señalaron que algunas veces los clientes pueden recomendar. A modo de conclusión el 83,3% de los encuestados si toman en cuenta el grado de satisfacción de sus clientes el cual consideran que un cliente satisfecho si les va recomendar.

Tabla 22. Clientes satisfechos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	3	50%	50%
Casi siempre	1	16.7%	67%
Algunas veces	0	0%	100%
Muy pocas veces	2	33.3%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	6	100%	100%

Nota: datos de la aplicación del instrumento

Figura 20. Clientes satisfechos



Fuente: Datos de la aplicación del instrumento

NOTA: Según la tabla 22 y figura 20 se muestra que el 50% indicaron que siempre conocen a sus clientes satisfechos, mientras que el 33,3% señalaron que muy pocas veces conocen a sus clientes, mientras el 16,7% indicaron que casi siempre conocen a sus clientes satisfechos. A modo de conclusión el 66,7% de los encuestados si a sus clientes satisfechos, el cual manejan una data de cada cliente.

Objetivo 1: Describir las características de la planificación en la gestión de la calidad de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

Escala	Frecuencia Absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
<i>Plan de organización estratégico para su empresa</i>		
Siempre	3	50.00%
Casi siempre	3	50.00%
Algunas veces	0	0.00%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100%
<i>Plan estratégico para el buen desempeño de funciones</i>		
Siempre	2	33.30%
Casi siempre	2	33.30%
Algunas veces	2	33.30%
Muy pocas veces	0	100.00%
Nunca	0	100.00%
Total	6	100.00%
<i>Organigrama</i>		
Siempre	2	33.30%
Casi siempre	2	33.30%
Algunas veces	2	33.30%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%

Objetivo 2: Describir las características de la gestión de las personas en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

Escala	Frecuencia Absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
<i>Nivel de instrucción del microempresario</i>		
Estudios básicos	1	16,7%
Técnico	2	33,3%
Universitario	3	50.00%
Total	6	100.00%
<i>Capacitación a los colaboradores en atención al cliente</i>		
Siempre	2	33.30%
Casi siempre	3	50.00%
Algunas veces	1	16.70%
Muy pocas veces	0	100.00%
Nunca	0	100.00%
Total	6	100.00%
<i>Fortaleciendo el trabajo en equipo</i>		
Siempre	2	33.30%
Casi siempre	1	16.70%
Algunas veces	1	16.70%
Muy pocas veces	1	16.70%
Nunca	1	16.70%
Total	6	100.00%
<i>Trabajadores conocen el proceso de sus funciones</i>		
Siempre	4	66.70%
Casi siempre	1	16.70%
Algunas veces	1	16.70%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%
<i>Buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa</i>		
Siempre	5	83.30%
Casi siempre	0	0.00%
Algunas veces	1	16.70%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%

Objetivo 3: Describir las características de la gestión por procesos en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

Escala	Frecuencia Absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)
<i>Procedimiento administrativo</i>		
Siempre	2	33.30%
Casi siempre	2	33.30%
Algunas veces	2	33.30%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%
<i>Servicio de calidad</i>		
Siempre	4	66.70%
Casi siempre	1	16.70%
Algunas veces	1	16.70%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%
<i>Reglamento interno</i>		
Siempre	6	100.00%
Casi siempre	0	0.00%
Algunas veces	0	0.00%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%
<i>Aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad</i>		
Siempre	3	50.00%
Casi siempre	2	33.30%
Algunas veces	1	16.70%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%
<i>Control adecuado de clientes</i>		
Siempre	2	33,3%
Casi siempre	3	50.00%
Algunas veces	1	16,7%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%
Escala	Frecuencia Absoluta (n)	Frecuencia relativa (%)

Continua...

Tiene un buen manejo de control administrativo

Siempre	4	Siempre
Casi siempre	1	Casi siempre
Algunas veces	1	16.70%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%
<i>Control de gestión de venta</i>		
Siempre	1	16.70%
Casi siempre	5	83.30%
Algunas veces	0	0.00%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%

Objetivo 4: Describir las características de la gestión enfocada en el cliente de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

<u>Escala</u>	<u>Frecuencia Absoluta (n)</u>	<u>Frecuencia relativa (%)</u>
<i>Grado de satisfacción del cliente</i>		
Siempre	3	50.00%
Casi siempre	3	50.00%
Algunas veces	0	0.00%
Muy pocas veces	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%
<i>Cliente satisfecho, recomendaría a sus amistades</i>		
Siempre	5	83.30%
Casi siempre	0	0.00%
Algunas veces	0	0.00%
Muy pocas veces	1	16.70%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%
<i>Cientes satisfechos</i>		
Siempre	3	50.00%
Casi siempre	1	16.70%
Algunas veces	0	0.00%
Muy pocas veces	2	33.30%
Nunca	0	0.00%
Total	6	100.00%

Elaboración de un plan de mejora sobre la gestión de calidad en las en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

Problemas encontrados	Causas	Aplicación de mejora	Responsables
Limitaciones en el manejo del procedimiento administrativo de la empresa.	El 33,3 % de las empresas del rubro ferreterías no tienen adecuadamente establecido sus procedimientos administrativos.	Las empresas deben de implementar mejoras en los procedimientos administrativos: - Elaborar los procedimientos administrativos enmarcados en los procesos de la empresa. - Capacitar al personal administrativo en su uso - Socializar los procedimientos con los trabajadores	Gerente, Administrador y/o Propietario
El 33,3 % de las empresas del rubro ferreterías algunas veces manejan bien los procedimientos administrativos.	El 33,3 % de las empresas del rubro ferreterías no cuentan con un organigrama adecuadamente implementado.	Las empresas deben de implementar mejoras en la estructura organizacional: - Definir los cargos y posiciones - Elaborar un organigrama funcional de la empresa.	Gerente, Administrador y/o Propietario
Dificultades en la disposición en la designación de cargos en la empresa.	El 33,3 % de las empresas del rubro ferreterías algunas veces cuentan con un organigrama	Las empresas deben de implementar mejoras en el cumplimiento de las funciones: - Se debe definir las funciones en base al cargo en el organigrama. - Establecer un reglamento que considere las funciones	Gerente, Administrador y/o Propietario
El 33,3 % de las empresas del rubro ferreterías algunas Limitaciones en el buen desempeño de las funciones en la empresa.	El 33,3 % de las empresas del rubro ferreterías no han relacionado sus reglamentos de funciones con sus planes estratégicos.	Las empresas deben de implementar mejoras para evaluar la satisfacción del cliente: - Se debe definir los indicadores e instrumento más adecuado para evaluar la satisfacción del cliente. - Se debe de aplicar el instrumento a una muestra. - Se debe capacitar al personal para la aplicación	Gerente, Administrador y/o Propietario
El 33,3 % de las empresas del rubro ferreterías muy pocas veces puede conocer si su cliente está satisfecho.	El 33,3 % de las empresas del rubro ferreterías no aplican instrumentos para medir la satisfacción del cliente.	Las empresas deben de implementar un plan de mejora en habilidades blandas: - Se debe realizar capacitaciones en confianza y respeto. - Se debe realizar capacitaciones en trabajo en equipo	Gerente, Administrador y/o Propietario
No se viene fortaleciendo el trabajo en equipo del personal en la empresa.	El 33,3 % de las empresas del rubro ferreterías a veces fortalece el trabajo en equipo, el 33,3 % algunas veces y el 33,3 % nunca lo hace.		

Plan de mejora

Definición

Es un conjunto de medidas y acciones que están orientados a lograr cambios en una organización con la finalidad de lograr mejorar su rentabilidad a través de mejoras en el marketing y la gestión de calidad. Es un plan de acciones a mediano y largo plazo, con metas medibles en cada periodo, el fin es que se pueda impulsar la mejora del trabajo en las organizaciones.

Objetivos

Mejorar los resultados económicos de las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías a través de la gestión de la calidad.

Objetivos específicos

Lograr el un mayor compromiso y desempeño de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías a través de la gestión de las personas.

Cumplir con todos los procesos establecidos desde el enfoque de gestión de la calidad, ajustando los procedimientos y protocolos.

Justificación

Las organizaciones han sido constituidas para operar sus actividades de acuerdo a las demandas de consumidores y están relacionados a productos de consumo no perecibles como son los productos de ferretería. Este tipo de negocios suelen ser negocios con ventas constantes por lo cual este tipo de negocios suelen ser rentables, cuando se toma en consideración una adecuada gestión hecha en base a una buena planificación, que permita una adecuada administración basada en acciones estratégicas, las cuales deben analizar el contexto, debido que esta puede afectar los resultados sobre todo financieros, donde se observa deficiencias en materia de gestión de calidad sobre todo por el lado del desempeño laboral y los procedimientos

La propuesta de mejora permitirá establecer un plan de actividades encaminadas mejorar la gestión interna, y que estará en función de desarrollar capacitaciones para mejorar la calidad en la gestión a través de desarrollar

habilidades y destrezas, que repercutan en cambios de actitud, y que irá acompañada de la implementación de herramientas y procedimientos.

Plan de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
Elaboración de procedimientos administrativos enmarcados en los procesos de la empresa	Especialista en procedimientos administrativos	1 mes
Capacitación al personal administrativo en uso de procedimientos administrativos	Especialista en procedimientos administrativos/gerente	1 semana
Socializar los procedimientos administrativos con los trabajadores	Gerente de la empresa	1 semana
Definición de cargos y posiciones	Especialista en recursos humanos	1 mes
Elaboración de un organigrama funcional de la empresa	Especialista en recursos humanos	1 mes
Definición de las funciones en base al cargo en el organigrama.	Especialista en recursos humanos/gerente	1 mes
Establecimiento del reglamento de funciones	Especialista en recursos humanos/gerente	1 semana
Definición de los indicadores e instrumento para evaluar la satisfacción del cliente	Especialista en evaluación	1 mes
capacitación al personal para la aplicación de instrumento	Especialista en recursos humanos/gerente	1 semana
aplicación de instrumento evaluar la satisfacción del cliente	Gerente	2 meses
Realización de capacitaciones en confianza y respeto.	Especialista en recursos humanos/gerente	1 semana
Realización de capacitaciones en trabajo en equipo	Especialista en recursos humanos/gerente	1 semana

Presupuesto

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	COSTO
Elaboración de procedimientos administrativos enmarcados en los procesos de la empresa	Especialista en procedimientos administrativos	S/ 600.00
Capacitación al personal administrativo en uso de procedimientos administrativos	Especialista en procedimientos administrativos/gerente	S/ 300.00
Socializar los procedimientos administrativos con los trabajadores	Gerente de la empresa	S/ 200.00
Definición de cargos y posiciones	Especialista en recursos humanos	S/ 600.00
Elaboración de un organigrama funcional de la empresa	Especialista en recursos humanos	S/ 600.00
Definición de las funciones en base al cargo en el organigrama.	Especialista en recursos humanos/gerente	S/ 500.00
Establecimiento del reglamento de funciones	Especialista en recursos humanos/gerente	S/ 500.00
Definición de los indicadores e instrumento para evaluar la satisfacción del cliente	Especialista en evaluación	S/ 600.00
capacitación al personal para la aplicación de instrumento	Especialista en recursos humanos/gerente	S/ 300.00
aplicación de instrumento evaluar la satisfacción del cliente	Gerente	S/ 200.00
Realización de capacitaciones en confianza y respeto.	Especialista en recursos humanos/gerente	S/ 300.00
Realización de capacitaciones en trabajo en equipo	Especialista en recursos humanos/gerente	S/ 300.00
TOTAL PRESUPUESTO		S/ 5,000.00

V. DISCUSIÓN

Objetivo 1: Describir las características de la planificación en la gestión de la calidad de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

En la tabla 3 y figura 1 el 50% (3) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo de manifiesta siempre contar con un plan estratégico para su empresa. Este resultado coincide con Llican (2019) que manifiesta que el 62% de las Mypes del sector ferretero en la provincia de Pacasmayo cuentan con plan estratégico para su empresa, por lo tanto, se tiene un resultado semejante con Llican (2019) mostrándose que como punto principal para poder tener una adecuada gestión de la calidad se requiere contar con un plan estratégico, que direcciona a la empresa.

En la tabla 6 y figura 4, el 33,3% (2) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta siempre contar con un plan estratégico para el buen desempeño de funciones. Este resultado contrasta con Llican (2019) que manifiesta que el 62% de las Mypes del sector ferretero en la provincia de Pacasmayo incluyen en su plan la visión y misión que son lineamientos estratégicos para el desempeño de las funciones, por lo tanto, se observa una diferencia del resultado debido que de las Mypes del estudio un gran porcentaje no tienen claro su objetivo, aspecto que limita que la gestión de la calidad apoyé en el logro de un adecuado desempeño de las funciones, mientras que la mayoría de Mypes estudiadas por Llican (2019) tienen definido el objetivo planteado en el plan y les ayuda en su desempeño.

En la tabla 7 y figura 5, el 33,3% (2) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que siempre cuenta con un organigrama para su empresa. Este resultado contrasta con Silva (2020) que manifiesta que el 77,8% de las Mypes de su estudio indicaron que, si cuentan con una organización interna adecuada para el servicio, pero coincide con Llican (2019) que manifiesta que el 76% de los empresarios no cuentan con un organigrama, por lo tanto se observa que las Mypes sobre todo en el sector ferretero no le dan tanto peso a su ordenamiento interno y el cual se desprende en un organigrama, debido a ello se da la superposición de funciones y que estas no sean adecuadamente desempeñadas.

Sobre los resultados, se tiene aún limitaciones en la planificación, debido que la inclusión de la planificación estratégica en la gestión de la calidad se ha dado recientemente en este siglo con Quazi y Padibjo (1998) que incluyen la dimensión planificación estratégica en la gestión de la calidad, debido que si no se tiene claro los objetivos que la empresa quiere conseguir poco será el apoyo que brinde la gestión de la calidad al respecto.

Objetivo 2: Describir las características de la gestión de las personas en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

Posterior a tener los resultados de la dimensión gestión de las personas se hace el siguiente análisis:

En la tabla 8 y figura 6, el 50,0% (3) de los representantes de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta contar con el nivel superior en su instrucción. Este resultado coincide con Lazo (2020) que manifiesta que existe una correlación directa entre la capacitación del personal y el nivel de ventas, por lo cual a mayor capacidad se puede dar un mejor soporte así mismo la capacitación a nivel de educación superior facilita la innovación.

En la tabla 9 y figura 7, el 50,0% (2) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que casi siempre brinda capacitación a los colaboradores en atención al cliente. Este resultado coincide con Lazo (2020) que manifiesta que existe una correlación directa entre la capacitación del personal y el nivel de ventas por lo cual si se quiere tener mejores resultados es necesario capacitar al personal, pero contrasta con Valdivieso (2020) que manifiesta que el 60% de las Mypes no capacitan al personal para una buena atención, por lo tanto, se tiene que las Mypes poco se preocupan por la capacitación de su personal, siendo pocos los casos en que la capacitación figure como aspecto medular de la gestión de calidad, pese a ser el pilar para que este se pueda dar.

En la tabla 10 y figura 8, el 33,3% (2) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que siempre fortalece el trabajo en equipo en su organización. Este resultado contrasta con Silva (2020) que manifiestan que el 77.8% de los trabajadores manifestaron que si cuentan con una organización interna

fortalecida por un trabajo en equipo para dar un adecuado servicio. Por lo tanto, el trabajo en equipos no es promovido en las Mypes esto puede deberse a que el personal que tienen presente alta rotación haciendo que se cree pocos vínculos que afecta el poder querer promover el trabajo en equipo.

En la tabla 11 y figura 9, el 66,70% (4) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que siempre los trabajadores conocen el proceso de sus funciones. Este resultado coincide con Valentina (2020) que manifiesta que implementar normas de calidad como ISO y orientar los procesos, procedimientos y actividades mejora el desempeño laboral como fruto del cumplimiento de funciones, por lo tanto, para poder cumplir las funciones se requiere de un proceso que les permita conocerlo para desempeñarlo adecuadamente.

En la tabla 12 y figura 10, el 83,30% (5) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que siempre un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa. Este resultado contrasta con Valdivieso (2020) que manifiesta que el 55% de las Mypes muy pocas veces promueve la calidad de servicio de atención al cliente. Por lo tanto, se debe tener claro que para las empresas que están en el rubro servicios, existe una relación entre servicio de calidad y productividad, debido que cuanto mejor el servicio más productivo será el empleado, porque esta productividad se medirá en ventas.

La gestión de las personas es un pilar fundamental en la gestión de la calidad, debido a ello este tiempo ha figurado como una dimensión de la misma y ha sido considerada de diversos modos, Saraph (1989) la considero como liderazgo y relaciones con los empleados, Flynn (1994) la considero en gestión de personas, Ahire (1996) la incluyo como involucración de los empleados, Kaynak (2003) la pone como liderazgo, formación y relaciones con los empleados, como se aprecia la mayoría de autores considera a la gestión de las personas o personal como aspecto clave en la gestión de la calidad, debido que son los trabajadores quienes posibilitaran la gestión y que esta sea de calidad, de lo contrario si no se gestiona bien al personal se tendrá errores que afectaran el resultado de la empresa.

Objetivo 3: Describir las características de la gestión por procesos en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

Posterior a tener los resultados de la dimensión gestión por procesos se hace el siguiente análisis:

En la tabla 13 y figura 11, el 33,30% (2) de los representantes de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta siempre contar con procedimiento administrativo dentro de su empresa. Este resultado contrasta con Gaspar (2019) que manifiesta que el 70% de los clientes considera que la gestión administrativa no tiene gestión de enfoque al cliente. Por lo tanto, se aprecia limitaciones en las Mypes en Satipo para la aplicación de procedimientos sobre todo administrativos, que repercutirá en que pueda existir errores en el servicio.

En la tabla 14 y figura 12, el 66,70% (4) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que siempre orientan su servicio hacia la calidad en su empresa. El resultado coincide con Ticse (2020) que menciona que el 60% de trabajadores menciona que la empresa donde labora tiene una gestión de calidad media. Por lo tanto, se observa que las Mypes de ferretería tiene plantean mejorar sus servicios con un enfoque de calidad, el cual implica un control que permita menos errores y a la vez una mayor eficiencia.

En la tabla 15 y figura 13, el 100,0% (6) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que siempre cuentan con reglamento interno dentro de su organización. Este resultado coincide parcialmente con Llican (2019) que manifiesta que el 81 % de las Mypes cuentan con reglamento interno. Esto muestra que el contar con un reglamento interno es importante para las Mypes, debido que facilita su gestión y hace que los trabajadores delimiten su accionar.

En la tabla 16 y figura 14, el 50,00% (3) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que siempre aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad. El resultado contrasta con Gaspar (2020) que manifiesta que existe una correlación positiva entre la gestión de calidad y productividad, considerando que la gestión de calidad está dada por una adecuada implementación de herramientas. Por lo tanto, se observa que las Mypes de ferretería tiene un enfoque hacia mejorar los procesos para tener mejor calidad en el servicio que tienen, y esto se consigue aplicando técnicas y procedimientos específicos.

En la tabla 17 y figura 15, el 50,00% (3) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que casi siempre mantiene un control adecuado de

clientes en la empresa. El resultado contrasta con Quillatupa (2020) que manifiesta que en 71 % de los empresarios ferreteros consideraron que la gestión de la calidad de su negocio es regular dada sobre todo por el control que ejercen.

En la tabla 18 y figura 16, el 66,70% (4) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que siempre tiene un buen manejo de control administrativo en su empresa. Este resultado contrasta con Quillatupa (2020) que manifiesta que existe una correlación directa entre gestión de calidad dada por el control y satisfacción de cliente, y esta va dada por el control

En la tabla 19 y figura 17, el 83,30% (5) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que casi siempre mantiene el control de gestión de ventas en la empresa. Este resultado coincide con Sánchez (2019) que manifiesta que el 64% de las Mypes conoce y aplica controles de calidad en sus ventas.

De los resultados se observa que si bien la Mypes del sector ferretería en el provincia de Satipo vienen teniendo algunos procedimientos instaurados estos aún resultan incipientes, al respecto Mezones (2020) manifiesta que los procedimientos son un conjunto de pasos detallados que deben cumplirse para poder transformar los elementos de entradas (inputs) del proceso en un producto o servicio terminado (outputs), estos mismos procedimientos aún no están afinados mostrándose limitaciones en su aplicación, que dificulta la entrega adecuada del servicio. Así mismo, el control pieza fundamental tiene limitaciones en su aplicación a pesar que las Mypes entrevistadas mencionan que la utilizan, pero como menciona De la Cruz (2020) el control es una acción que compromete en los integrantes de una entidad para asegurar el cumplimiento de metas u objetivos, esta se da a partir de las verificaciones que permitan evidenciar las desviaciones, siendo este último lo que no miden las Mypes.

Objetivo 4: Describir las características de la gestión enfocada en el cliente en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.

En la tabla 20 y figura 18, el 50,00% (3) de los representantes de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta siempre considerar el grado de satisfacción del cliente en su empresa. Este resultado contrasta con Valdivieso (2020) que manifiesta que el 36% de las Mypes se orienta a la

satisfacción de los clientes

En la tabla 21 y figura 19, el 83,30% (5) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que siempre considera que cliente satisfecho, recomendaría a sus amistades.

En la tabla 22 y figura 20, el 50,00% (3) de las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo manifiesta que siempre sus clientes están satisfechos con el servicio dado. Este resultado contrasta con Silva (2020) que manifiesta que el 70.7% de Mypes manifiestan que al mejorar el servicio logran satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

La gestión de calidad enfocada en el cliente es vital para las organizaciones que brindan servicios, como es el caso de las Mypes del rubro ferretería, al respecto Gaspar (2019) señala que la calidad en la atención al cliente está dada sobre las necesidades específicas y que cada uno de los clientes tiene, así mismo sobre los diferentes tipos de interés que tienen y que sobre estas debe trabajar la empresa, en estudiar a sus clientes para poder crear y desarrollar diferentes productos que cumplan con los requerimientos y necesidades, aún se aprecia limitaciones al respecto debido que las Mypes del rubro ferretería en Satipo aun no hace un estudio de sus clientes, aún no los conoce, no saben sobre sus necesidades, aspiraciones o intereses, lo cual dificulta puedan plantear estrategias desde la gestión de calidad al respecto.

VI. CONCLUSIONES

La planificación en la gestión dada sobre todo a nivel estratégico; la gestión de las personas dada en base a las capacitaciones y el trabajo en equipo; la gestión de procesos dada en base a procedimientos administrativos y actividades de control y la gestión enfocada en el cliente considerando la satisfacción de cliente.

Siempre cuenta con un plan estratégico para su empresa, asimismo un menor porcentaje manifiesta siempre cuentan con un plan estratégico que mejora el desempeño de sus funciones y que cuentan con un organigrama para su empresa; evidenciándose que las Mypes estudiadas aún tienen limitaciones en la planificación, debido que no se tiene claro los objetivos que persigue la empresa y debido a ello es poco el apoyo que brinde a la gestión de la calidad.

Casi siempre brindan capacitación a los colaboradores en atención al cliente, siempre fortalecen el trabajo en equipo en su organización, asimismo la mayoría manifiesta que siempre los trabajadores conocen el proceso de sus funciones y consideran que siempre un buen servicio de calidad mejora la productividad en la empresa, por lo cual, las Mypes estudiadas presentan diversos avances en la gestión de su personal debido que consideran que los trabajadores son quienes posibilitaran la gestión y que esta sea de calidad, de lo contrario si no se gestiona bien al personal se tendrá errores que afectaran el resultado de la empresa.

Siempre cuentan con procedimientos administrativos dentro de su empresa, de otro lado, la mayoría orientan su servicio hacia la calidad en su empresa, cuentan con reglamento interno dentro de su organización, aplican técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad, mantienen un control adecuado de clientes en la empresa, tienen un buen manejo de control administrativo y de gestión de ventas en la empresa, esto evidencia que las Mypes estudiadas dan atención al control en la gestión debido que consideran que el control permite asegurar el cumplimiento de metas u objetivos, y que esta se da a través de verificaciones que permitan evidenciar las desviaciones.

Se concluye a nivel de gestión enfocada en el cliente que las Mypes del rubro ferreterías de la provincia de Satipo consideran el grado de satisfacción del cliente en

su empresa, a la vez consideran que sus clientes están satisfechos con el servicio dado y que por ello recomiendan la empresa; pero las Mypes aun no hacen estudios de sus clientes, que permita conocer sus necesidades, aspiraciones o intereses, lo cual dificulta puedan plantear estrategias desde la gestión de calidad al respecto.

VII. RECOMENDACIONES

Las Mypes deben prestar especial atención a la gestión por procesos y la gestión del personal si desean alcanzar una adecuada gestión de calidad en sus organizaciones, debido que los procesos plantean los mecanismos necesarios para llevar las actividades las cuales incluyen el control, y para que sean llevadas adecuadamente estas actividades es necesario capacitar al personal, de manera constante.

Deben de poner más atención en sus planes estratégicos, sobre todo formulándolos adecuadamente y posterior sobre los mismos establecer acciones e indicadores clave que permitan mejorar la productividad traducida en mayores ventas.

Deben enfocarse más en sus trabajadores, sobre todo mejorando las capacitaciones que estos reciben y sobre ello fortaleciendo el trabajo en equipo que permita dan una mejor atención.

Incluir dentro de sus sistemas de gestión de calidad un sistema de control tanto a las ventas, a los clientes y administrativos, el cual debe ir de la mano con los sistemas de monitoreo, además se debe capacitar en ello, para poder evidenciar las desviaciones traducidos en errores.

Incluir dentro de su gestión una evaluación periódica de la satisfacción del cliente a la vez que deben de tener mapeados a sus clientes para conocer sus necesidades y expectativas, lo cual repercutirá en diseñar adecuadas estrategias de fidelización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez, R. (2019) *las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de Huarney, año 2019*. (tesis pre grado) universidad católica los ángeles de Chimbote, Chimbote – Perú.
- Agurto, N. (2017) *Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión económica de la empresa ferretería Kong S.A.C., distrito de la Esperanza, año 2016* (Tesis pre grado) Universidad Nacional de Trujillo - Perú.
- De la cruz, (2020) *Control interno y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Rubro ferreterías del distrito de Jesús Nazareno; 2020* (Tesis pre grado) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote; Ayacucho - Perú.
- Equipo editorial Etecé (2021) *Conceptos*. Última edición: 5 de agosto de 2021.
<https://concepto.de/organizacion/#ixzz8Nn8N0Fgc>
- Gaspar, R. (2019) “*Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías- Satipo, 2019*”; (tesis pre grado) universidad católica Los Ángeles De Chimbote- Perú.
- Hammond, M., (2022) *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Padilla, P., (2022) *Formación en recursos humanos: una necesidad constante*.
<https://pedropadillaruiz.es/formacion-en-recursos-humanos/#:~:text=La%20formaci%C3%B3n%20en%20recursos%20humanos%20es%20aque%20la%20parte%20de%20la,los%20resultados%20personales%20y%20organizacionales>
- Parra, A., (2020). *Pasos para validar un instrumento de investigación*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/pasos-para-validar-un-instrumento-de-investigacion/>

- Radley, B., (2022) *Conceptos básicos: ¿qué es la implicación del empleado?*
<https://blog.workday.com/es-es/2022/understanding-the-basics-what-employee-engagement.html#:~:text=La%20implicaci%C3%B3n%20es%20solo%20uno,de%20la%20zona%20de%20comedor.>
- Revista opinión diaorioti.com (2021) “la primera pregunta ya no es ¿el empleado es productivo o no?, sino que pasa a ser ¿el empleado siente que tiene las herramientas necesarias para sentirse productivo?”
- Revista Informa BTL (2021) *Estas serán las tendencias en Atención al Cliente en este 2021*, Blvd. Adolfo López Mateos 202 p6 Col. San Pedro de los Pinos 01180 México, D.F.<https://www.informabl.com/estas-seran-las-tendencias-en-atencion-al-cliente-en-este-2021/>
- Revista contacto de unión empresarial (2020) *Tendencias de la Experiencia del Cliente para 2021*, Europa.<https://revistacontacto.com.mx/tendencias-de-la-experiencia-del-cliente-para-2021/>
- Rojas, Y., (2019). *Sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL*. (Tesis pre grado) Universidad Continental.
- Quillatupa, Y., (2020). *Gestión de calidad y satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas, sector comercio rubro ferreterías del distrito Satipo, 2020*. (tesis pre grado) universidad católica Los Ángeles De Chimbote; de Perú.
- Sánchez, C. (2019) *Propuesta de la mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio: Rubro artículos de limpieza de la avenida 25 de enero, distrito de san Martín de Porres, 2018*; (tesis pre grado) universidad católica Los Ángeles De Chimbote; de Perú.
- Santos, G., (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. México.

- Serrano, C. (2017) *La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Ferreterías En El Distrito De Santa, 2015*, (Tesis pre grado) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote- Perú.
- Silva, S., (2020) *Gestión De Calidad Y Marketing En Las Mype Rubro Ferreterías En El Distrito De Morropón– Piura, Año 2020*. (Tesis pre grado) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote- Perú.
- SYDLE (2023) *Gestión de Procesos: ¿cuáles son los pasos que conforman el BPM?*
<https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-procesos-pasos-6037b68028cdd30c1cce65bd>
- Tari, G., García, M., (2019) *Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura*. Última edición 2019.
https://www.researchgate.net/publication/43529442_Dimensiones_de_la_gestion_del_conocimiento_y_de_la_gestion_de_la_calidad_una_revision_de_la_literatura
- Ticse, J. (2020) “*Gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 Año 2020*” (Tesis Pre Grado) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote; Del País De Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19308>
- Valentina, T. (2020). “*Propuesta para la implementación de la norma NTC ISO 9001:2015 para empresa comercializadora de productos de ferretería*” (tesis pre grado) Fundación Universidad de América, facultad de Educación Permanente y Avanzada Especialización en Gerencia de la Calidad – Bogotá, Colombia.
- Veliz, B., (2023). *Propuesta de mejora de la calidad de servicio en la atención al cliente en la pequeña empresa distribuidora ferretera Gorrioncito E.I.R.L., distrito de Mazamari, Satipo, 2023*. (tesis pre grado) Universidad católica Los Ángeles De Chimbote- Perú.
- Lazo, P., (2020) *Atención al Cliente y Nivel de Ventas de la Ferretería Lumicentro Pianto S.R.L., Huancayo – 2017*. (tesis pre grado) Universidad Peruana Los Andes – UPLA

- León, R., (2022). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad en la ferretería Ucatama*. (Tesis pre grado) Universidad Militar Nueva Granada.
- Llican, A. (2019) *La Gestión Administrativa en las Mypes del Sector Ferretero de la Provincia de Pacasmayo, 2019*: (Tesis pre grado) Universidad Cesar Vallejo-Peru.
- Mezones, A. (2020) “*Gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro ferretería de Frías, año 2020*”; (Tesis pre grado) Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote- Perú.
- http://www.sice.oas.org/SME_CH/PER/Ley_30056_s.pdf
- Mireles, A. (2020) “*Implementación de un sistema de gestión basado en la norma iso 9001:2015 en una institución pública*” Tesis, Revista Investigación en la Educación Superior - Hidalgo 2020. México.
- <https://www.academiajournals.com/s/Tomo-10-Investigacion-en-la-Educacion-Superior-Hidalgo-2020.pdf>
- Traba, L. (2020) *Teoría de la Organizaciones Herramientas para La Gestión de Calidad*; 1a ed. - Santa Fe: Ediciones UNL, 2020, Argentina
- Hernandez, Baptista & Fernandez (2016) *Metodología de investigacion/sexta edición*-McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. De C.V., Mexico.
- <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientific206ta%20ed.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	I. OBJETIVOS	Resultados	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo mejoraría la gestión de la calidad de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿Cuáles son las características de la planificación en la gestión de la calidad de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023? 2. ¿Cuáles son las características de la gestión de las personas en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023? 3. ¿Cuáles son las características de la gestión por procesos en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023? 4. ¿Cuáles son las características de la gestión enfocada en el cliente de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar un plan de mejora sobre la gestión de calidad en las en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Describir las características de la planificación en la gestión de la calidad de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023 2. Describir las características de la gestión de las personas en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023. 3. Describir las características de la gestión por procesos en las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023. 4. Describir las características de la gestión enfocada en el cliente de las empresas del sector comercio, rubro ferretería de la provincia de Satipo, 2023.</p>	<p>En este nivel de investigación según el autor (Hernández Et al, 2016) no hay hipótesis por ser de nivel descriptivo.</p>	<p>Planificación</p> <p>Gestión de personas</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Enfoque al cliente</p>	<p>Planes Organización</p> <p>Formación Implicación</p> <p>Procedimientos Herramientas Control</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: descriptiva</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Población 30 microempresas</p> <p>Muestra Conformado por 6 microempresas del rubro ferretería en la provincia de Satipo, 2023</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de información



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la Mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la ***“PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERIA DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2023”***.

Encuestado:

(a):..... Fecha
...../
.../2023

1. **¿Cuenta con plan de organización estratégico en su empresa?**
Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()
2. **¿Cuentan con plan estratégico para el buen desempeño de funciones?**
Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()
3. **¿Cuenta con un organigrama?**
Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

4. ¿Cuál es el género del microempresario?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

5. ¿Cuáles el nivel de instrucción de los microempresarios?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

6. ¿Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

7. ¿Ha fortalecido el trabajo en equipos?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

8. ¿Sus trabajadores conocen el proceso de sus funciones?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

9. ¿Considera que el buen servicio de calidad mejora la productividad de la empresa?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

10. ¿Cuenta con procedimientos administrativos?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

11. ¿Considera que brinda servicio es de calidad?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

12. ¿Cuenta con reglamento interno?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

13. ¿Aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

14. ¿Realiza control adecuado de sus clientes?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

15. ¿Tiene un buen manejo del control administrativo?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

16. ¿Tiene control sobre la gestión de ventas?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

17 ¿Cuál es el grado de satisfacción de sus clientes?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

18. ¿Considera que un cliente satisfecho recomendaría su empresa a amistades?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

19 ¿Considera que sus clientes están satisfechos?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Muy pocas veces ()
Nunca ()

Anexo 3: Validez del instrumento

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1.1. DATOS GENERALES:

1.2. Apellidos y nombres del informante (Experto): VENTURA HURTADO TOLOMEO

1.3. Grado Académico: Lic. EN ADMINISTRACIÓN

1.4. Profesión: ADMINISTRADOR

1.5. Institución donde labora: UNICJSA

1.6. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.7. Denominación del instrumento: ENCUESTA

1.8. Autor del instrumento: LLACTA SALAZAR BIANCA

1.9. Carrera: ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: GESTION DE LA CALIDAD

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 01 Planificación							
Indicador 1: Planes y organización							
1. ¿Cuenta con plan de organización estratégico en su empresa?	X		X		X		
2. ¿Cuentan con plan estratégico para el buen desempeño de funciones?	X		X		X		
3. ¿Cuenta con un organigrama?	X		X		X		
Indicador 2: Formación, Implicación, Procedimientos							
4. ¿Cuál es el género del microempresario?							
5. ¿Cuáles el nivel de instrucción de los microempresarios?	X		X		X		
6. ¿Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente?	X		X		X		
7. ¿Ha fortalecido el trabajo en equipos?	X		X		X		
8. ¿Sus trabajadores conocen el proceso de sus funciones?	X		X		X		
9. ¿Considera que el buen servicio de calidad mejora la productividad de la empresa?	X		X		X		
Indicador 3: Herramientas y control							
10. ¿Cuenta con procedimientos administrativos?	X		X		X		

11.¿Considera que brinda servicio es de calidad?	X		X		X		
12.¿Cuenta con reglamento interno?	X		X		X		
13.¿Aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad?	X		X		X		
14.¿Realiza control adecuado de sus clientes?	X		X		X		
15.¿Tiene un buen manejo del control administrativo?	X		X		X		
16.¿Tiene control sobre la gestión de ventas?	X		X		X		
Indicador 5: Satisfacción							
17.¿Cuál es el grado de satisfacción de sus clientes?	X		X		X		
18.¿Considera que un cliente satisfecho recomendaría su empresa a amistades?	X		X		X		
19.¿Considera que sus clientes están satisfechos?	X		X		X		

III. Otras observaciones generales: APROBADO




Lic. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado
 CLAD 4579
 MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN
 EN DOCENCIA, CLARIDAD E INVESTIGACIÓN

VENTURA HURTADO TOLOMEO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.1. DATOS GENERALES:

3.2. Apellidos y nombres del informante (Experto): LIC. EDGAR LEVI HUARINGA ANTICONA

3.3. Grado Académico: Lic. EN ADMINISTRACIÓN

3.4. Profesión: ADMINISTRADOR

3.5. Institución donde labora: ULADECH CATOLICA

3.6. Cargo que desempeña: ESPECIALISTA DE PATRIMONIO

3.7. Denominación del instrumento: ENCUESTA

3.8. Autor del instrumento: LLACTA SALAZAR BIANCA

3.9. Carrera: ADMINISTRACION

IV. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: GESTION DE LA CALIDAD

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador 1: Planes y organización							
1. ¿Cuenta con plan de organización estratégico en su empresa?	X		X		X		
2. ¿Cuentan con plan estratégico para el buen desempeño de funciones?	X		X		X		
3. ¿Cuenta con un organigrama?	X		X		X		
Indicador 2: Formación, Implicación							
4. ¿Cuál es el género del microempresario?	X		X		X		
5. ¿Cuáles el nivel de instrucción de los microempresarios?	X		X		X		
6. ¿Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente?	X		X		X		
7. ¿Ha fortalecido el trabajo en equipos?	X		X		X		
8. ¿Sus trabajadores conocen el proceso de sus funciones?	X		X		X		
9. ¿Considera que el buen servicio de calidad mejora la productividad de la empresa?	X		X		X		
Indicador 3: Procedimientos, herramientas y control							
10. ¿Cuenta con procedimientos administrativos?	X		X		X		

11.¿Considera que brinda servicio es de calidad?	X		X		X		
12.¿Cuenta con reglamento interno?	X		X		X		
13.¿Aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad?	X		X		X		
14.¿Realiza control adecuado de sus clientes?	X		X		X		
15.¿Tiene un buen manejo del control administrativo?	X		X		X		
16.¿Tiene control sobre la gestión de ventas?	X		X		X		
Indicador 4: Satisfacción							
17.¿Cuál es el grado de satisfacción de sus clientes?	X		X		X		
18.¿Considera que un cliente satisfecho recomendaría su empresa a amistades?	X		X		X		
19.¿Considera que sus clientes están satisfechos?	X		X		X		

IV. Otras observaciones generales: APROBADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES CHILE
 Lic. Edgar L. Marín Anticona
 ESPECIALISTA EN PATRIMONIO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

5.1. DATOS GENERALES:

5.2. Apellidos y nombres del informante (Experto): BENITO GONZALES, NERIO FIDEL

5.3. Grado Académico: Lic. EN ADMINISTRACIÓN

5.4. Profesión: ADMINISTRADOR

5.5. Institución donde labora: UNICJSA

5.6. Cargo que desempeña: DOCENTE

5.7. Denominación del instrumento: ENCUESTA

5.8. Autor del instrumento: LLACTA SALAZAR BIANCA

5.9. Carrera: ADMINISTRACION



VI. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: GESTION DE LA CALIDAD

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador 1: Planes y organización							
1. ¿Cuenta con plan de organización estratégico en su empresa?	X		X		X		
2. ¿Cuentan con plan estratégico para el buen desempeño de funciones?	X		X		X		
3. ¿Cuenta con un organigrama?	X		X		X		
Indicador 2: Formación, Implicación							
4. ¿Cuál es el género del microempresario?	X		X		X		
5. ¿Cuáles el nivel de instrucción de los microempresarios?	X		X		X		
6. ¿Ha capacitado a sus colaboradores en atención al cliente?	X		X		X		
7. ¿Ha fortalecido el trabajo en equipos?	X		X		X		
8. ¿Sus trabajadores conocen el proceso de sus funciones?	X		X		X		

9.¿Considera que el buen servicio de calidad mejora la productividad de la empresa?	X		X		X		
Indicador 3: Procedimientos, herramientas y control							
10.¿Cuenta con procedimientos administrativos?	X		X		X		
11.¿Considera que brinda servicio es de calidad?	X		X		X		
12.¿Cuenta con reglamento interno?	X		X		X		
13.¿Aplica técnicas modernas para la mejora de la gestión de calidad?	X		X		X		
14.¿Realiza control adecuado de sus clientes?	X		X		X		
15.¿Tiene un buen manejo del control administrativo?	X		X		X		
16.¿Tiene control sobre la gestión de ventas?	X		X		X		
Indicador 4: Satisfacción							
17.¿Cuál es el grado de satisfacción de sus clientes?	X		X		X		
18.¿Considera que un cliente satisfecho recomendaría su empresa a amistades?	X		X		X		
19.¿Considera que sus clientes están satisfechos?	X		X		X		

V. Otras observaciones generales: APROBADO


 COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN
 CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL

 Lic. Adm. Nerio Fidel Benito Gonzalez
 CLAD - 16676

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

	DIMENSION 01										DIMENSION 02										total	a(ALFA)=	0.9063633
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20			
ENCUESTA 01	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	K(numero de items) =	20
ENCUESTA 02	2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	4	4	3	1	3	5	3	51	Vi(varianza de cada item) =	13.00
ENCUESTA 03	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	Vt(varianza total) =	93.55555556
ENCUESTA 04	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	33		
ENCUESTA 05	3	1	1	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	4	1	3	2	4	2	44		
ENCUESTA 06	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	35		
VARIANZA	0	0.3	0.6	0.5	0.58	0.1	0.67	0.25	0.7	0	0.58	0.7	0	1.3	1.81	0.58	0.6	0.5	2.2	0.6			
LEYENDA																							
Siempre	5	A MODO DE RESPUESTA A LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD SE ENCONTRO QUE EXISTE UNA ALTA CONFIABILIDAD																					
Casi siempre	4																						
Algunas veces	3																						
Muy pocas veces	2																						
Nunca	1																						

Anexo 05. Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

16 de octubre del 2023

Sr(a).
Jany Lina Salazar Cama
Gerente general

Presente:

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar nuestro cordial saludo en nombre de la escuela profesional de administración de la universidad los ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene la finalidad presentar a la estudiante **Bianca Llaeta Salazar**, con código de estudiante N° **3011172058** de la carrera profesional de administración, quien ejecutara de manera remota el proyecto de investigación titulada, **PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERIA DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2023**. Durante los meses de octubre noviembre diciembre y enero del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré brindar las facilidades a la estudiante en mención a fin de culminar satisfactoriamente su investigación el mismo que redundara en beneficio de la empresa. En esperade su amable de atención, quedo de usted.

CORPORACION URETA
Jany L. Salazar Cama
GERENTE GENERAL

FIRMA

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información



Satipo, 16 de Octubre del 2023

JANY LINA SALAZAR CAMA
Gerente General de Corporación Ureta S.A.C.

Yo, Bianca Llacta Salazar, con DNI: 47814876, código de estudiante 3011172058, domiciliada en Av. Antonio Raymondi N° 1242. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo matriculado en este semestre académico 2021 01 de la carrera profesional de administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la filial Satipo, solicito a usted el permiso de realizar el trabajo de investigación del curso. Tesis; sobre **PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERIA DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2023** Para optar el título profesional de licenciada en administración.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud

CORPORACION URETA
Jany L. Salazar Cama
GERENTE GENERAL

JANY LINA SALAZAR CAMA
DNI: 42167854

DECLARACIÓN JURADA

Yo, BIANCA LLACTA SALAZAR, identificado (a) con DNI: 47814876, con domicilio real en Jr. Francisco Bolognesi Nro 826, Distrito de Satipo, Provincia de Satipo, Departamento de Junín,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de bachiller con código de estudiante 3011172058 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

Que los datos consignados en la tesis titulada **PROPUESTA DE MEJORA PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERIA DE LA PROVINCIA DE SATIPO, 2023.**

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

05 Diciembre del 2023

The image shows a handwritten signature in blue ink on the left and a dark, circular fingerprint on the right. Both are positioned above a horizontal line that serves as a baseline for the signature.

Bianca Llacta Salazar
DNI: 47814876