



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE FERRETERÍAS,  
DISTRITO IGNACIO ESCUDERO - SULLANA (PIURA)  
AÑO 2021**

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

**AUTOR**

**SILVA SULLÓN SANTOS ERNESTO**

**ORCID: 0000-0002-2217-6889**

**ASESORA**

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Silva Sullón, Santos Ernesto

ORCID: 0000-0002-2217-6889

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

### **ASESORA**

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

### **JURADO**

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

**Presidente**

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

**Miembro**

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

**Miembro**

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiar mi camino. A mis hermanos por apoyarme en la parte financiera.

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mis padres queridos

Alejandro y Lorenza.

## RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa, el nivel de investigación fue descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Para la variable gestión de calidad se utilizó una muestra 90 clientes, con una muestra no probabilística por conveniencia, además 20 trabajadores. para la variable logística inversa se utilizó una muestra de 20 trabajadores. Los principales resultados respecto a los beneficios de la gestión de calidad el 84% de los clientes señalan que son eficientes los productos que ofrece la MYPE. La importancia de gestión de calidad el 90% considera que los productos son de marca reconocida. Las estrategias de la logística inversa el 90% de los trabajadores consideran eficientes la reducción de materiales desechos. Las ventajas de la logística inversa el 90% considera que los productos reutilizados generen beneficios. Las principales conclusiones fueron, que las ferreterías de Ignacio Escudero cuentan con beneficios de niveles altos de satisfacción y el incremento de ventas. Se encontró que la importancia de la gestión de calidad fue tener presencia en el mercado y disminución de precios. Las estrategias de logística inversa que se encontraron fueron reciclar, reducir, además se encontró la reutilización. Se identificó que optimizar recursos, además reducir los impactos ambientales y potenciar la innovación son ventajas esenciales con las que cuenta las MYPE.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, logística inversa, MYPE.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the characteristics of quality management and reverse logistics in the hardware MYPE, district Ignacio Escudero - Sullana (Piura) year 2021. The quantitative methodology was used, the research level was descriptive, design was not experimental and cross-sectional. For the quality management variable, a sample of 90 clients was used, with a non-probabilistic sample for convenience, in addition to 20 workers. a sample of 20 workers was used for the inverse logistic variable. The main results regarding the benefits of quality management, 84% of clients indicate that the products offered by the MYPE are efficient. The importance of quality management 90% consider that the products are of recognized brand. Reverse logistics strategies 90% of workers consider the reduction of waste materials efficient. The advantages of reverse logistics 90% consider that reused products generate benefits. The main conclusions were that Ignacio Escudero hardware stores benefit from high levels of satisfaction and increased sales. It was found that the importance of quality management was having a presence in the market and decreasing prices. The reverse logistics strategies that were found were recycle, reduce, and reuse was also found. It was identified that optimizing resources, also reducing environmental impacts and promoting innovation are essential advantages that MYPE have.

**Keywords:** Quality management, reverse logistics, MYPE.

# CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
JURADO.....	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	15
2.1. Antecedentes .....	15
2.1.1. Gestión de calidad.....	15
2.1.2. Logística inversa .....	19
2.2. Bases teóricas .....	22
2.2.1. Gestión de calidad .....	22

2.2.1.1 Beneficios de la gestión de calidad .....	24
2.2.1.2 Importancia de la gestión de calidad .....	26
2.2.2. Logística inversa.....	27
2.2.2.1. Estrategias de la logística inversa.....	28
2.2.2.2. Ventajas de la logística inversa .....	29
III. HIPÓTESIS .....	31
IV. METODOLOGÍA.....	32
4.1. Diseño de la investigación .....	32
4.2. Población y muestra .....	33
4.2.1. Población .....	33
4.2.2. Muestra .....	34
4.2.3. Criterios de inclusión y exclusión .....	36
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
4.5. Plan de análisis .....	39
4.6. Matriz de consistencia.....	41
4.7. Principios éticos .....	42
V. RESULTADOS.....	44
5.1. Resultados de la encuesta.....	44
5.2. Análisis de resultados.....	53
VI. CONCLUSIONES .....	66

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	68
Web Graffias .....	75
ANEXOS .....	83
Anexo 1. Cuestionario .....	84
Anexo 2. Matriz indicador pregunta .....	89
Anexo 3. Validaciones .....	91
Anexo 4. Matriz de levantamiento de observaciones .....	100
Anexo 5. Libro de códigos.....	101
Anexo 6. Solicitud a propietario .....	109
Anexo 7. Reporte del Turnitin .....	110
Anexo 8. Evidencia de no adeudo .....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 2. Matriz de consistencia.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 3. Beneficios de gestión de calidad para el cliente.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 4. Beneficios de gestión de calidad para el trabajador.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 5. Importancia de la gestión de calidad para el cliente.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 6. Importancia de la gestión de calidad para el trabajador.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 7. Estrategias de la logística inversa.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 8. Ventajas que tiene la logística inversa.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 9. Características de la gestión de calidad .....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 10. Características de la logística inversa.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 11. Características demográficas.....</i>	<i>52</i>

## ÍNDICE DE CUADROS

*Cuadro N°1: Relación de MYPE y número de clientes* .....34

*Cuadro N°2: Relación de los trabajadores* .....35

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Gráfico de barras que representa a los beneficios de la gestión de calidad para el cliente.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 2. Gráfico de barras que representa a los beneficios de la gestión de calidad para el trabajador.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 3. Gráfico de barras que representa a la importancia de la gestión de calidad para el cliente.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 4. Gráfico de barras que representa a la importancia de la gestión de calidad para el trabajador.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 5. Gráfico de barras que representa a las estrategias de la logística inversa.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 6. Gráfico de barras que representa a las ventajas de la logística inversa.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 7. Gráfico de barras que representa a las características de la gestión de calidad.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 8. Gráfico de barras que representa a las características de la logística inversa.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 9. Gráfico de barras que representa a las características demográficas de los propietarios .....</i>	<i>52</i>

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada caracterización de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021. La investigación proviene de la línea denominada gestión de la calidad en los procesos administrativos de las MYPE, que ha sido concedida por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote a la escuela de Administración.

En esta investigación se ha constituido un orden de su contenido al capítulo I Introducción; capítulo II Revisión de la Literatura; capítulo III designado Hipótesis; capítulo IV denominado Metodología; capítulo V Resultados; capítulo VI Conclusiones.

Según INEI (2020) señala que la producción de Perú disminuyó 11,12% durante el 2020, la tasa más baja de las últimas tres décadas, luego de 22 años de crecimiento económico ininterrumpido, afectado por la pandemia de la COVID-19. Mientras que Ministerio de Economía y Finanzas (2021) señala que la economía peruana crecería en promedio 5,1% entre los años 2021 y 2026, Este crecimiento estaría sostenido por el fortalecimiento de la demanda interna asociado a una mayor acumulación de capital.

Según Cañete (2020) menciona que las MYPE en el Perú se encuentran deficientes debido a los problemas que se vienen generando por la reducción de la demanda nacional e internacional y por ende de sus ingresos, dificultad para acceder a insumos importados, reducción o falta de mano de obra, difícil acceso a financiamiento y procesos productivos que no están ajustados para ser operados de manera remota o automatizada. En la actualidad muchas empresas han cerrado por motivos de la

pandemia que se expandió a nivel mundial, y las políticas peruanas tomaron medidas para el cierre los negocios que no son esenciales para el consumo, en cuanto se dio el despido de los empleados debido a que se establecieron reglas de cuarentena en todo el país y dejar sin opciones a las personas a salir a laboral

Según Sulbarán (2020) señala que las pequeñas y medianas empresas que dependen de las ventas diarias y tienen escasas o nulas reservas de liquidez también pueden verse sometidas a un grave estrés financiero y es posible que tengan que despedir trabajadores. Además, Belletich (2020) indica que las empresas informales, de las cuales no se tiene registros de sus actividades, pero se estima que representan un número superior de las empresas formales.

Según Valls (2017) menciona sobre la problemática que existe en los negocios de ferretería y que afectan directamente a los clientes y que provocan su pérdida están desde el mal estado de establecimiento, la poca oferta comercial ya que se limitan a los productos que ofrecen, mala política de precios que están fuera de los precios comunes fuera de mercado, la atención de los vendedores que no están bien informados en los productos que se venden, la modernidad de la oferta de productos modernos, los horarios comerciales no siempre están a gustos por los clientes, el exceso de rotación de personal que atiende es variado, los plazos de servicio afectan mucho a los clientes ya que existe un compromiso de entrega

Diferentes autores señalan que la buena gestión de calidad genera beneficios para los propietarios, trabajadores y clientes que influyen en el crecimiento de estos negocios, la gran importancia de la gestión de calidad para el rubro es que se trabaja con un control estratégico para aumentar las ventas y conformidad de los clientes.

En cuanto a la logística inversa como estrategia fundamental para la competencia de las ferreterías ya que los productos que son brindados necesitan de un proceso para la realización de un manejo de actividades que serán controladas para lograr ventajas eficientes en el rubro de ferreterías.

En el Perú, existen más de 18 mil puntos de venta de ferreterías a nivel nacional, que representa alrededor de 55 mil puestos de trabajo. En tanto todas las personas del mundo están en sus casas previniéndose de la pandemia COVID 19, las MYPE ferreteras o farmacias del hogar y construcción, deben estar abiertas para lograr que los pobladores vivan en ambientes seguros y aptos. Tanto que se puede evitar cualquier problema sanitario o en las viviendas como fugas de agua, tuberías atoradas, fugas de gas y prevenir la propagación de la pandemia”. (www.america-retail, 2020)

Existen 105 ferretería e insumos industriales en el departamento de Piura, de modo que puedas encontrar el establecimiento más cercano a ti. Según (www.paginasamarillas.com, 2021)

Según (INEI, 2020) En el Perú, para el IV Trimestre de 2019 se registró 40 mil 833 empresas dadas de alta constituidas como personas naturales, de las cuales 21 mil 762 empresas fueron conducidas por mujeres, representando el 53,3% del total. Esto significa que existe una mayor participación de mujeres en la conducción de este tipo de empresas. En tanto que, las restantes fueron conducidas por los hombres (46,7%). El departamento de Lima registró 16 mil 973 empresas dadas de alta constituidas como persona natural, de las cuales el 51,0% fueron conducidas por las mujeres y el 49,0% por los hombres. Según la actividad económica que realizan las empresas dadas de alta registradas como personas naturales, 14 mil 774 empresas que realizan actividades de comercio al por menor son las que concentran la mayor cantidad de empresas

registradas en este tipo de organización, de las cuales el 62,6% son conducidas por mujeres, mientras que, el 37,4% son conducidas por hombres.

Según (INEI, 2020) organización jurídica, se observó que mensualmente en el IV Trimestre de 2019, se tuvieron 3 mil 116 empresas dadas de baja que se registraron como personas naturales, le siguieron las sociedades anónimas con 1 mil 93 empresas y las empresas registradas como empresa individual de responsabilidad limitada con 565 empresas dadas de baja, entre las más representativas.

COMEXPERU (2019) las MYPE emplearon a 8.7 millones de trabajadores en 2019, un 3.7% más que lo registrado en el año anterior. Este nivel de empleo representa aproximadamente a un 47.7% de la población económicamente activa en el país. El 51% de los empleadores dueños de una MYPE en el Perú son mujeres que tienen, en promedio, entre 43 y 44 años. Además, casi la mitad (48%) son jefas de hogar, lo cual indicaría que una gran participación del ingreso total del hogar (sino es el 100%) depende directamente de las ventas y desempeño del negocio.

(COMEXPERU, 2018) señala que la MYPE promedio en el Perú tiene alrededor de 7 años de antigüedad y atiende solamente 10 meses al año. Además, un 24.3% de estas organizaciones utiliza el domicilio particular del empresario como local comercial y en un 61.5% de los casos este es propio.

Para Cañari (2017) quien menciona que las empresas que fueron creadas hace 10 años, en un 92,2 % permanecen como fueron creadas, es decir nacieron MYPE y se mantuvieron en este nivel, no evolucionaron. Asimismo, mencionó que los indicadores de mortandad siguen siendo altos, según SUNAT se abren 205 000 negocios y se cierran 85 000 negocios. En materia exportadora, por primera vez se

observa que el número de empresas exportadoras que ingresa a la actividad exportadora es menor que el número de empresas que se retiran de esta actividad.

Según Andina (2020) señala con respecto a la parte política el pleno del congreso aprobó hoy dictamen que propone la ley de apoyo a las MYPE ante la crisis producida por el coronavirus y establece una serie de beneficios para ese sector, como la suspensión de pago de tributos municipales.

Además Andina (2020) indico que en cuanto a la política existe obligación de pago a los proveedores MYPE se establece que las entidades del estado cancelan dentro del plazo diez días calendario las deudas que mantienen pendiente de pago, en favor de las MYPE, así mismo en las condiciones establecidas en el artículo 171 del OS 344-2018-EF, reglamento de la Ley 30225, ley de contrataciones del estado, por la venta de bienes o la prestación de servicios que haya sido objeto antes de la declaratoria del estado de emergencia.

Según Escalante (2017) menciono que en relación con la Ley 30056 (02.07.2013), que modifica diversas normas para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, asimismo, se declaró que la restricción de derechos y beneficios laborales de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas busca evitar que los costos laborales del régimen laboral general constituyan un obstáculo para la creación y formalización de las MYPE a nivel nacional.

Mientras que la presente norma estable diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID-19 en el territorio nacional, entre ellas la autorización al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social para la organización

y desarrollo de una red de soporte para el adulto mayor con alto riesgo y la persona con discapacidad severa; la implementación del trabajo remoto, entre otras. (cdn.www.gob.pe, 2020)

Según el diario el comercio (2020) menciona con respecto a la económica como la gran mayoría de negocios no considerados esenciales, la ferretería tuvo que suspender operaciones a partir de la cuarentena. Lo que manifiestan los emprendedores que apostaron en las MYPE de rubro ferretería entiende la necesidad de cerrar el negocio y apoya la mayoría de las estrictas medidas que ha puesto el Gobierno, pero siente que se la han hecho un poco más difícil de lo que tenía que ser. Las deudas con sus proveedores se van venciendo.

Para Gestion (2021) indico que el 60% de las micro y pequeñas empresas del país migraría a canales de venta, debido a la coyuntura que hoy vive el mundo y Perú en particular, producto de la pandemia de la COVID-19. Además, señaló que para el 2021 se proyecta que la venta digital crecerá en más de 150% en todo el Perú, por lo que aspirar a una entrega rápida y eficiente se convierte en un desafío.

Según Neidhöfer (2020) señalo que la parte social se evalúa en qué la pandemia amplificará las desigualdades preexistentes en la sociedad. Siendo la interrelación entre la educación, el nivel de ingresos y la salud terminará por delimitar el impacto del COVID-19 sobre las generaciones futuras. Asimismo, se deberán diseñarse estrategias adecuadas, con vistas tanto en el tiempo presente como en el futuro próximo, para controlar la propagación y salvar vidas, así como prevenir una crisis social en el largo plazo mediante la protección de los intereses de las familias más vulnerables.

(Coronel, 2020) indico que la sociedad peruana no solo se caracteriza hoy por la incertidumbre y desacato de la ley que condiciona la informalidad, se señala que También es el lugar de la protesta permanente, estas reflejan la ausencia de canales institucionales eficaces para resolver conflictos. Si bien la pandemia ha significado un freno al incremento de conflictos sociales.

Actualmente en cuestiones medio ambientales por lo que cuidará que todas sus actividades se apeguen al cuidado de los recursos que en ella se utilicen, tratando de implementar medidas que fomenten el cuidado del agua, energía, la tierra, el reciclaje y el desecho de residuos de una forma adecuada. (www.ferreteriacotla.com, 2021)

La preservación y el respeto al medio ambiente es uno de los pilares básicos de actuación de las Ferreterías que se manifiesta en el cumplimiento de las mejores prácticas ambientales en todas sus actividades, a través de la prevención y minimización de los impactos ambientales adversos y la conservación de los recursos naturales. (www.ferreteriacotla.com, 2021)

El compromiso esta en:

- Identificar, medir y dar seguimiento a las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con nuestras actividades.
- Control del uso de energía eléctrica a través de la eficiencia energética de nuestras oficinas, el aprovechamiento de la luz natural y la educación a nuestros colaboradores sobre la importancia del ahorro energético.
- Aplicación de plan de mantenimiento de los vehículos propios.
- Llevar a cabo una correcta separación y disposición de nuestros residuos.

- Definir una agenda para la compra de productos responsables con el medio ambiente.
- Garantizar la sensibilización ambiental a todos nuestros colaboradores con el fin de fomentar el cuidado y protección del medio ambiente.
- Participar en programas de reducción de la contaminación.

Sobre la parte tecnológica existe un sistema ERP para ferretería y suministros industriales la cual facilita la gestión de pedidos de forma rápida y ordenada, evitando errores y controlando en tiempo real las entradas y salidas de artículos que se llevan a cabo dentro del almacén. (Erppara.com, 2020)

De manera que se facilitan los procesos que se llevan a cabo en los negocios, considerando que la moderna aplicación está diseñada para grandes y pequeños negocios que decidan hacer el uso proactivo de cada actividad laboral.

Según Tarazona & Ospina (2018) señalaron que la estrategia moderna se viene siendo fundamental ya se busca el cuidado del medio ambiente por tales razones muchas empresas están utilizando la estrategia de las 6R, las cuales se escogen 3R que son: reducir, reutilizar y reciclar. Escogidas las 3R, con la logística inversa se pretende implementar por estación de trabajo. Por lo que se busca eficiencia en el procesos y cumplimiento de objetivos hasta la entrega del producto final al cliente.

Se menciona el factor interno de las MYPE

Con respecto al personal Peñuela (2020) señalo que es bueno un proceso de selección y capacitación de los empleados ya que es la clave para tener éxito en las metas de una ferretería, debido a que cada uno de los eslabones de la cadena de negocio tiene influencia en los resultados.

En cuanto a los productos Según Jiménez & Quezada (2019) señalaron que debe existir variedad de productos que los distingue de competencia, también se tiene que los precios ofrecidos si se encuentran al alcance de los clientes. Los clientes deben conocer las marcas de los productos.

Por lo que se refiere a la infraestructura en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021. se ubicaron en la panamericana central de la carretera Sullana a Talara, la cual miden 6 metros de ancho y 12 metros de largo, el espacio de exhibición cuenta con 8 metros, el material de construcción de las MYPE son de ladrillo y de un solo piso, cuentan con el equipo de computadora para registrar las ventas de los productos vendidos.

Según Rasuri (2016) menciona acerca del capital para las MYPE rubro ferretería según el 58% de las empresas obtuvieron financiamiento a corto plazo, podemos concluir que sí cuentan con una estrategia de financiamiento, ya que los créditos en su mayoría para capital de trabajo se deben manejar no mayor a 12 meses.

Además este autor Rasuri (2016) señala un punto importante sobre las MYPE ferreteras de Sullana, el 74% destinó el crédito para capital de trabajo como la compra de mercaderías, en tanto las MYPE son conscientes que tener un buen stock de mercadería y con variedad de productos les hace más competitivas, ya que el consumidor puede realizar todas las compras requeridas en un mismo lugar.

Las ferreterías en el distrito de Ignacio Escudero han trabajado en parte con capital propio y la otra parte cuentan con las financieras como la caja Sullana, mi banco, caja Piura, las cuales se encuentran ubicadas en el distrito de Ignacio Escudero y los dueños de estas ferreterías tuvieron acceso a los créditos para iniciar sus negocios.

Según Mezones (2020) señala que los beneficios de la gestión de calidad de las MYPE está dado por satisfacción al cliente donde se conoció que no se conoce el comportamiento del público objetivo, así mismo respecto a la diferenciación se logró identificar que el personal que labora en las MYPE no brinda una buena información, respecto a reducción de costos se conoció que dos de las MYPE si cuenta con precios adecuados, por último respecto a nuevos clientes se evidencia que el número de clientes está creciendo.

Hoy en día, el modelo de las 5 fuerzas de Porter puede servir de mucho a cualquier empresa para mejorar y aprovechar todas las oportunidades que brinda el mercado. (Galiana, 2020)

- a) Poder de negociación de los clientes: Esta fuerza examina el poder del consumidor y su efecto sobre los precios y la calidad. Porter considera que cuanto más se organicen los consumidores, más exigencias y condiciones impondrán en la relación de precios, calidad o servicios, por tanto, la empresa contará con menos margen y el mercado será entonces menos atractivo.
- b) Poder de negociación con proveedores: Dentro del análisis Porter, el poder de negociación de los proveedores se da cuando la demanda es mucho más elevada que la oferta. Al existir un número elevado de materias primas, los proveedores podrán incrementar el precio del producto final.
- c) Amenaza de entrada de nuevos competidores: La aparición de competidores en la industria se debe a la existencia de un mayor número de materias primas dentro de ese sector, por lo que el aumento de la oferta será elevado. Ante esto, existen numerosas barreras proteccionistas por el que el acceso a un sector que ya está consolidado es complejo.

- d) Amenaza de entrada de productos sustitutos: Esto es la aparición de nuevas empresas que ofrecen productos que pueden llegar a sustituir a los nuestros. La aparición de estos productos provoca que se delimiten el precio de los productos que disponemos.
- e) Rivalidad entre competidores: La quinta fuerza de Porter aparece cuando el número de estrategias entre nuestros competidores es elevado. La rivalidad va en aumento, a medida que aparecen más competidores, con mayor tamaño y capacidad. También influye que los costes de los productos fijos sean elevados, el producto sea perecedero, reducción de los precios o incluso absorción de las empresas.

Por todo ello, la ULADECH católica en la escuela de Administración conto con sus líneas de investigación: “Gestión de la calidad en los procesos administrativos de las MYPE” con el fin de contribuir a la gestión científica de las MYPE y por lo tanto alinearse a su filosofía organizacional.

De acuerdo con la situación antes señalada se puede enunciar el problema como: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021? problemática que existe en el distrito de Ignacio escudero y que gracias a la ULADECH católica, sede Piura, escuela de Administración se buscará dar solución a la problemática antes identificada.

Así el objetivo general se ha establecido como: Determinar las características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021. Con la finalidad de lograr el objetivo general se presentan los objetivos específicos: (a) Identificar los beneficios de gestión de calidad

en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021; (b) Conocer la importancia de la gestión de calidad en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021; (c) Describir las estrategias de la logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021; (d) Identificar las ventajas de la logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021..

Por lo expuesto la investigación se justificó en la parte práctica porque determino las características que tiene la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021, logrando cumplir los objetivos y permitir determinar los resultados de que serán usadas para el cumplimiento de la gestión de calidad y logística inversa, estos resultados dieron solución a mejorar la gestión en los procesos y tener mejores beneficios y se conoció la importancia de la gestión de cómo se deben manejar el rubro de ferretería, además se describió las mejores estrategias especializadas en lograr ventajas de la logística inversa. según SUNEDO menciono que se necesita de la aprobación de un trabajo de investigación, lo cual las universidades acreditadas pueden establecer modalidades adicionales a estas. Además, el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller. (MINEDU, 2017)

Se justificó de manera teórica porque fue conveniente llevar a cabo el estudio ya que se obtuvo aspectos teóricos de las características de la gestión de calidad y la logística inversa, por lo cual se determinó los conceptos básicos de gestión de calidad y logística inversa, se encontró explicaciones a situaciones que beneficiaron a las ferreterías del distrito de Ignacio escudero, dentro de los parámetros teóricos la investigación acudió a fuentes de diferentes autores relacionados con el tema en la cual

fueron la biblioteca virtual y física ya que nos dio claros conocimientos sobre gestión de calidad y logística inversa

Se justificó de manera metodológica porque se emplearon fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos y además se determinó el tamaño de la población demostrando una muestra no probabilística por conveniencia, para eso se diseñó un modelo específico para el recojo de los datos, logrando la obtención de resultados y se obtuvo el diseño de informe. Además, se justificó porque de los resultados obtenidos de esta investigación servirán como recomendaciones para próximos estudios similares sobre la variable gestión de calidad y logística inversa que se puedan realizar en el distrito de Ignacio escudero y otros ámbitos.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

- Temática: por la variable gestión de calidad y logística inversa
- Psicográfica: microempresas rubro ferreterías
- Geográfica: distrito Ignacio Escudero – Piura
- Temporal: año 2021.

Se empleó la metodología de tipo cuantitativa, el nivel de investigación fue descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Para la variable gestión de calidad se utilizó una muestra 90 clientes, con una muestra no probabilística por conveniencia, además 20 trabajadores, lo cual se les aplico un cuestionario de 12 preguntas y para la variable logística inversa se utilizó una muestra de 20 trabajadores, se les aplico un cuestionario de 10 preguntas.

Los principales resultados respecto a los beneficios de la gestión de calidad el 84% de los clientes señalan que son eficientes los productos que ofrece la MYPE. La

importancia de gestión de calidad el 90% considera que los productos son de marca reconocida. Las estrategias de la logística inversa el 90% de los trabajadores consideran eficientes la reducción de materiales desechos. Las ventajas de la logística inversa el 90% considera que los productos reutilizados generen beneficios. Las principales conclusiones fueron, que las ferreterías de Ignacio Escudero cuentan con beneficios de niveles altos de satisfacción y el incremento de ventas. Se encontró que la importancia de la gestión de calidad fue tener presencia en el mercado y disminución de precios. Las estrategias de logística inversa que se encontraron fueron reciclar, reducir, además se encontró la reutilización. Se identificó que optimizar recursos, además reducir los impactos ambientales y potenciar la innovación son ventajas esenciales con las que cuenta las MYPE.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Gestión de calidad

Martínez (2019) realizó una investigación titulada “Implementación de un sistema gestión de calidad y control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete-Córdoba” tesis que se presentó en la Universidad Cooperativa de Colombia (Colombia). La metodología fue descriptiva exploratoria, la muestra estuvo constituida por los procesos de inventarios de la empresa ferretería Benjumea & Benjumea, en cuanto resultado siendo la mala administración del registro de la información y de los inventarios, dando lugar a una mala atención al cliente, pérdida de rentabilidad y por ende una planificación deficiente. El objetivo principal es dar solución a la implementación de un sistema de gestión de calidad informático para el control de inventarios de la ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el municipio de Cerete Córdoba. Las conclusiones fueron: que la gestión de calidad y el control del inventario permite conocer la disponibilidad real que se tiene de mercancía, y así la oportunidad de obtener utilidades se disuelve. En todas las operaciones de la empresa siempre va a resultar de vital importancia, causando un fuerte impacto sobre las utilidades. Mientras que se pudo establecer que la gestión de calidad y control de inventarios en la ferretería significa una gestión importante para el adecuado funcionamiento de los procesos y operaciones que se llevan a cabo en su interior.

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

descriptiva con una muestra estadística de 71 clientes, la ferretería tiene una gestión deficiente, en tanto los colaboradores no comentan los beneficios que se ofrecen para los clientes. El objetivo fue determinar la aplicación de gestión de calidad para el servicio al cliente en las ferreterías del municipio de Salcajá. Llego a la conclusión que los propietarios de las empresas ferreteras expresaron tener gestión eficiente y brindar calidad en el servicio al cliente, sin embargo, no manejan ningún tipo de control para evaluar la calidad del servicio que proporcionan los empleados. Los colaboradores opinaron que las ferreterías brindan calidad en el servicio, pero consideran que la calidad puede mejorar para lograr rebasar las expectativas del cliente brindando mayor satisfacción.

Pacheco (2019) elaboró una investigación titulada “Gestión de calidad con el uso del Marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferreterías en la ciudad de Yurimaguas, provincia de alto amazonas, 2017” tesis presentada en la Uladech católica (Chimbote). La investigación empleo una metodología cuantitativa y de diseño No experimental- transversal – descriptiva, con una muestra de 10 MYPE. El objetivo de la investigación fue determinar las características de la gestión de calidad con el uso del Marketing en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la ciudad de Yurimaguas, la cual pone énfasis en las técnicas de gestión de calidad donde el 100 % de los propietarios son consciente que la gestión de calidad es un pilar importante para la mejora y que está en tomar las decisiones para su implementación. En conclusión, se demuestra que en su mayoría conocen el termino marketing como técnica innovadora de la gestión de calidad, en cuanto la gestión de calidad interviene con un efecto positivo en el rendimiento de sus negocios.

Sanchez (2017) elaboró una investigación de título “Propuesta de mejora para un centro de distribución ferretero, con base en la gestión de procesos” presentada en la Universidad Católica San Pablo (Arequipa). Su metodología fue de tipo descriptiva, y diseño no experimental. El objetivo es diseñar la propuesta de mejora mediante la estructura organizacional y formalización de procesos operativos, hacia la consecución de la gestión de procesos. Siendo las conclusiones: la propuesta de mejora diseñada, trata de manera integral la problemática de la empresa, brindando soluciones específicas a cada problema y su consecución está basada en la alineación a la gestión de procesos, la cual permite gestionar la empresa de manera eficaz y eficiente, la gestión en calidad en los procesos como base, debido a que permite el logro de objetivos empresariales en cada actividad de las empresas.

Alva (2017) realizó una tesis titulada “La gestión de calidad en servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la ferretería J&A E.I.R.R., Bagua 2017” tesis que se presentó en el licenciado en Administración en la Universidad Antenor Orrego (Trujillo). Se utilizó el tipo de investigación explicativo de corte transversal, con la muestra poblacional de 20 MYPE. El objetivo principal fue determinar la influencia de gestión de calidad en el servicio en la satisfacción de los clientes de la ferretería J&A E.I.R.L. Concluye que la gestión de calidad de servicio influye directamente en la satisfacción de sus clientes, debido a que existe una gran influencia de las dimensiones de la calidad de servicio donde los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía han conseguido que los clientes indiquen que existe gestión de calidad en la ferretería, donde existe el cumplimiento que la ferretería tiene con sus compromisos, demostrando gran confianza de la clientela hacia la empresa.

Chapilliquen (2019) presentó una investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE del sector comercio rubro ferreterías en la avenida Piura - distrito de tumbes, año 2019” trabajo presentado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura). Utilizando una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de diez 10 negocios y con una muestra de 68 clientes. En cuanto al objetivo es describir las características de la gestión de calidad en las MYPE del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. Sus conclusiones se enfocan en brindar una buena atención a sus clientes y además poderle brindar un producto de calidad para el consumo humano, así mismo la empresa busca saber cuáles son sus necesidades y poder ofrecerles nuevos productos en precios accesibles para todos. Además, hizo un estudio económico para ofrecer un producto, teniendo en cuenta la comunicación, la motivación y el liderazgo por parte de los miembros de la empresa para llegar hacia sus clientes.

Silva (2020) presentó una tesis denominada “Gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro ferreterías en el distrito de Morropón– Piura, año 2020” presentada en la Uladech católica (Piura). Utilizando una metodología de tipo cuantitativo y nivel descriptivo con diseño fu no experimental y transversal, con una muestra de 167 clientes. Concluye que las ventajas de la gestión de la calidad de ofrecer gestión de calidad en el producto y servicio en las MYPE rubro ferreterías en el distrito de Morropón, son una mayor organización para brindar un servicio satisfactorio, un mayor compromiso por parte de la MYPE en su oferta de servicio. Los elementos trascendentales de la gestión de calidad en son un desempeño adecuado por parte de los trabajadores; y que las MYPE han mejorado sus servicios para satisfacer las

necesidades y expectativas de sus clientes. Además, se sugiere motivar a los trabajadores para trabajar en equipo en equipo para alcanzar las metas.

### **2.1.2. Logística inversa**

Arango (2019) presentó una tesis titulada “Diseño de un modelo de logística inversa para empresas industriales y ferreteras en la ciudad de Pereira, Risaralda” presentada en la universidad nacional de Pereira (Colombia). La metodología es tipo mixta las cuales son cualitativa y cuantitativa, la muestra fueron las empresas industriales y ferreterías de la ciudad de Pereira. El objetivo fue identificar los procesos de logística inversa en las empresas objeto de estudio. Los resultados permitieron corroborar que más del 80 % de las empresas no aplican la logística inversa al interior de sus empresas. Aceptando así la hipótesis planteada en la investigación. Sobre eso concluyo que, en un proceso de logística, la mayor limitante para implementación de un modelo de logística inversa en las empresas es el desconocimiento para su implementación, pero la oportunidad de obtener beneficios económicos y contribuir con un proceso de impacto positivo con el medio ambiente son factores motivacionales para llegar a tomar la decisión de su implementación. Mientras que el Outsourcing logístico es una decisión que no aplican en las empresas estudiadas porque existe recelo en entregar la responsabilidad del total o parte de su operación logística a una empresa externa.

Quintero (2017) presentó una investigación de título “La logística inversa como fuente de ventaja competitiva para las ferreterías y organizaciones colombianas” tesis presentada en la Universidad de San Buenaventura Seccional Cartagena (Colombia). Con una metodología fue descriptiva y con un enfoque cualitativo, la muestra fueron

las ferreterías y organizaciones colombianas. Con el objetivo de Profundizar en el estudio y el análisis de la logística inversa para determinar sus beneficios como ventaja competitiva para las ferreterías y organizaciones colombianas. En lo que resulto que la logística inversa si es una generadora de ventajas competitivas y a su vez de grandes beneficios como; el mejor manejo de las devoluciones, obtención de materias primas y materiales reutilizables, innovación en procesos, desechos.

Concluye que la logística inversa es aquel proceso donde se rediseña el producto dependiendo el tipo y estado del mismo con el fin de aprovechar al máximo su valor dentro del flujo inverso al que serán destinados. Estos productos se someterán a procedimientos de reprocesamiento, reutilización, reciclado o destrucción, proporcionando a su vez valor agregado y sostenible a la cadena productiva y a los clientes. La logística inversa brinda ventajas a las empresas como el ahorro en materia prima, el cumplimiento de la normatividad, innovación en procesos, reaprovechamiento de materiales.

Peñaloza (2020) presentó una tesis titulada “Relación entre la gestión logística inversa y el desempeño organizacional de las MYPE del sector ferretero minorista de surquillo, 2019” presentada en la Universidad san Ignacio Loyola (Lima). La metodología fue de un enfoque cuantitativo y correlacional, el diseño fue no experimental y transversal, la población es 188 gerentes o administradores de las empresas participantes. El objetivo fue determinar si existe relación entre la gestión logística y el desempeño organizacional de las MYPE del sector ferretero minorista de Surquillo, por lo que existe una relación positiva entre la gestión del flujo de información y el desempeño organizacional. Concluyendo que se puede afirmar que cada una de las dimensiones de la gestión logística está positivamente relacionada con

el desempeño organizacional de las empresas MYPE del sector ferretero minorista de Surquillo. En tanto quedo probado que existe una relación positiva entre la gestión logística y el desempeño organizacional en las empresas MYPE del sector ferretero minorista de Surquillo.

Rojas (2019) elaboró una tesis de título “Sistema de gestión logística inversa para la satisfacción de los clientes de la ferretería el tambo EIRL” presentada en la Universidad Continental (Huancayo). Su metodología fue deductiva; analítico, sintético y el histórico. Con el objetivo determinar la influencia del sistema de gestión logístico en la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL. Se obtuvo evidencia que la mayoría de clientes están muy satisfechos con la logística que comprende al aprovisionamiento de materiales. Concluyo que el sistema de gestión logístico influye directamente en la satisfacción de los clientes de la ferretería el tambo EIRL, ya que el almacenamiento adecuado de los productos, permite una rotación más eficiente de los inventarios, pues se da prioridad de salida a los productos más antiguos en el almacén, evitando de este modo conservar productos que a la larga se deterioran o pierden propiedades físicas.

López (2020) presentó una tesis de título “El proceso de logística inversa en el rubro de una ferretería” presentada en la Universidad Nacional de Piura (Piura). La metodología fue descriptiva y recolección de datos de estudios anteriores, donde la muestra son los procesos logísticos en la ferretería. En objetivo principal describir el proceso logístico inversa que se deberá utilizar en el rubro de una ferretería con el fin de garantizar la eficiencia del mismo dentro de la empresa. con un sistema de gestión correcto hará que la empresa se consolide y pueda tener más eficiencia, así como generar resultados económicos positivos. Concluyendo que al implementar un proceso

de logística inversa de una ferretería es necesario tener en cuenta los subprocesos y como se deben interactuar de manera conjunta y coordinada para alcanzar el correcto funcionamiento del mismo, logrando así que la empresa minimice sus costos y maximice su rentabilidad.

Pizarro (2020) elaboró una tesis de título “La gestión logística inversa y el desarrollo estratégico del sector ferretero piurano en el año 2019” en la Universidad Privada Antenor Orrego (Piura). En la metodología se utilizó el diseño explicativo básico correlacional, con una muestra de 51 personas. El objetivo Analizar la gestión logística y su relación con el desarrollo estratégico del sector ferretero piurano en el año 2019. Se consideró que la realización de la gestión logística en centros de distribución o almacenes para adquirir productos de alta calidad y disminuir costos de producción se realizan muy pocas veces. Se concluyó que la logística inversa se relaciona con el desarrollo estratégico del sector ferretero piurano en el año 2019. De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicada, que se obtuvo un 5.88% de los encuestados consideran que la gestión logística tiene un nivel muy alto, mientras un 25.49% consideran que es alto. El 21.57% de los encuestados dijeron que tiene un nivel regular. El 39.22% lo consideran bajo. Finalmente, el 7.84% de las personas restantes considera que es muy bajo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

La gestión de calidad es definida por diferentes autores:

Según Hernández (2018) señaló que la gestión de calidad resulta una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva

integral donde se está a la mira a las organizaciones como un conjunto de procesos interconectados cuyo fin último es, lograr la satisfacción del cliente.

Dentro de la gestión de calidad se encontró el ciclo de Deming lo cual ayudo a la organización a mejorar la situación y rendimiento económico; en lo que respecta a elaborar planes y desarrollarlos busca mejorar el rendimiento de la organización, llevándolas a un mayor rendimiento (Manay & Nuñez, 2019)

En tanto los aportes de Deming son mencionados por (Pacheco L. , 2017) donde señalo que el ciclo Deming abarca cuatro pasos fundamentales que consisten en una participación consecutiva para el mejoramiento continuo, en tanto la calidad lleva a planear los objetivos, a poner los planes a práctica, a verificar si en casos se encuentran desvíos desfavorables, a actuar con las acciones de mejoramiento donde las medidas tomadas sean correctas para los planes en acción.

Con lo que respecta a los mencionado por Deming, planificar, desarrollar, comprobar y actuar son pasos imprescindibles para la mejora empresarial. (www.esan.edu.pe, conexionesan, 2020). La gestión ha logrado enfatizar en los puntos mas claves de la empresa como la dirección y control de los planes para ser desarrollados y satisfacer al público.

según Varela (2020) señalo que la gestión en una empresa es el conjunto de redituables para la empresa, es decir, medidas y estrategias que buscan mejorar la productividad y la competitividad de ésta.

Según Polo (2018) indico que para la calidad se toma como principal técnica a ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los SGC, en tanto esto se han agrupado todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa

debe contar para que su sistema sea efectivo. Asimismo, si las empresas tienen un sistema de gestión de calidad, estas consiguiendo mayor rentabilidad de las que aun no cuentan con el sistema. Mientras (Hernández, 2018) señala en cuanto la calidad representa la oportunidad para impulsar la competitividad empresarial a través de la conexión entre producto o servicio y cliente, siendo esto una vía para estar en sintonía con los cambios del mercado y del entorno dinámico que demanda hoy día estrategias y acciones precisas, con el menor riesgo posible.

Para Melo (2018) sostuvo que un sistema de gestión de calidad permite a una organización analizar las necesidades de sus clientes y definir los procesos adecuados para una eficiente producción y prestación de servicios. Todo un sistema de calidad implica tener resultados positivos y generar confianza a los clientes, ya que por ende se brinda mayor calidad de lo que se vende.

Los nombrados autores mencionan que la gestión se enfoca en procesos e individuos para generar calidad y excelencia, mediante una gestión de procesos y proactividad, se mide el rendimiento, en tanto la eficacia de las acciones y la valoración del cliente, de la misma manera el entrenamiento, la capacitación constante y el liderazgo juegan un papel importante en la transformación positiva de los procesos.

### **2.2.1.1 Beneficios de la gestión de calidad**

Según Guacales & Meneses (2020) hicieron mención sobre los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001) en las empresas fue el cambio, la innovación permanente la cual se encuentra la mejora continua tanto en productos y servicios, otro impacto es el desconocimiento de la norma por parte de los clientes.

Según Romero (2019) señalo en tanto las normas de calidad se enfatizan a darle mayor preferencia a los producto y servicios que ofrecen las empresas, pero existe clientes que no están informados de lo que compran. De igual manera para ejecutar un SGC sin duda genera beneficios a cualquier empresa para alcanzar los objetivos deseados que añada valor a sus productos y servicios; con ello se conseguiría satisfacción en los clientes y el alcance de ventajas competitivas que hagan la diferencia en su campo.

Mientras tanto Santamaría (2017) indico los modelos de gestión y a su vez con el éxito sostenido empresarial, se está planteando los factores como son liderazgo, gestión de recursos humanos, planificación estratégica, orientación al proceso, enfoque en el cliente y mercados, medidas, análisis y utilización de la información, mejora continua. Para lograr un desarrollo a incrementar ganancias la gestión se centra en todos los campos de la empresa.

Dentro de los principales beneficios de la gestión de calidad donde se desarrollan para mejorar la estabilidad de las empresas generando beneficios ambos tanto empresas como clientes.

- a) Incrementar las ventas: según Heller (2018) menciona que vender implica brindar un servicio de satisfacción de necesidades o de solución de problemas del prójimo coincidentes con los productos o servicios que desea comercializar.
- b) Confianza en los productos de la organización: según Diaz (2017) hace mención que son muy pocas las marcas que ofrecen probar el producto antes de comprarlo, por lo que los consumidores deben buscar otras fuentes como la valoración de los usuarios y la reputación del servicio al cliente.

De manera que otros beneficios son:

- a) Ofrece reconocimiento internacional: en tanto la ISO 9001, norma que estableció los requisitos para la implementación de un SGC, es una marca mundial de gestión de calidad. (www.esan.edu.pe, 2018)
- b) Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente: según Ayala (2018) considero que los niveles altos de satisfacción al cliente son fundamentales en el mejoramiento continuo de los procesos en generar satisfacción, lealtad y preferencia en los clientes a través de una experiencia positiva y memorable

### **2.2.1.2 Importancia de la gestión de calidad**

Según Melo (2018) menciono que para las empresas la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos que enfatizan al logro de los objetivos.

Según Molina (2019) indico de la misma manera la calidad debe cumplir normas y reglas que aseguren la satisfacción y necesidades del cliente, tales herramientas prácticas a la organización deben generar una gestión integral, ágil y fácil de ejecutar.

Para Daruma (2017) considero la importancia de la gestión de calidad es cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos; Para impulsar la calidad en tu empresa debes empezar y mantener estos puntos:

- a) Disminución en los precios: según Jiménez (2017) menciono que para los clientes siempre es tentador hacer una disminución de precios o una

promoción, con descuentos profundos y de duración prolongada.

- b) Presencia en el Mercado: según Pérez (2020) considero que al aumentar la presencia o participación de tu marca en el mercado significa incrementar el esfuerzo que pones en ventas como negocio y usar estrategias nuevas o adicionales para impulsar la cuota de mercado.
- c) Permanencia en el Mercado: para Daruma (2017) señalo que las empresas tienen alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores.
- d) Objetivos de la calidad: este autor Trujillo (2018) indico que, para garantizar el éxito de una política de calidad, es necesario establecer previamente los objetivos que la organización se plantea en este campo, y todos los agentes, procesos y sistemas implicados en ellos.

### **2.2.2. Logística inversa**

Según Cisneros (2019). Menciono que la logística inversa se encarga de la recuperación de envases, embalajes, productos peligrosos, excesos de inventario, devoluciones de clientes, obsolescencias, excesos de inventario estacionales e incluso productos con su vida útil finalizada que incluso pueden retornar a la cadena logística directa.

Según Gomez & Dias (2019). Menciona que la actualidad tanto las empresas como los consumidores han comenzado a tener conciencia sobre la correcta utilización de los residuos, generando también cambios en los flujos y procesos de la cadena de suministros de las compañías, tales que existen cambios que incluyen estrategias comerciales y productivas que generen valor ante la mirada del consumidor.

Mientras Cruz (2015) indico que la logística inversa es una de las herramientas que las organizaciones deberían utilizar para poder ser llamadas empresas socialmente responsables dentro de la reutilización de los productos.

Según Sanchez (2019) menciono que la logística inversa está compuesta por un conjunto de procesos que tratan de alcanzar los objetivos propuestos utilizando los recursos de la empresa y elementos involucrados en la cadena de suministro.

Los autores definieron la importancia de logística inversa, sobre la ecología y el cuidado del medio ambiente ya que las reutilizaciones de objetos desechados mejoran el ecosistema del planeta, en tanto la logística inversa es una estrategia de impacto social para cuidar y reducir las contaminaciones del medio ambiente.

#### **2.2.2.1. Estrategias de la logística inversa**

Tarazona & Ospina (2018) consideraron que las estrategias esenciales de la logística inversa están escogidas en las 3R que son: reducir, reutilizar y reciclar. Aplicadas en las actividades de planear y ejecutar los productos que pasan por un proceso de mejoramiento, dando valor agregado para luego ser reutilizado con características innovadas y mejores diseños y acabados para el consumidor.

Según Hevia (2017) indico que existen estrategia de logística inversa que son de vital importancia para las empresas y consumidores estas son:

- a) Estrategia para reciclar: según Sturzenegger (2020) señalo que los bajos niveles de reciclaje se explican por muchos factores: ausencia de servicios de recolección selectiva, baja reciclabilidad de los envases y empaques, mercados de reciclaje inexistentes o tecnologías de reciclaje inadecuadas.
- b) Estrategia para reducir o eliminar el residuo: Hevia (2017) hizo mención que

esa estrategia implica un análisis y diseño de tecnologías y productos que reduzcan los insumos utilización de medios de manipulación más eficientes. En tanto Borràs (2020) señalo que si reducimos nuestro consumo, tanto energético como de bienes materiales, estamos reduciendo también el problema.

- c) Estrategia para reutilizar o refabricar los recursos: este autor Gonzalez (2020) menciono que al reutilizar permite volver a usar objeto, es decir, darle un nuevo fin a esa basura y desechos que producimos en el lugar donde habitamos. La reutilización es sumamente importante en la ecología.
- d) Gestión de aprovisionamiento: según Vasco (2017) indico que es considerada una actividad de compra de bienes y servicios de una fuente externa de manera crucial en la reducción de costos dentro de la cadena de valor junto a la mejora de la calidad de los productos o servicios ofrecidos a los clientes.

#### **2.2.2.2. Ventajas de la logística inversa**

Según Cruz (2015) menciono en lo que respecta a las ventajas las empresas necesitan conocer las actividades y características que presenta la logística inversa, así como las ventajas que motivan tales prácticas, especialmente en lo que respeta a las prácticas denominadas de excelencia.

En tanto las ventajas están en el reaprovechamiento de algunos materiales, también en la posibilidad de la empresa de abarcar otros mercados, así se genera mayor confianza en el cliente al momento de tomar la decisión de compra, además a mejora considerable de la imagen de la empresa ante los consumidores. Entre otras ventajas ambientales, la norma permite optimizar la gestión de recursos y residuos, reducir los

impactos ambientales negativos derivados de su actividad, y los riesgos asociados a situaciones accidentales. Además de potenciar la innovación y la productividad.

Las ventajas de la logística inversa son:

- a) Optimizar recursos: según Guerra (2020) indico la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia.
- b) La reducción de impactos ambiental negativos: Raffino (2020) considero como ventaja de la logística inversa se lleva acabo cuando la actividad es todavía un proyecto, para así decidir si se lo lleva adelante o si requiere reformulación, en base al costo ecológico que supondrá su realización. Además, Coppini (2019) señala que cuando el ambiente no puede satisfacer las necesidades básicas y presenta riesgos para el desarrollo humano, la calidad de vida y salud se ve afectada.
- c) Potenciar la innovación: según Llorens (2020) señalo que la innovación nos apasiona, nos moviliza, promueve el cambio y permite que la sociedad evolucione. Toda innovación nace con una idea, una solución a un problema. Además, Alarcón (2017) menciona que los mercados cada día más están evolucionando muy rápidamente. Para poder cumplir con los objetivos tenemos que estar innovando constantemente en las distintas áreas con el fin de liderar estos cambios.

### **III. HIPÓTESIS**

La investigación estudio las características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE rubro ferretería de Ignacio Escudero (Piura) año 2021. En tanto no consta de hipótesis por ser una investigación cuantitativa descriptiva ya que se enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados. Los estudios cualitativos, por lo regular, no formulan hipótesis antes de recolectar datos (aunque no siempre es el caso). Su naturaleza es más bien inducir las hipótesis por medio de la recolección y el análisis de los datos (Sampieri, 2016)

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue cuantitativa porque cuantifico numéricamente las variables estudiadas, que en este caso son: la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021. Mientras tanto Rodríguez (2017, p.32), señaló que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, sobre Hernández, Fernández y Baptista (2016) manifestaron que usan la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico

El nivel fue descriptivo ya que identificaron las características del universo en estudio donde se señaló las formas de conducta y actitudes del universo investigado de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021. En tanto una investigación es descriptivo ya que se logra recopilar datos e informaciones en el camino a seguir la investigación (Nicomedes, 2017)

Diseño: no experimental corte transversal, no se manipularon se observaron como ocurrió en la realidad. Según Hernández (2016) considero en su definición que los diseños no experimentales como estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además, se recolectaron datos de la variable gestión de calidad y logística inversa en las MYPE rubro ferreterías en el distrito de Ignacio Escudero en un determinado momento.

## **4.2. Población y muestra**

### **4.2.1. Población**

Según Arias (2012) citado en Rojas (2017) definió como “población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81)

El universo bajo estudio estuvo compuesto por los clientes y trabajadores que requieren el servicio y los productos de las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.

Para la variable 1: Gestión de calidad:

La población estuvo constituida por los clientes que tienen las siguientes características (clientes):

- a) Edad
- b) Sexo (masculino – femenino)
- c) Grado de instrucción (primaria, secundaria, estudios universitarios)
- d) Nivel socioeconómico (bajo, medio, alto).

Resulta que fueron 90 clientes que acudieron a las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021

Además, la población estuvo constituida por 20 trabajadores de las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.

Para la variable 2: Logística inversa:

La población estuvo constituida por 20 trabajadores de las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.

#### 4.2.2. Muestra

La muestra estadística es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria (López & Fachelli, 2017).

Para la variable gestión de calidad estuvo conformada por 90 clientes, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Según Vázquez (2017) este método consiste en seleccionar a los elementos que son convenientes para la investigación de la muestra, dicha conveniencia se produce ya que el investigador se le resulta más sencillo de examinarlos.

Se tomó la decisión de encuestar a 90 clientes por el tema de tiempo que se realizó en un solo día con las cantidades de boletas que se venden a diario en cada MYPE, además por el tema de la pandemia del COVID-19 y las restricciones del estado para que funcionen a diario las MYPE, la encuesta se realizó el día 12 de marzo del 2021 de 9am hasta las 4:30 pm en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero. Con el consentimiento de los propietarios, por lo tanto, se detalló lo siguiente:

*Cuadro 1. Relación de MYPE y números de clientes*

NOMBRE Y DIRECCIÓN	RUC	N CLIENTES	TOTAL CLIENTES
FERRETERÍA "A" Car. Panamericana Ignacio escudero	XX10036426310	18	90
FERRETERIA "B" Car. Panamericana Ignacio escudero	XX20601885264	20	
FERRETERIA "C" Car. Panamericana Ignacio escudero	XX10437749081	18	
FERRERTERIA "D" Car. Panamericana Ignacio escudero	XX10522545362	18	
FERRETERIAS Y ACABADOS "E" Car. Panamericana Ignacio escudero	XX10232125410	16	

Fuente: Elaboración propia

Además, la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021. Según Hernández citado en (Barahona & Romero, 2018) expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra"(p.69). Por lo cual se encuestó a toda la población.

*Cuadro 2. Relación de los trabajadores*

<b>NOMBRE Y DIRECCIÓN</b>	<b>RUC</b>	<b>N GERENTE</b>	<b>N TRABAJADORES</b>	<b>TOTAL</b>
FERRETERÍA "A" Car. Panamericana Ignacio escudero	XX10036426310	1	1 cajera	3
			1 vendedor	
			1 almacenero	
FERRETERIA "B" Car.  Panamericana  Ignacio escudero	XX20601885264	1	1 cajera	5
			2 vendedores	
			1 almacenero	
			1 chofer	
FERRETERIA "C" Car. Panamericana Ignacio escudero	XX10437749081	1	1 cajera	4
			2 vendedores	
			1 almacenero	
FERRERTERIA "D" Car. Panamericana Ignacio escudero	XX10522545362	1	1 cajera	4
			2 vendedores	
			1 almacenero	
FERRETERIAS Y ACABADOS "E" Car. Panamericana Ignacio escudero	XX10232125410	1	1 cajera	4
			2 vendedores	
			1 almacenero	

Fuente: Elaboración Propia

Para la variable logística inversa se aplicó a 20 trabajadores de las MYPE ferretería, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021. Según Hernández citado en Barahona & Romero (2018) expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra"(p.69).

#### **4.2.3. Criterios de inclusión y exclusión**

Inclusión:

- Personas mayores de 18 años de ambos sexos que son concurrentes a la MYPE, ferreterías del distrito de Ignacio Escudero.
- Trabajadores que laboran en las MYPE, ferreterías del distrito de Ignacio Escudero.

Exclusión:

- Personas que no estuvieron en la capacidad de brindar información de las variables gestión de calidad y logística inversa.
- Trabajadores adicionales que se contratan por un día para otros trabajos específicos.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	FUENTE	TÉCNICA / INSTRUMENTO	
Gestión de calidad	La gestión de calidad resulta una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral donde se está a la mira a las organizaciones como un conjunto de procesos interconectados (Hernández, 2018)	Beneficios	La dimensión beneficios se medirá con sus indicadores “incrementar las ventas, confianza en los productos de la organización, reconocimiento internacional, niveles altos de satisfacción del cliente” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Incrementar las ventas	Nominal	Cliente	Encuesta / cuestionario	
					Nominal	Cliente		
				Confianza en los productos	Nominal	Trabajador		
					Nominal	Trabajador		
				Reconocimiento internacional	Nominal	Trabajador		
					Nominal	Cliente		
		Importancia	Se medirá con los indicadores: “disminución en los precios, presencia en el mercado, permanencia en el mercado, objetividad de la calidad” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.		Disminución en los precios	Nominal		Cliente
					Presencia en el Mercado	Nominal		Cliente
						Nominal		Cliente
					Permanencia en el Mercado	Nominal		Trabajador
Objetivos de la calidad	Nominal	Trabajador						

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	FUENTE	TÉCNICA / INSTRUMENTO		
Logística inversa	la logística inversa es una de las herramientas que las organizaciones deberían utilizar para poder ser llamadas empresas socialmente responsables dentro de la reutilización de los productos(Cruz, 2015)	Estrategias	La dimensión estrategias se medirá con sus indicadores: “reciclar, reducir, reutilizar, aprovisionamiento” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Reciclar	Nominal	Trabajador	Encuesta / cuestionario		
				Reducir	Nominal	Trabajador			
					Nominal	Trabajador			
				Reutilizar	Nominal	Trabajador			
		Aprovisionamiento	Nominal	Trabajador					
		Ventajas	Se medirá con sus indicadores: “optimiza recursos, reduce el impacto ambiental, potenciar la innovación” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario			Optimiza recursos		Nominal	Trabajador
						Reduce el impacto ambiental		Nominal	Trabajador
								Nominal	Trabajador
						Potencia la innovación		Nominal	Trabajador
								Nominal	Trabajador

Fuente: Elaboración propia

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación desarrollada se utilizó la técnica de encuesta. Los datos se obtuvieron a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Para la variable 1 gestión de calidad se formularon 12 preguntas las cuales fueron dirigidas a 90 clientes y 20 trabajadores. Para la variable 2 logística inversa se formularon 10 preguntas las cuales fueron dirigidas a los 20 trabajadores.

Resultado que la experta en juicio Cruz Bautista Edith observo los ítems de las preguntas 2 y 7 de la variable 1 gestión de calidad, además observo los ítems de preguntas 3 y 9 de la variable 2 logística inversa, en tanto se realizó una matriz de levantamiento de observaciones mejorando la redacción de las preguntas, por lo que la matriz se encuentra en el anexo 4 de la página 100 de la investigación.

El instrumento de cuestionario se logró con la matriz de operacionalización de las variables, utilizando un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021

#### **4.5. Plan de análisis**

Según (Ramírez F, 2015) menciono que el análisis dentro de la investigación es el proceso que consiste en la realización de los procedimientos a los que el investigador deberá someter la información recabada con la finalidad de alcanzar los objetivos que el estudio se propone. El análisis se trata de una operación importante que remata y culmina todo el proceso de investigación y en la que se recogen sus frutos.

En la presente investigación se hizo uso del análisis descriptivo en el cual se realizó a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores y propietarios de las Micro y pequeñas empresas; la investigación es descriptiva en tanto se hizo uso de estadística descriptiva: se calculó la frecuencia porcentaje media se hizo uso del programa Excel Windows, los datos recopilados se representaron en tablas y gráficos.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Hipótesis	Técnica / instrumento	Metodología
“Caracterización de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021”.	¿Qué Características tiene gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.	General: Determinar las características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.	Gestión de calidad	Beneficios	Incrementar las ventas Confianza en los productos de la organización Reconocimiento internacional Niveles más altos de satisfacción del cliente	La investigación no consta de hipótesis por ser una investigación cuantitativa descriptiva ya que se enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados (Sampieri, 2016)	Encuesta / cuestionario	<b>Tipo:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental <b>Corte:</b> Transversal <b>Población:</b> variable 1 fueron 90 clientes con una muestra no probabilística por conveniencia. También estuvo constituida por 20 trabajadores. variable 2 fueron 20 trabajadores. <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumento:</b> El cuestionario
		(a) Identificar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.		Importancia	Disminución en los precios Presencia en el mercado Permanencia en el mercado Objetividad de la calidad			
		(b) Conocer la importancia de la gestión de calidad en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.	Logística inversa	Estrategias	Reciclar Reducir Reutilizar Aprovisionamiento			
		(c) Describir las estrategias de la logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.		Ventajas	Optimiza recursos Reduce el impacto ambiental Potencia la innovación			
		(d) identificar las ventajas de la logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.						

Fuente: Elaboración propia

#### **4.7. Principios éticos**

Según el código de ética de la Universidad católica los ángeles de Chimbote versión 003 aprobado mediante resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH católica se tiene en cuenta los principios éticos de la investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.

##### **Principio de protección de la persona**

En la investigación se aplicó este principio porque las personas encuestadas fueron informadas acerca de tema de la investigación, lo cual se les pidió con respeto y amabilidad que tengan la voluntad de responder al cuestionario brindado. Además, se reservó absoluta confidencialidad de la información recibida de los encuestados tanto clientes y trabajadores.

##### **Beneficencia y no maleficencia**

Se aplicó en su totalidad porque en la investigación no se le causa ningún daño a los clientes ni trabajadores encuestados ya que siempre se les informa sobre el tema de la investigación y no existe ningún peligro para su persona.

##### **Justicia**

Se aplicó de la mejor manera justa, cumpliendo con lo requerido en la investigación, sin manejar la información para otros fines que perjudiquen o involucren a los encuestados injustamente.

### **Principio de Integridad científica**

Se aplicó porque en ningún momento de la investigación se alteró información ya que siempre se tomó la información con responsabilidad, respetando las opiniones y respuestas de los encuestados de acuerdo al método científico de la investigación.

### **Principio de libre participación y derecho a estar informado**

En la investigación se aplicó este principio porque la participación fue voluntaria de las personas que fueron encuestadas, así mismo se informó de la importancia que tiene su participación dentro de la encuesta realizada del tema de gestión de calidad y logística inversa.

### **Cuidado del medio ambiente y biodiversidad**

Se aplicó porque la MYPE en investigación no represento ningún daño, ni peligro para el medio ambiente y biodiversidad, ya que cumple con lo establecido por el estado, haciendo uso de las buenas prácticas ambientales.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados de la encuesta

#### 5.1.1. Identificar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.

Tabla 3. Beneficios de gestión de calidad para el cliente

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cree que al brindar un mejor producto o servicio la MYPE lograra aumentar las ventas?	72	80%	18	20%	90	100%
2. ¿Los nuevos productos o servicios que comercializa la MYPE satisfacen sus necesidades?	54	60%	36	40%	90	100%
3. ¿Son eficientes los productos que ofrece la MYPE?	76	84%	14	16%	90	100%
4. ¿Acude con frecuencia a comprar productos en la MYPE?	68	76%	22	24%	90	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente.

Elaboración propia

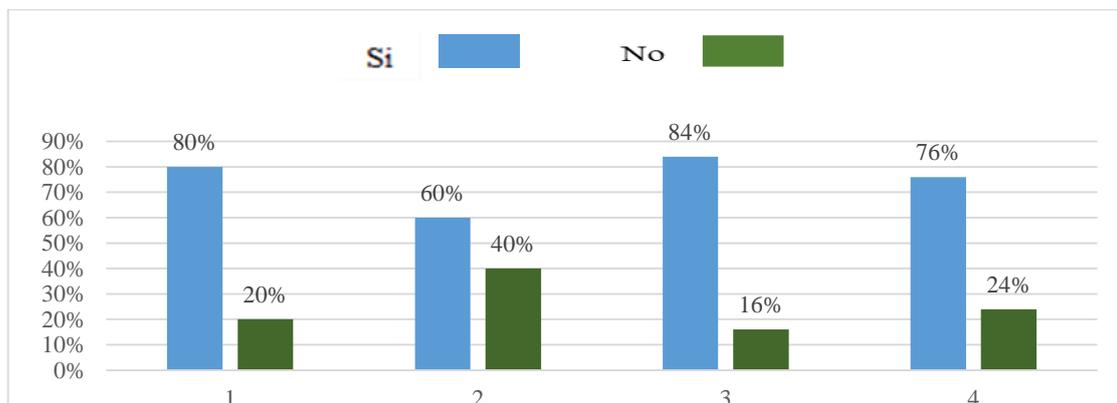


Figura 1: Gráfico de barras que representa a los beneficios de la gestión de calidad para el cliente

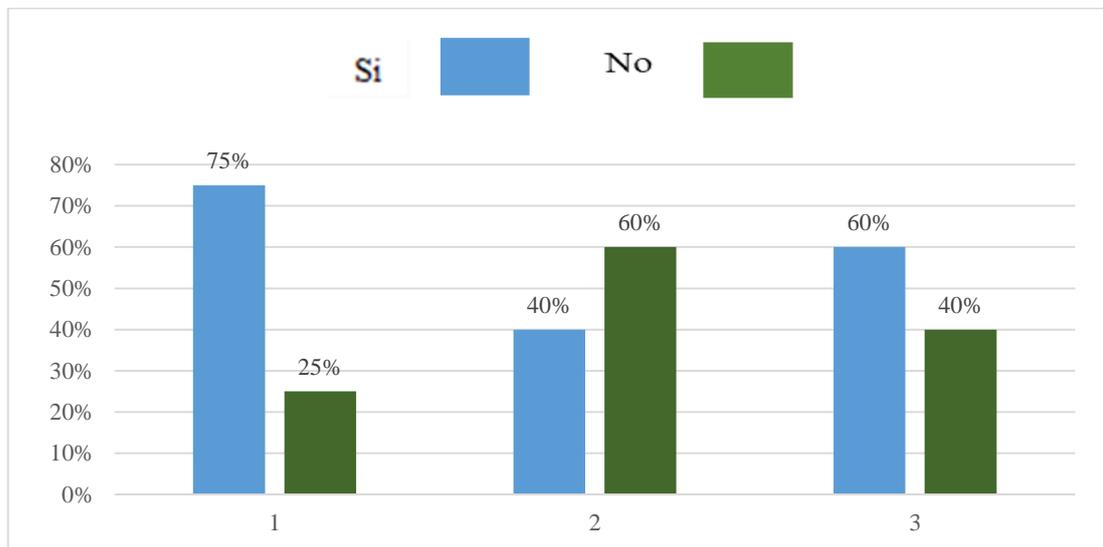
Interpretación: En la tabla 3 y figura 1 denominada “beneficios de gestión de calidad para el cliente”, se observa que el 80% de los clientes consideran que al brindar un mejor producto o servicio la MYPE lograra aumentar las ventas. En tanto el 60% de los clientes consideran de los nuevos productos o servicios que comercializa la MYPE satisfacen sus necesidades. Mientras que el 84% de los clientes encuestados señalan que son eficientes los productos que ofrece la MYPE. El 76% indican que acuden con frecuencia a comprar los productos en la MYPE.

*Tabla 4. Beneficios de la gestión de calidad para el trabajador*

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Al momento de atender al cliente ofrece probar el producto antes de comprarlo?	15	75%	5	25%	20	100%
2. ¿Los productos o servicios que comercializa se están vendiendo en tiempo programado?	8	40%	12	60%	20	100%
3. ¿La MYPE ha establecido el sistema de gestión de calidad ISO 9001?	12	60%	8	40%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador.

Elaboración propia



**Figura 2:** Gráfico de barras que representa a los beneficios de la gestión de calidad para el trabajador

Interpretación: En la tabla 4 y figura 2 denominada “beneficios de la gestión de calidad para el trabajador”, el 75% de los trabajadores encuestados consideran que al momento de atender al cliente si ofrece probar el producto antes de ser comprado, el 20% considera que no. Mientras que el 40% de los trabajadores indican que los productos que comercializa se están vendiendo en el tiempo programado. Además, el 60% indican que la MYPE ha establecido el sistema de gestión de calidad ISO 9001.

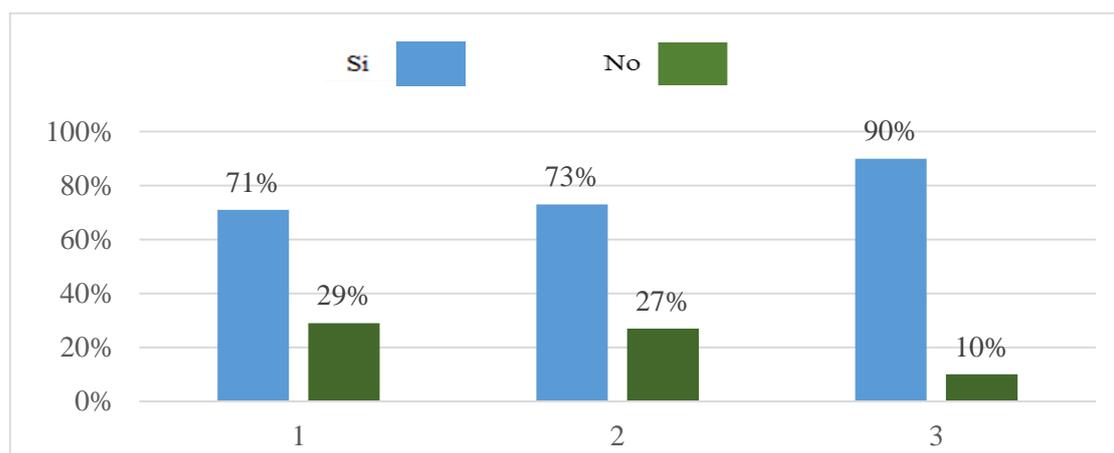
**5.1.2. Conocer la importancia de la gestión de calidad en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.**

*Tabla 5. Importancia de la gestión de calidad para el cliente*

Ítem	Sí		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Los precios de los productos que ofrece la MYPE son accesibles al mercado?	64	71%	26	29%	90	100%
2. ¿Está conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece la MYPE?	66	73%	24	27%	90	100%
3. ¿Los productos que se ofrecen son de marcas reconocidas?	81	90%	9	10%	90	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración propia



**Figura 3:** Gráfico de barras que representa la importancia de la gestión de calidad para el cliente

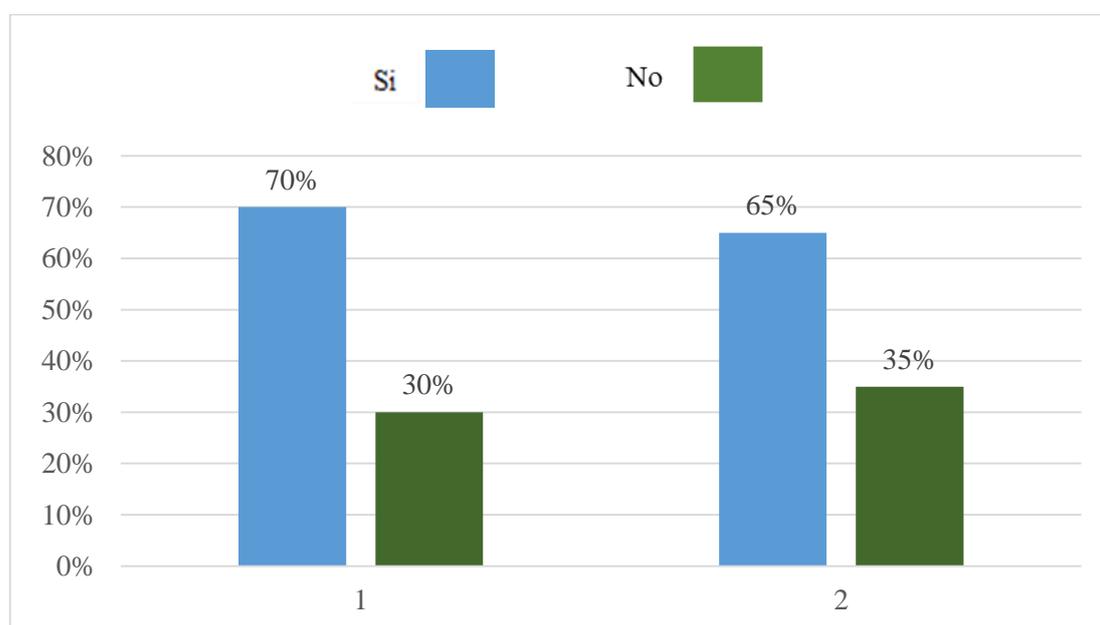
Interpretación: En la tabla 5 y figura 3 denominada “importancia de la gestión de calidad para el cliente”, se observa que el 71% de los clientes consideran que los precios de los productos que ofrece la MYPE son accesibles al mercado, además el 29% considera que no. En tanto el 73% de los clientes encuestados indican que está conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece la MYPE, además el 27% indica que no. En tanto el 90% considera que los productos que se ofrecen son de marca reconocida, además el 10% creen que no.

*Tabla 6. Importancia de la gestión de calidad para el trabajador*

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿La MYPE busca fidelizar a los consumidores?	14	70%	6	30%	20	100%
2. ¿Se están logrando los objetivos planteados por la MYPE?	13	65%	7	35%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración propia



**Figura 4:** Gráfico de barras que representa la importancia de la gestión de calidad para el trabajador

Interpretación: En la tabla 6 y figura 4 denominada “importancia de la gestión de calidad para el trabajador”, se observa que el 70% de los trabajadores encuestados consideran que la MYPE busca fidelizar a los consumidores, además el 30% consideran que no. Mientras que el 65% de los trabajadores encuestados indican que se están logrando los objetivos planteados por la MYPE, además el 35% indican que no.

### 5.1.3. Describir las estrategias de la logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.

Tabla 7. Estrategias de la logística inversa

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿La MYPE cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?	16	80%	4	20%	20	100%
2. ¿Considera eficiente la reducción de materiales de desechos de la MYPE?	18	90%	2	10%	20	100%
3. ¿La reducción de materiales ha generado tener mayor capacidad de almacén?	17	85%	3	15%	20	100%
4. ¿La MYPE reutiliza los materiales desechos?	15	75%	5	25%	20	100%
5. ¿Evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos?	13	65%	7	35%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración propia

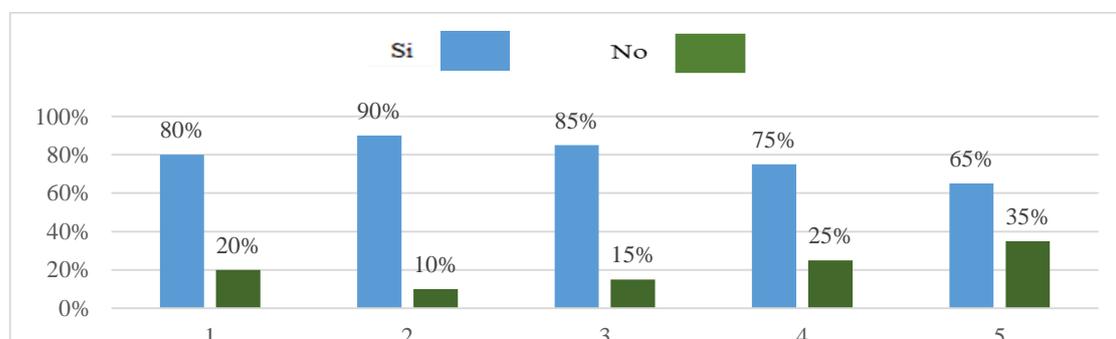


Figura 5: Gráfico de barras que representa a las estrategias de la logística inversa

Interpretación: En la tabla 7 y figura 5 denominada “estrategias de la logística inversa”, se observa que el 80% de los trabajadores mencionan que cuentan con servicios de recolección selectiva de reciclaje, además el 90% de los trabajadores consideran eficiente la reducción de materiales desechos. Mientras que el 85% de los trabajadores dicen que la reducción de materiales ha generado tener mayor capacidad de almacén, en tanto el 75% indica que reutiliza los materiales desechos. Además, el 65% de los trabajadores consideran que si evalúa con excelencias las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos.

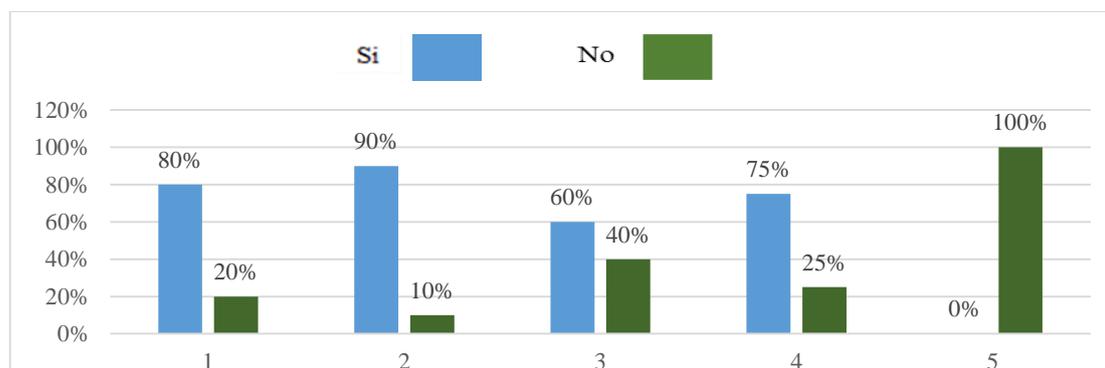
**5.1.4. Identificar las ventajas de la logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.**

*Tabla 8. Ventajas de la logística inversa*

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Considera efectivo la utilización de recursos de la MYPE?	16	80%	4	20%	20	100%
2. ¿Cree que los productos reutilizados generen beneficios?	18	90%	2	10%	20	100%
3. ¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?	12	60%	8	40%	20	100%
4. ¿La MYPE cuenta con un sistema de software que tenga en cuenta las devoluciones?	15	75%	5	25%	20	100%
5. ¿Utilizan alguna página web para la realizar las ventas de cada producto?	0	0%	20	100%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración propia



**Figura 6:** Gráfico de barras que representa a las ventajas de la logística inversa

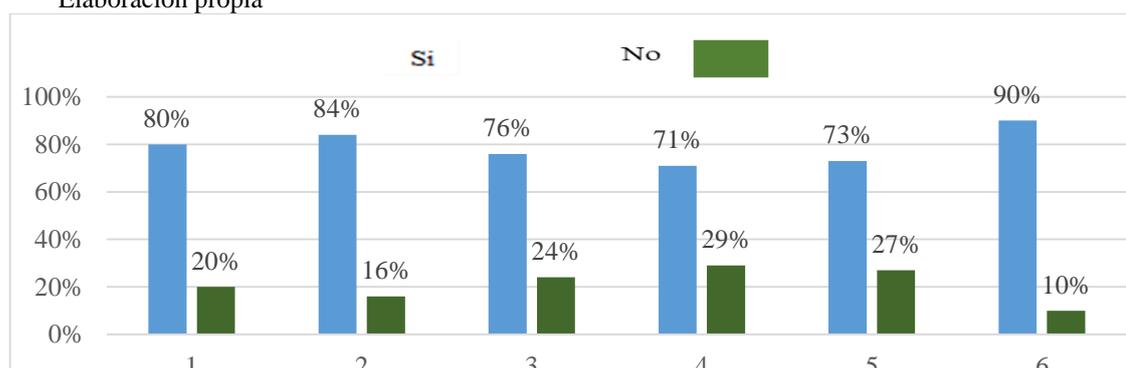
Interpretación: En la tabla 8 y figura 6 denominada “ventajas de la logística inversa”, se observa que el 80% de los trabajadores considera efectivo la utilización de recursos, mientras que el 90% de los trabajadores considera que los productos reutilizados generen beneficios. En tanto el 60% menciona que dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados, además el 75% de los trabajadores indican que cuenta con un sistema de software que tiene en cuenta las devoluciones. En tanto el 100% de los encuestados señalan que no utilizan alguna página web para la realizar las ventas de cada producto.

**5.1.5. Objetivo general: Características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.**

*Tabla 9. Características de la gestión de calidad*

Ítem	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cree que al brindar un mejor producto o servicio la MYPE lograra aumentar las ventas?	72	80%	18	20%	90	100%
2. ¿Son eficientes los productos que ofrece la MYPE?	76	84%	14	16%	90	100%
3. ¿Acude con frecuencia a comprar productos en la MYPE?	68	76%	22	24%	90	100%
4. ¿Los precios de los productos que ofrece la MYPE son accesibles al mercado?	64	71%	26	29%	90	100%
5. ¿Está conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece la MYPE?	66	73%	24	27%	90	100%
6. ¿Los productos que se ofrecen son de marcas reconocidas?	81	90%	9	10%	90	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración propia



**Figura 7:** Gráfico de barras que representa a las características de la gestión de calidad

Interpretación: En la tabla 9 y figura 7 denominada “características de los beneficios de la gestión de calidad”, se observa que el 80% de los clientes consideran que al brindar un mejor producto o servicio la MYPE lograra aumentar las ventas. Mientras que el 84% señalan que son eficientes los productos que ofrece la MYPE. En tanto el 76% indican acuden con frecuencia a comprar productos en la MYPE. Además, que el 71% de consideran que los precios de los productos que ofrece la MYPE son accesibles al mercado. En tanto el 73% de los indican que está conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece la MYPE. En tanto el 90% creen que los productos que se ofrecen son de marca reconocida.

Tabla 10. Características de la logística inversa

Ítem	Sí		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿La MYPE cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?	16	80%	4	20%	20	100%
2. ¿Considera eficiente la reducción de materiales de desechos de la MYPE?	18	90%	2	10%	20	100%
3. ¿La MYPE reutiliza los materiales desechos?	15	75%	5	25%	20	100%
4. ¿Considera efectivo la utilización de recursos de la MYPE?	16	80%	4	20%	20	100%
5. ¿Cree que los productos reutilizados generen beneficios?	18	90%	2	10%	20	100%
6. ¿La MYPE cuenta con un sistema de software que tenga en cuenta las devoluciones?	15	75%	5	25%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración propia

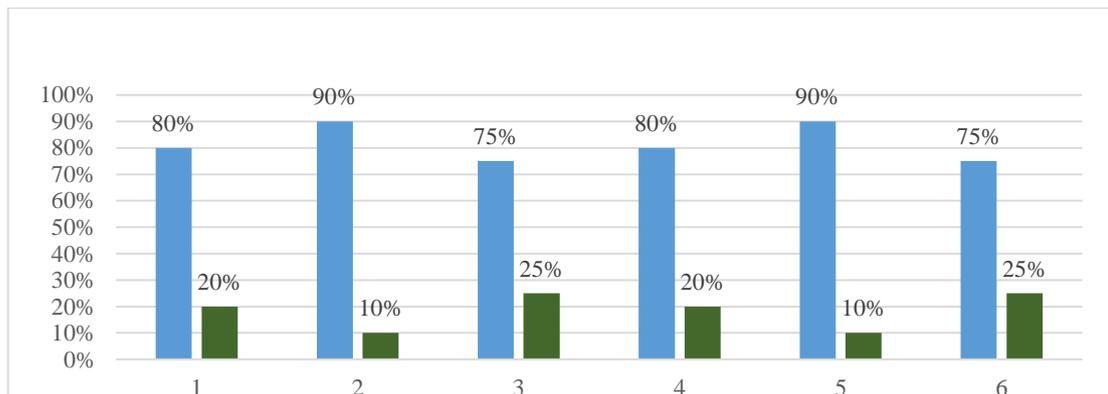


Figura 8: Gráfico de barras que representa a las características de la logística inversa

Interpretación: En la tabla 10 y figura 8 denominada “características de las estrategias de la logística inversa” se observa que el 80% de los trabajadores mencionan que cuentan con servicios de recolección selectiva de reciclaje. Además, el 90% de los trabajadores consideran eficiente la reducción de materiales desechos. En tanto el 75% indica que reutiliza los materiales desechos. Mientras que el 80% considera efectivo la utilización de recursos. Además, el 90% de los trabajadores creen que los productos reutilizados generen beneficios. Además, el 75% de los trabajadores consideran que cuenta con un sistema de software que tiene en cuenta las devoluciones.

Tabla 11. Características demográficas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
<b>Genero</b>		
Masculino	4	80%
Femenino	1	20%
<b>Tipo de empresa</b>		
EIRL	5	100%
SRL	0	0%
SA	0	0%
<b>Edad</b>		
18 a 25	0	0%
26 a 45	4	80%
46 a 50	1	20%
Más de 51 años	0	0%
<b>Años en el negocio</b>		
Menos de 05 años	5	100%
Hasta 10 años	0	0%
Más de 10 años	0	0%

Fuente: Encuesta a los propietarios  
Elaboración Propia

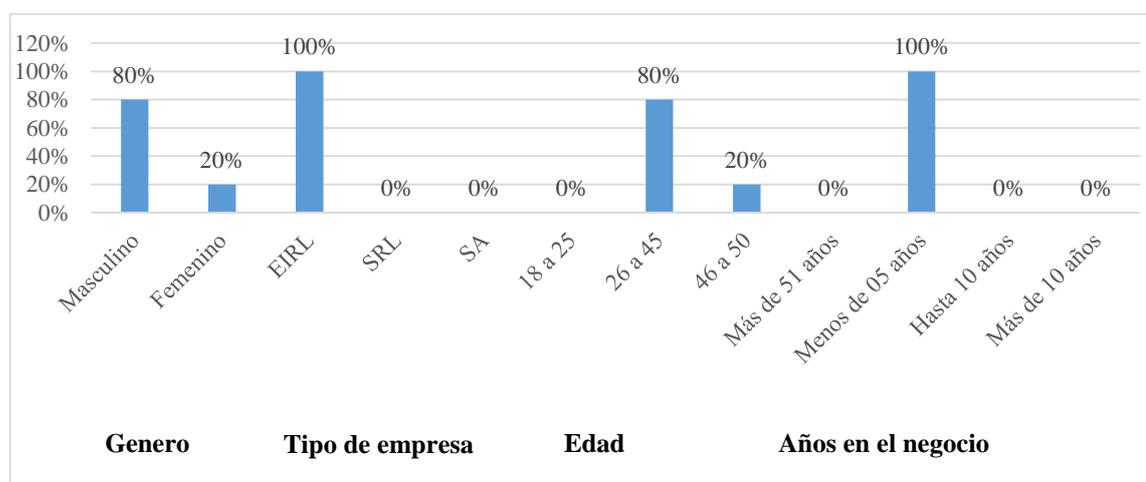


Figura 9: Gráfico de barras que representa las características demográficas de los propietarios.

En la tabla 11 y figura 9 se observa que el 80% de los encuestados pertenecen al género masculino y el 20 pertenecen al género femenino, son empresas de tipo EIRL el 100%. Con respecto a la edad del propietario, el 80% tienen edades en el rango de 26 a 45 años, el 20% tienen edades entre 46 a 50 años de edad, la experiencia que tienen en el negocio está dada porque el 100% tienen 05 años.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Identificar los beneficios de gestión de calidad en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021**

En la tabla 3 y figura 1 denominada “beneficios de gestión de calidad para el cliente” respecto al indicador incrementar las ventas, se observa que el 80% de los clientes consideran que al brindar un mejor producto o servicio la MYPE lograra aumentar las ventas. Lo que contraste con Solís (2018) encontró que las ferreterías brindan calidad en el servicio, pero consideran que la calidad puede mejorar para lograr rebasar las expectativas del cliente brindando mayor satisfacción. Por su parte (Hernández, 2018) señala en cuanto la calidad representa la oportunidad para impulsar la competitividad empresarial a través de la conexión entre producto o servicio y cliente, siendo esto una vía para estar en sintonía con los cambios del mercado y del entorno dinámico que demanda hoy día estrategias y acciones precisas.

Además, el indicador incrementar las ventas se observa que el 60% de los clientes encuestados creen que los nuevos o servicio que comercializa la MYPE satisfacen sus necesidades. lo que contraste con Sanchez (2017) encontró que brindando soluciones específicas a cada problema y su consecución está basada en la alineación a la gestión de procesos, la cual permite gestionar la empresa de manera eficaz y eficiente. Heller (2018) menciona que vender implica brindar un servicio de satisfacción de necesidades o de solución de problemas del prójimo coincidentes con los productos o servicios que desea comercializar.

Respecto al el indicador niveles altos de satisfacción del cliente, el 84% de los clientes encuestados señalan que son eficientes los productos que ofrece la MYPE. Lo que evidencia con Chapilliquen (2019) en su investigación encontró que al brindar una

buena atención a sus clientes y además poderle brindar un producto de calidad para el consumo humano, así mismo la empresa busca saber cuáles son sus necesidades y poder ofrecerles nuevos productos en precios accesibles para todos. Para Melo (2018) sostiene que un sistema de gestión de calidad permite a una organización analizar las necesidades de sus clientes y definir los procesos adecuados para una eficiente producción y prestación de servicios.

También el indicador niveles altos de satisfacción del cliente, el 76% de los clientes indican que acuden con frecuencia a comprar productos en la MYPE. Evidenciado con Alva (2017) en su investigación encontró que existe el cumplimiento que la ferretería tiene con sus compromisos, demostrando gran confianza de la clientela hacia la empresa. Así Ayala (2018) considera que los niveles altos de satisfacción al cliente son fundamentales en el mejoramiento continuo de los procesos en generar satisfacción, lealtad y preferencia en los clientes a través de una experiencia positiva y memorable.

En la tabla 4 y figura 2 denominada “beneficios de la gestión de calidad para el trabajador” respecto al indicador confianza en los productos, el 75% de los trabajadores encuestados consideran que al momento de atender al cliente si ofrece probar el producto antes de ser comprado. Lo que contrasta con Silva (2020) las MYPE han mejorado sus servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, además se sugiere motivar a los trabajadores para trabajar en equipo en equipo para alcanzar las metas. Según Diaz (2017) hace mención que son muy pocas las marcas que ofrecen probar el producto antes de comprarlo, por lo que los consumidores deben buscar otras fuentes como la valoración de los usuarios y la reputación del servicio al cliente.

Además, el indicador confianza en los productos, el 60% de los trabajadores indican que los productos que comercializa no se están vendiendo en el tiempo programado. Lo que evidencia con Sanchez (2017) la gestión en calidad en los procesos como base, debido a que permite el logro de objetivos empresariales en cada actividad de las empresas. Según Romero (2019) menciona que ejecutar un SGC sin duda genera beneficios a cualquier empresa para alcanzar los objetivos deseados que añade valor a sus productos y servicios; con ello se conseguiría satisfacción en los clientes y el alcance de ventajas competitivas que hagan la diferencia en su campo.

Respecto al indicador reconocimiento internacional, el 60% de los trabajadores encuestados consideran que la MYPE ha establecido el sistema de gestión de calidad ISO 9001. Lo que contrasta con Pacheco (2019) demostró que el 100 % de los propietarios son consciente que la gestión de calidad es un pilar importante para la mejora y que está en tomar las decisiones para su implementación. Según Guacales & Meneses (2020) hacen mención sobre los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) en las empresas fue el cambio, la innovación permanente la cual se encuentra la mejora continua tanto en productos y servicios, otro impacto es el desconocimiento de la norma por parte de los clientes.

### **5.2.2. Conocer la importancia de la gestión de calidad en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.**

En la tabla 5 y figura 3 denominada “importancia de la gestión de calidad para el cliente” respecto al indicador disminución de precios, se observa que el 71% de los clientes consideran que los precios de los productos que ofrece la MYPE son accesibles al mercado. Evidenciado con Chapilliquen (2019) en su investigación encontró que la empresa busca saber cuáles son sus necesidades y poder ofrecerles

nuevos productos en precios accesibles para todos. En tanto Jiménez (2017) menciona que para los clientes siempre es tentador hacer una disminución de precios o una promoción, con descuentos profundos y de duración prolongada.

Respecto al indicador presencia en el mercado, el 73% de los clientes encuestados indican que está conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece la MYPE. Evidenciado con Silva (2020) considera que las ventajas de ofrecer una gestión de calidad en las marcas de productos son una mayor organización para brindar un producto y servicio satisfactorio, un mayor compromiso por parte de la MYPE en su oferta de servicio. Daruma (2017) considera la importancia de la gestión de calidad es cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

Además, el indicador presencia en el mercado, el 90% considera que los productos que se ofrecen son de marca reconocida. Evidenciado con Chapilliquen (2019) en su investigación indica que la empresa busca poderle brindar un producto de calidad para el consumo humano, así mismo la empresa busca saber cuáles son sus necesidades y poder ofrecerles nuevos productos en precios accesibles para todos. Según Pérez (2020) considera que al aumentar la presencia o participación de tu marca en el mercado significa incrementar el esfuerzo que pones en ventas como negocio y usar estrategias nuevas o adicionales para impulsar la cuota de mercado.

En la tabla 6 y figura 4 denominada “importancia de la gestión de calidad para el trabajador” respecto al indicador permanencia en el mercado, se observa que el 70% de los trabajadores encuestados consideran que la MYPE busca fidelizar a los consumidores. Evidenciado con Alva (2017) en su investigación señala que debido a que existe una gran influencia de las dimensiones de la calidad de servicio donde los

elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía han conseguido que los clientes indiquen que existe gestión de calidad en la ferretería. Así Daruma (2017) señala que las empresas tienen alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores.

Respecto al indicador objetivos de la calidad, el 65% de los trabajadores encuestados indican que se están logrando los objetivos planteados por la MYPE, además el 35% indican que no. Lo que contrasta con Sanchez (2017) en su estudio señala que se permite gestionar la empresa de manera eficaz y eficiente, la gestión en calidad en los procesos como base, debido a que permite el logro de objetivos empresariales en cada actividad de las empresas. Para Trujillo (2018) indica que, para garantizar el éxito de una política de calidad, es necesario establecer previamente los objetivos que la organización se plantea en este campo, y todos los agentes, procesos y sistemas implicados en ellos.

### **5.2.3. Describir las estrategias de logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.**

En la tabla 7 y figura 5 denominada “estrategias de la logística inversa” respecto al indicador reciclar, se observa que el 80% de los trabajadores mencionan que cuentan con servicios de recolección selectiva de reciclaje. Lo que evidencia con Arango (2019) en su investigación se encontró que la oportunidad de obtener beneficios económicos y contribuir con un proceso de impacto positivo con el medio ambiente son factores motivacionales para llegar a tomar la decisión de su implementación. En tanto Sturzenegger (2020) señala los bajos niveles de reciclaje se explican por muchos factores: ausencia de servicios de recolección selectiva, baja

reciclabilidad de los envases y empaques, mercados de reciclaje inexistentes o tecnologías de reciclaje inadecuadas.

Respecto al indicador reducir, el 90% de los trabajadores consideran eficiente la reducción de materiales de desechos de la MYPE. Quintero (2017) se encontró que los productos se someterán a procedimientos de reprocesamiento, reutilización, reciclado o destrucción, proporcionando a su vez valor agregado y sostenible a la cadena productiva y a los clientes. Lo que concuerda con Hevia (2017) esa estrategia considera que implica un análisis y diseño de tecnologías y productos que reduzcan los insumos utilización de medios de manipulación más eficientes.

También el indicador reducir el 85% de los trabajadores dicen que la reducción de materiales ha generado tener mayor capacidad de almacén. En tanto evidencia con Quintero (2017) se encontró que los productos se someterán a procedimientos de reutilización, reciclado o destrucción, proporcionando a su vez valor agregado y sostenible a la cadena productiva y a los clientes. González (2020) menciona que al reutilizar permite volver a usar objeto, es decir, darle un nuevo fin a esa basura y desechos que producimos en el lugar donde habitamos.

Respecto al indicador reutilizar, el 75% indica que reutiliza los materiales desechos. Lo que contrasta con el antecedente Quintero (2017) en su trabajo se encontró que resulto que la logística inversa si es una generadora de ventajas competitivas y a su vez de grandes beneficios como; el mejor manejo de las devoluciones, obtención de materias primas y materiales reutilizables, innovación en procesos, desechos. González (2020) menciona que al reutilizar permite volver a usar objeto, es decir, darle un nuevo fin a esa basura y desechos que producimos en el lugar donde habitamos. La reutilización es sumamente importante en la ecología.

Respecto al indicador aprovisionamiento, el 65% de los trabajadores consideran que si evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos. Rojas (2019) en su estudio se obtuvo evidencia que la mayoría de clientes están muy satisfechos con la logística que comprende al aprovisionamiento de materiales. Así Vasco (2017) indica que es considerada una actividad de compra de bienes y servicios de una fuente externa de manera crucial en la reducción de costos dentro de la cadena de valor junto a la mejora de la calidad de los productos o servicios ofrecidos a los clientes.

#### **5.2.4. Identificar las ventajas de la logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021.**

En la tabla 8 y figura 6 denominada “ventajas de la logística inversa” respecto al indicador optimizar recursos, se observa que el 80% de los trabajadores considera efectivo la utilización de recursos. lo que evidencia con López (2020) en su investigación indica que con el fin de garantizar la eficiencia del mismo dentro de la empresa. con un sistema de gestión correcto hará que la empresa se consolide y pueda tener más eficiencia, así como generar resultados económicos positivos. Para Guerra (2020) indica la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia.

Respecto al indicador reduce los impactos ambientales, el 90% de los trabajadores considera que los productos reutilizados generen beneficios. Lo que contrasta con Rojas (2019) indica que permite una rotación más eficiente de los inventarios, pues se da prioridad de salida a los productos más antiguos en el almacén, evitando de este modo conservar productos que a la larga se deterioran o pierden propiedades físicas. Por lo que Coppini (2019) señala que cuando el ambiente no puede

satisfacer las necesidades básicas y presenta riesgos para el desarrollo humano, la calidad de vida y salud se ve afectada.

Además, el indicador reduce los impactos ambientales, el 60% menciona que dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados. Peñaloza (2020) en su estudio señala que existe una relación positiva entre la gestión del flujo de información y el desempeño organizacional. Mientras Raffino (2020) considera como ventaja de la logística inversa se lleva a cabo cuando la actividad es todavía un proyecto, para así decidir si se lo lleva adelante o si requiere reformulación, en base al costo ecológico que supondrá su realización.

Respecto al indicador potencia la innovación, el 75% de los trabajadores consideran que cuenta con un sistema de software en sus ventas. López (2020) menciona que con un sistema de gestión correcto hará que la empresa se consolide y pueda tener más eficiencia, así como generar resultados económicos positivos. Llorens (2020) señala que la innovación nos apasiona, nos moviliza, promueve el cambio y permite que la sociedad evolucione. Toda innovación nace con una idea, una solución a un problema.

También el indicador potencia la innovación, el 100% de los encuestados señalan que no utilizan alguna página web para la realización de las ventas de cada producto. Por lo que Quintero (2017) señala que la logística inversa es aquel proceso donde se rediseña el producto dependiendo el tipo y estado del mismo con el fin de aprovechar al máximo su valor dentro del flujo inverso al que serán destinados. En tanto Alarcón (2017) menciona que los mercados cada día más están evolucionando muy rápidamente. Para poder cumplir con los objetivos tenemos que estar innovando constantemente en las distintas áreas con el fin de liderar estos cambios.

#### **5.2.4. Objetivo general: Características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE rubro ferretería de Ignacio Escudero (Piura) año 2021.**

##### **a) Características de la gestión de calidad**

En la tabla 9 y figura 7 denominada “características de la gestión de calidad” respecto al indicador incrementar las ventas, se observa que el 80% de los clientes consideran que al brindar un mejor producto o servicio la MYPE lograra aumentar las ventas. Lo que evidencia con Solís (2018) encontró que las ferreterías brindan calidad en el servicio, pero consideran que la calidad puede mejorar para lograr rebasar las expectativas del cliente brindando mayor satisfacción. Por su parte (Hernández, 2018) señala en cuanto la calidad representa la oportunidad para impulsar la competitividad empresarial a través de la conexión entre producto o servicio y cliente, siendo esto una vía para estar en sintonía con los cambios del mercado y del entorno dinámico que demanda hoy día estrategias y acciones precisas.

Respecto al indicador niveles altos de satisfacción del cliente, el 84% de los clientes encuestados señalan que son eficientes los productos que ofrece la MYPE. Chapilliquen (2019) en su investigación encontró que al brindar una buena atención a sus clientes y además poderle brindar un producto de calidad para el consumo humano, así mismo la empresa busca saber cuáles son sus necesidades y poder ofrecerles nuevos productos en precios accesibles para todos. Para Melo (2018) sostiene que un sistema de gestión de calidad permite a una organización analizar las necesidades de sus clientes y definir los procesos adecuados para una eficiente producción y prestación de servicios.

Además, el indicador niveles altos de satisfacción del cliente, el 76% de los clientes indican que se consideran lejanos a las preferencias de la MYPE. Alva (2017) en

su investigación encontró que existe el cumplimiento que la ferretería tiene con sus compromisos, demostrando gran confianza de la clientela hacia la empresa. Así Ayala (2018) considera que los niveles altos de satisfacción al cliente son fundamentales en el mejoramiento continuo de los procesos en generar satisfacción, lealtad y preferencia en los clientes a través de una experiencia positiva y memorable.

Respecto al indicador disminución en los precios, se observa que el 71% de los clientes consideran que los precios de los productos que ofrece la MYPE son accesibles al mercado. Lo que contrasta con Chapilliquen (2019) en su investigación encontró que la empresa busca saber cuáles son sus necesidades y poder ofrecerles nuevos productos en precios accesibles para todos. En tanto Jiménez (2017) menciona que para los clientes siempre es tentador hacer una disminución de precios o una promoción, con descuentos profundos y de duración prolongada.

Respecto al indicador presencia en el mercado el 73% de los clientes encuestados indican que está conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece la MYPE. Lo que contrasta con Silva (2020) considera que las ventajas de ofrecer una gestión de calidad en las marcas de productos son una mayor organización para brindar un producto y servicio satisfactorio, un mayor compromiso por parte de la MYPE en su oferta de servicio. Daruma (2017) considera la importancia de la gestión de calidad es cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.

Además, el indicador presencia en el mercado el 90% considera que los productos que se ofrecen son de marca reconocida. Lo que evidencia con Chapilliquen (2019) en su investigación indica que la empresa busca poderle brindar un producto de calidad para el consumo humano, así mismo la empresa busca saber cuáles son sus

necesidades y poder ofrecerles nuevos productos en precios accesibles para todos. Según Pérez (2020) considera que al aumentar la presencia o participación de tu marca en el mercado significa incrementar el esfuerzo que pones en ventas como negocio y usar estrategias nuevas o adicionales para impulsar la cuota de mercado.

#### **b) Características de la logística inversa**

En la tabla 10 y figura 8 denominada “características de la logística inversa” respecto al indicador reciclar, se observa que el 80% de los trabajadores mencionan que cuentan con servicios de recolección selectiva de reciclaje. Arango (2019) en su investigación se encontró que la oportunidad de obtener beneficios económicos y contribuir con un proceso de impacto positivo con el medio ambiente son factores motivacionales para llegar a tomar la decisión de su implementación. En tanto Sturzenegger (2020) señala los bajos niveles de reciclaje se explican por muchos factores: ausencia de servicios de recolección selectiva, baja reciclabilidad de los envases y empaques, mercados de reciclaje inexistentes o tecnologías de reciclaje inadecuadas.

Respecto al indicador reducir, el 90% de los trabajadores consideran eficiente la reducción de materiales desechos. Quintero (2017) se encontró que los productos se someterán a procedimientos de reprocesamiento, reutilización, reciclado o destrucción, proporcionando a su vez valor agregado y sostenible a la cadena productiva y a los clientes. Lo que concuerda con Hevia (2017) esa estrategia considera que implica un análisis y diseño de tecnologías y productos que reduzcan los insumos utilización de medios de manipulación más eficientes.

Respecto al indicador reutilizar, el 75% indica que reutiliza los materiales desechos. Lo que evidencia con Quintero (2017) en su trabajo se encontró que resulto que la logística inversa si es una generadora de ventajas competitivas y a su vez de grandes beneficios como; el mejor manejo de las devoluciones, obtención de materias primas y materiales reutilizables, innovación en procesos, desechos. González (2020) menciona que al reutilizar permite volver a usar objeto, es decir, darle un nuevo fin a esa basura y desechos que producimos en el lugar donde habitamos. La reutilización es sumamente importante en la ecología.

Respecto al indicador optimizar recursos, se observa que el 80% de los trabajadores considera efectivo la utilización de recursos. lo que contrasta con López (2020) en su investigación indica que con el fin de garantizar la eficiencia del mismo dentro de la empresa. con un sistema de gestión correcto hará que la empresa se consolide y pueda tener más eficiencia, así como generar resultados económicos positivos. Para Guerra (2020) indica la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia.

Respecto al indicador reduce los impactos ambientales, el 90% de los trabajadores considera que los productos reutilizados generen beneficios. Rojas (2019) indica que permite una rotación más eficiente de los inventarios, pues se da prioridad de salida a los productos más antiguos en el almacén, evitando de este modo conservar productos que a la larga se deterioran o pierden propiedades físicas. Por lo que Coppini (2019) señala que cuando el ambiente no puede satisfacer las necesidades básicas y presenta riesgos para el desarrollo humano, la calidad de vida y salud se ve afectada.

Respecto al indicador potencias la innovación, el 75% de los trabajadores consideran que cuenta con un sistema de software en sus ventas. López (2020) menciona que con un sistema de gestión correcto hará que la empresa se consolide y pueda tener más eficiencia, así como generar resultados económicos positivos. Llorens (2020) señala que la innovación nos apasiona, nos moviliza, promueve el cambio y permite que la sociedad evolucione. Toda innovación nace con una idea.

### **Respecto a las características demográficas de los propietarios**

En la tabla 11 y figura 9 se observa que el 80% de los encuestados pertenecen al género masculino, en tanto Según (INEI, 2020) En el Perú, 21 mil 762 empresas fueron conducidas por mujeres, representando el 53,3% del total. Esto significa que existe una mayor participación de mujeres en la conducción de este tipo de empresas. Son empresas de tipo EIRL el 100%. Lo que evidencia Según INEI (2020) organización jurídica, se observó que mensualmente en el IV Trimestre de 2019, se tuvieron 3 mil 116 empresas dadas de baja que se registraron como personas naturales, le siguieron las sociedades anónimas con 1 mil 93 empresas y las empresas registradas como empresa individual de responsabilidad limitada con 565 empresas dadas de baja.

Con respecto a la edad del propietario, el 80% tienen edades en el rango de 26 a 45 años, el 20% tienen edades entre 46 a 50 años de edad. Según COMEXPERU (2019) el 51% de los empleadores dueños de una MYPE en el Perú son mujeres que tienen, en promedio, entre 43 y 44 años. Además, casi la mitad (48%) son jefas de hogar. La experiencia que tienen en el negocio está dada porque el 100% tienen 05 años. Cañari (2017) quien menciona que las empresas que fueron creadas hace 10 años, en un 92,2 % permanecen como fueron creadas, es decir nacieron MYPE y se mantuvieron en este nivel, no evolucionaron.

## VI. CONCLUSIONES

Se identificó que las ferreterías del distrito de Ignacio Escudero cuentan con beneficios de niveles altos de satisfacción del cliente y el incremento de ventas. En tanto a la MYPE les falta tener mayor reconocimiento internacional para tener mejores beneficios que respalden su calidad de productos.

Se encontró que la importancia de la gestión de calidad en la MYPE ferretería fue tener presencia en el mercado y disminución de precios los productos. Sin embargo, tener objetivos de calidad es importante, pero no son establecidos en cada actividad que realizan las MYPE.

Las estrategias de logística inversa que se encontraron fueron reciclar ya que existe servicio de recolección selectiva de reciclaje, también se encontró la estrategia de reducir porque fue eficiente la reducción de materiales de desechos, además se encontró la reutilización porque se reutilizo los materiales de desechos como el fierro y la madera que estaban en mal estado.

Se identificó que optimizar recursos, además reducir los impactos ambientales y potenciar la innovación son ventajas esenciales con las que cuenta las MYPE ferreterías del distrito de Ignacio Escudero.

Las características de gestión de calidad y logística inversa están determinadas en los niveles altos de satisfacción al cliente, incrementar las ventas, Además, existe disminución de precios, permanencia en el mercado, objetivos de la calidad. Las características de logística inversa son reducir, reciclar, reutiliza, Además, la logística inversa reduce los impactos ambientales, optimizar recursos, potencia la innovación.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la MYPE se enfoque en hacer mejoras en beneficios de calidad que se mejore la confianza para sus clientes, además la MYPE debe contar con ISO de calidad que generen una estabilidad en la comercialización de los productos.

Se recomienda que se dé importancia en la marca de los productos que sean de mejor calidad. También se recomienda que la MYPE busque fidelizar a nuevos clientes para ampliar su capacidad de ventas y que se planten objetivos de calidad.

Se recomienda que la MYPE aumente el uso de reciclaje para que se concientice en el distrito de Ignacio escudero. Se recomienda que haga el uso eficiente de reutilizar los materiales con mayor frecuencia y aumente la participación de pequeños talleres de soldadura y carpintería.

Se recomienda que la MYPE potencie la innovación en su infraestructura, además se recomienda que se debe crear una página web para ofrecer y dar a conocer los precios de los productos de la ferretería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, C. E. (2017). *Gestion de calidad en servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la ferretería J&A E.I.R.R., Bagua 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2999/1/re\\_admi\\_evelyn.alva\\_jose.mauricio\\_calidad.de.servicio\\_datos.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2999/1/re_admi_evelyn.alva_jose.mauricio_calidad.de.servicio_datos.pdf)
- Arango, B. L. (2019). *Diseño de un modelo de logística inversa para empresas industriales y ferreteras en la ciudad de Pereira, Risaralda*. Pereira - Colombia: Universidad Nacional de Pereira. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17157/dise%c3%91o%20de%20u%20modelo%20de%20logistica%20inversa.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Barahona & Romero. (2018). *Financiamiento Con Titulos Valores Para Mejorar La Situacion Financiera, metodologia*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37300/1/TESIS%20LB%20y%20PR.pdf>
- Castro, C. A. (2017). *metodologia de la investigacion*. colombia: San Buenaventura University. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/322071830\\_CAPITULO\\_1\\_-\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/322071830_CAPITULO_1_-_Metodologia_de_la_investigacion)

Chapilliquen, U. P. (2019). “*Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las mypes del sector comercio rubro ferreterías en la avenida Piura - distrito de Tumbes, año 2019*”. Tumbes : Uladech Católica. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13225/gestion\\_calidad\\_chapilliquen\\_urbina\\_pool\\_enrique.pdf?sequence=3&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13225/gestion_calidad_chapilliquen_urbina_pool_enrique.pdf?sequence=3&isallowed=y)

Gomez & Dias. (2019). *Situación actual de la logística inversa desde la mirada de gerentes logísticos en sectores industriales de Medellín*. Colombia: Institución Universitaria Esumer, Medellín, Colombia. Obtenido de <http://repositorio.esumer.edu.co/bitstream/esumer/1958/1/logistica%20inversa%20%282%29.pdf>

Gonzalez, R. (2020). *EcologíaHoy*. Obtenido de <https://www.ecologiahoy.com/reutilizar>

Guacales & Meneses. (2020). “*sistemas de gestión de calidad: los beneficios que tienen las empresas que han adoptado un (sgc iso 9001)*”. Ibarra - Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10476/2/02%20ico%20735%20trabajo%20grado.pdf>

Hernández, P. H. (2018). *Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones* . colombia : Universidad Libre de Colombia. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/229911313.pdf>

Hernández. (2016). *metodología de la investigación*. Mexico: universidad autónoma de México . Obtenido de [www.metodologia.de.la.investigacion](http://www.metodologia.de.la.investigacion)

- Hevia, L. F. (2017). *Logística Reversa y sus estrategias como complemento de su aplicación*. Cuba: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos45/logistica-reversa/logistica-reversa2.shtml>
- Jiménez M & Quezada L. (2019). *Evaluación del nivel de posicionamiento de carrion en la ciudad de Chiclayo año, 2019*. Chiclayo: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2339/4/Maritza%20Jimenez\\_Lidia%20Quezada\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2339/4/Maritza%20Jimenez_Lidia%20Quezada_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf)
- López & Fachelli. (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Cerdanyola del Vallès: Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- López, Z. K. (2020). *El proceso de logística inversa en el rubro de una ferretería*. Piura : Universidad Nacional de Piura . Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2406/FCAD-LOP-ZET-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manay & Nuñez. (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa. *Revista Científica EPígmalión*, 3. Obtenido de [www.Revista Científica EPígmalión](http://www.Revista Científica EPígmalión)
- Martínez, M. S. (2019). *Implementación de un sistema gestión de calidad y control de inventario en la empresa Ferretería Benjumea & Benjumea ubicada en el*

*municipio de Cerete-Córdoba*. Montería, Córdoba - Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7593/1/2019\\_implementacion\\_sistema\\_control.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7593/1/2019_implementacion_sistema_control.pdf)

Mezones, O. A. (2020). *Gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro ferreterías de frias año, 2020*. Piura: Uladech Católica. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17604/gestion%20de%20calidad\\_mype\\_mezones\\_orozco\\_aurora\\_ibelis.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17604/gestion%20de%20calidad_mype_mezones_orozco_aurora_ibelis.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Nicomedes, T. E. (2017). *tipos de investigación*. Lima: repositorio.usdg.edu.pe/. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/usdg/34/1/tipos-de-investigacion.pdf>

Pacheco, B. J. (2019). *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferreterías en la ciudad de Yurimaguas, provincia de alto Amazonas, 2017*. Chimbote: Uladech Católica. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9137/gestion\\_de\\_calidad\\_marketing\\_pacheco\\_bilbao\\_jorge\\_luis.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9137/gestion_de_calidad_marketing_pacheco_bilbao_jorge_luis.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Peñaloza, P. R. (2020). *Relación entre la gestión logística inversa y el desempeño organizacional de las MYPE del sector ferretero minorista de Surquillo, 2019*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10717/1/2020\\_Pe%20c3%b1aloza%20Pizarro.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10717/1/2020_Pe%20c3%b1aloza%20Pizarro.pdf)

Pizarro, V. E. (2020). *La gestión logística inversa y el desarrollo estratégico del sector ferretero piurano en el año 2019*. Piura, peru : Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6977/1/REP\\_ADMI\\_ESTHE\\_YSSY.PIZARRO\\_MAR%20c3%8dA.SILVA\\_GESTI%20c3%93N.LOG%20c3%8dSTICA.DESARROLLO.ESTRAT%20c3%89GICO.SECTOR.FERRETERO.PIURANO.2019.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6977/1/REP_ADMI_ESTHE_YSSY.PIZARRO_MAR%20c3%8dA.SILVA_GESTI%20c3%93N.LOG%20c3%8dSTICA.DESARROLLO.ESTRAT%20c3%89GICO.SECTOR.FERRETERO.PIURANO.2019.pdf)

Quintero, P. R. (2017). *La logística inversa como fuente de ventaja competitiva para las ferreterías y organizaciones colombianas*. Cartagena, Colombia : Universidad de San Buenaventura Seccional Cartagena. Obtenido de [http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4355/1/Log%20C3%ADs%20tica%20inversa\\_Rudy%20Quintero%20Portocarrero\\_2016.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4355/1/Log%20C3%ADs%20tica%20inversa_Rudy%20Quintero%20Portocarrero_2016.pdf)

Ramírez F. (2015). Manual del Investigador . Obtenido de <http://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/05/una-introduccion-al-analisis-en-la.html>

Rasuri, J. L. (2016). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías en la ciudad de Sullana, año 2015*. piura: mype ferreteras. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1028/financiamiento\\_ferreterias\\_mype\\_razuri\\_jimenez\\_lino\\_xavier.pdf?sequence=6](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1028/financiamiento_ferreterias_mype_razuri_jimenez_lino_xavier.pdf?sequence=6)

Razuri, J. L. (2016). *Caracterización del financiamiento de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio - Rubro ferreterías en la ciudad de Sullana, año 2015*. Piura: Uladech Católica. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1028/FINANCIAMIENTO\\_FERRETERIAS\\_MYPE\\_RAZURI\\_JIMENEZ\\_LINO\\_XAVIER.pdf?sequence=6](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1028/FINANCIAMIENTO_FERRETERIAS_MYPE_RAZURI_JIMENEZ_LINO_XAVIER.pdf?sequence=6)

Rodríguez, P. (2017). *Investigación cuantitativa*. Colombia: Universidad de Colombia. Obtenido de [www.metodologia.de.investigacion](http://www.metodologia.de.investigacion)

Rojas, M. Y. (2019). *Sistema de gestión logística inversa para la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL*. Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7174/1/IV\\_FIN\\_108\\_TI\\_Rojas\\_Mayta\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7174/1/IV_FIN_108_TI_Rojas_Mayta_2019.pdf)

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

Sampieri, H. F. (9 de marzo de 2016). *Libro Metodología de la Investigación 4a Ed. "Sampieri" con su CD*. Obtenido de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2012/03/09/libro-metodologia-de-la-investigacion-4a-ed-sampieri-con-su-cd/>

Sanchez, A. N. (2019). *Importancia de la logística inversa y su impacto en el medio ambiente*. Tecana American University. Obtenido de

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

Sanchez, M. S. (2017). *“Propuesta de Mejora para un Centro de Distribución Ferretero, con base en la Gestión de Procesos”*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo. Obtenido de [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15465/2/S%C3%81NCHEZ\\_MONTESINOS\\_STE\\_FER.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15465/2/S%C3%81NCHEZ_MONTESINOS_STE_FER.pdf)

Santamaría, P. R. (2017). *Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES*. Venezuela: Universidad de Carabobo Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215055006008.pdf>

Silva, C. S. (2020). *Gestión de calidad y marketing en las MYPE rubro ferreterías en el distrito de Morropón– Piura, año 2020*. Piura, Peru: Uladech. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16672/gestion\\_de\\_calidad\\_marketing\\_Silva\\_Castillo\\_segundo\\_Gerardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16672/gestion_de_calidad_marketing_Silva_Castillo_segundo_Gerardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Solís, G. J. (2018). *Gestión de calidad y Servicio al cliente en las ferreterías del municipio de Salcajá, departamento de Quetzaltenango*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/04/Solis-Marilyn.pdf>

Tarazona & Ospina. (2018). *Propuesta del sistema de logística inversa en la empresa maderas valderrama y bilbao*. Bogota: universidad de la salle. Obtenido de

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1051&context=ing\\_industrial](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1051&context=ing_industrial)

Tarazona Camacho F. C. & Ospina Sossa L. M. (2018). *Propuesta del sistema de logística inversa en la empresa Maderas Valderrama y Bilbao*. Bogotá: Universidad de la Salle ciencia unisalle. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1051&context=ing\\_industrial](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1051&context=ing_industrial)

Vázquez, M. M. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. Panamá: universidad del istmo. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>

### **Web Grafías**

Alarcón, H. (26 de abril de 2017). Obtenido de <https://www.america-retail.com/tendencias-e-innovacion/innovacion-innovar-potencia-los-negocios-y-los-sustenta-a-futuro/>

Andina. (8 de octubre de 2020). <https://andina.pe/>. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-congreso-aprueba-ley-para-dar-beneficios-a-mypes-afectadas-pandemia-817023.aspx>

Ayala, M. L. (3 de Julio de 2018). Obtenido de <https://www.america-retail.com/opinion/opinion-por-que-los-clientes-se-van-con-niveles-de-satisfaccion/>

- Belletich, E. (27 de 8 de 2020). Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2020/el-73-de-las-mypes-no-han-podido-acceder-a-financiamiento-para-su-reactivacion/>
- Borràs, C. (15 de diciembre de 2020). Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/las-3r-reducir-reutilizar-y-reciclar-315.html>
- Cañari, A. (5 de enero de 2017). Obtenido de <https://facultades.usil.edu.pe/derecho/carrera-de-relaciones-internacionales/las-pymes-peruanas-en-el-marco-de-los-acuerdos-comerciales/>
- Cañete, N. (21 de marzo de 2020). Obtenido de <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/innovacion-coronavirus-pymes-emprendimientos/>
- cdn.www.gob.pe. (9 de Marzo de 2020). <https://cdn.www.gob.pe>. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1233718/compendio\\_de\\_normas\\_laborales\\_de\\_la\\_mype\\_para\\_afrontar\\_la\\_propagacion\\_del\\_covid-19\\_nv.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1233718/compendio_de_normas_laborales_de_la_mype_para_afrontar_la_propagacion_del_covid-19_nv.pdf)
- Cisneros, J. (9 de Diciembre de 2019). [www.datadec.es/blog](http://www.datadec.es/blog). Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/que-es-la-logistica-inversa>
- COMEXPERU. (3 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino#:~:text=Una%20Mype%20promedio%20en%20el,los%20casos%20este%20es%20propio.>

- COMEXPERU. (2019). *Las MYPE en el peru*. PERU: comexperu. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- Coppini, M. V. (12 de junio de 2019). Obtenido de <https://geoinnova.org/blog-territorio/impacto-ambiental-riesgos-salud/>
- Coronel, O. (22 de mayo de 2020). Obtenido de <https://www.ciperchile.cl/2020/05/22/peru-pandemia-y-respuestas-de-una-sociedad-civil-debil/>
- Cruz, M. I. (26 de mayo de 2015). *Logística inversa. Concepto, ventajas y desventajas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/logistica-inversa-concepto-ventajas-y-desventajas/>
- Daruma. (10 de agosto de 2017). Obtenido de <https://www.darumasoftware.com/gestion-calidad/gestion-de-calidad-en-una-empresa/>
- Diaz, M. (14 de Julio de 2017). Obtenido de <https://www.fuegoyamana.com/blog/confianza-del-cliente-lealtad-de-marca/>
- el comercio. (7 de mayo de 2020). <https://www.ipe.org.pe/>. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/la-ferreteria-del-millon/>
- Erppara.com. (9 de enero de 2020). Obtenido de <https://erppara.com/#Sector>
- Escalante, R. E. (24 de septiembre de 2017). Obtenido de <https://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

- Galiana, P. (9 de noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/las-5-fuerzas-porter-marketing-digital/>
- Gestion. (7 de febrero de 2021). *gestion.pe*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/el-60-de-las-mypes-formales-migrarian-a-canales-digitales-de-venta-noticia/>
- Guerra, S. J. (24 de junio de 2020). *Optimización de recursos. Concepto y tipos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>
- Heller, M. (30 de abril de 2018). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/como-incrementar-mis-ventas/>
- INEI. (2020). Obtenido de <https://lacamara.pe/tag/pbi/?print=print-search#:~:text=En%20su%20reporte%20de%20Perspectivas,%2C3%25%20para%20el%202021.>
- INEI. (1 de Febrero de 2020). Obtenido de [http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia\\_empresarial\\_ene2020.pdf](http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia_empresarial_ene2020.pdf)
- INEI. (1 de Febrero de 2020). *m.inei.gob.pe*. Obtenido de [http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia\\_empresarial\\_ene2020.pdf](http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia_empresarial_ene2020.pdf)
- Jiménez, G. (25 de enero de 2017). Obtenido de <https://www.informabtl.com/la-disminucion-precios-una-estrategia/>

Llorens, G. (18 de julio de 2020). *técnicas para aumentar tu capacidad de innovación*.

Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/288636>

Melo, S. (4 de mayo de 2018). *mydatascope.com*. Obtenido de

<https://mydatascope.com/blog/es/por-que-tu-empresa-debe-contar-con-buenos-sistemas-de-gestion-de-calidad/>

*Minedu* . (2017). Obtenido de Minedu .

Ministerio de Economía y Finanzas. (13 de enero de 2021). Obtenido de

<https://lacamara.pe/economia-peruana-creceria-51-en-promedio-entre-2021-y-2026/>

Molina, G. (11 de febrero de 2019). *www.grandespymes.com.ar*. Obtenido de

<https://www.grandespymes.com.ar/2019/02/11/importancia-de-la-calidad-en-una-empresa/>

Neidhöfer, G. (9 de junio de 2020). *www.latinamerica.undp.org*. Obtenido de

<https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/blog/2020/consecuencias-de-la-pandemia-del-covid-19-en-las-desigualdades-s.html>

Pacheco, L. (23 de Marzo de 2017). *ciclo deming. peru:*

<https://www.youtube.com/watch?v=KvitqfuxFtw>. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=KvitqfuxFtw>

Peñuela, M. (9 de septiembre de 2020). Obtenido de

<https://fierros.com.co/noticias/como-seleccionar-a-los-mejores-empleados-para-su-ferreteria/>

- Pérez, O. (16 de Marzo de 2020). Obtenido de <https://blog.nextup.com.mx/como-aumentar-la-presencia-de-tu-marca-en-el-mercado#:~:text=La%20cuota%20de%20mercado%20es,industria%20durante%20ese%20mismo%20periodo>.
- Polo, M. D. (17 de Octubre de 2018). *www.gestionar-facil.com*. Obtenido de <https://www.gestionar-facil.com/calidad-en-una-empresa/>
- Raffino, M. E. (30 de septiembre de 2020). *Impacto ambiental*. Obtenido de <https://concepto.de/impacto-ambiental/>. consultado 21 de febrero 2021
- Rojas, A. (2017 de septiembre de 2017). *Investigación e Innovación Metodológica*. Obtenido de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Sampieri, H. F. (9 de marzo de 2016). *Libro Metodología de la Investigación 4a Ed. "Sampieri" con su CD*. Obtenido de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2012/03/09/libro-metodologia-de-la-investigacion-4a-ed-sampieri-con-su-cd/>
- Sturzenegger, G. (18 de mayo de 2020). Obtenido de <https://blogs.iadb.org/agua/es/reciclaje-en-tiempos-de-pandemia/>
- Sulbarán, L. P. (8 de mayo de 2020). Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52495847>
- Trujillo, R. X. (2 de noviembre de 2018). Obtenido de <https://es.slideshare.net/fscxavier/los-objetivos-de-calidad>

- Valls, A. (7 de julio de 2017). Obtenido de <https://ferreteria-y-bricolaje.cdecomunicacion.es/reportajes/22763/11-razones-por-las-que-la-ferreteria-pierde-clientes-y-como-solucionarlo>
- Varela, M. (20 de abril de 2020). *www.cursosfemxa.es*. Obtenido de <https://www.cursosfemxa.es/blog/4-puntos-basicos-gestion-empresarial>
- Vasco, S. L. (7 de marzo de 2017). *Logística de Aprovisionamiento*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/logistica-de-aprovisionamiento/>
- Vázquez, M. M. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. panamá: universidad del istmo. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>
- www.america-retail. (11 de mayo de 2020). Obtenido de <https://www.america-retail.com/peru/peru-sector-ferretero-debemos-estar-considerados-como-prioritarios-en-la-reactivacion/>
- www.esan.edu.pe. (29 de enero de 2018). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- www.esan.edu.pe. (30 de enero de 2020). *conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/01/gestion-de-calidad-que-herramientas-son-fundamentales/>

www.ferreteriacotla.com. (5 de enero de 2021). Obtenido de  
<http://www.ferreteriacotla.com/responsabilidad-social/politica-medio-ambiente/>

www.paginasamarillas.com. (2021). Obtenido de  
<https://www.paginasamarillas.com.pe/piura/servicios/ferreterias?page=3>

www.wilsoft-la.com. (12 de enero de 2018). Obtenido de <http://www.wilsoft-la.com/la-calidad-y-sus-beneficios/>

# **ANEXOS**





a) Sí

b) No

4. ¿La MYPE busca fidelizar a los consumidores?

a) Sí

b) No

5. ¿Se están logrando los objetivos planteados por la MYPE?

a) Sí

b) No





## Anexo 2. Matriz indicador pregunta

CUADRO DE INSTRUMENTO							
TITULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	ALTERNATIVA DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDICIÓN	FUENTE
"Caracterización de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021".	Gestión de calidad	Beneficios	Incrementar las ventas	¿Cree que al brindar un mejor producto o servicio la MYPE lograra aumentar las ventas?	Si No	Nominal	Cliente
				¿ Los nuevos productos o servicio que comercializan la MYPE satisfacen sus necesidades?	Si No	Nominal	Cientes
			Confianza en los productos	¿Al momento de atender al cliente ofrece probar el producto antes de comprarlo?	Si No	Nominal	Trabajador
				¿Los productos o servicios que comercializa se están vendiendo en tiempo programado?	Si No	Nominal	Trabajador
			Reconocimiento internacional	¿La MYPE ha establecido el sistema de gestión de calidad ISO 9001.	Si No	Nominal	Trabajador
			Niveles altos de satisfacción del cliente	¿Son eficientes los productos que ofrece la MYPE?	Si No	Nominal	Cliente
		¿Acude con frecuencia a comprar productos en la MYPE?		Si No	Nominal	Cliente	
		Importancia	Disminución en los precios	¿Los precios de los productos que ofrece la MYPE son accesibles al mercado?	Si No	Nominal	Cliente
			Presencia en el Mercado	¿Está conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece la MYPE?	Si No	Nominal	Cliente
				¿Los productos que se ofrecen son de marcas reconocidas?	Si No	Nominal	Cliente

			Permanencia en el Mercado	¿ La MYPE busca fidelizar a los consumidores?	Si No	Nominal	Trabajador
			Objetivos de la calidad	¿Se están logrando los objetivos planteados por la MYPE?	Si No	Nominal	Trabajador
	Logística inversa	Estrategias	Reciclar	¿La MYPE cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?	Si No	Nominal	Trabajador
			Reducir	¿Considera eficiente la reducción de materiales de desechos de la MYPE?	Si No	Nominal	Trabajador
				¿La reducción de materiales ha generado tener mayor capacidad de almacén?	Si No	Nominal	Trabajador
			Reutilizar	¿La MYPE reutiliza los materiales desechos?	Si No	Nominal	Trabajador
			Aprovisionamiento	¿Evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos?	Si No	Nominal	Trabajador
		Ventajas	Optimiza recursos	¿Considera efectivo la utilización de recursos de la MYPE?	Si No	Nominal	Trabajador
			Reduce los impactos ambientales	¿Cree que los productos reutilizados generen beneficios?	Si No	Nominal	Trabajador
				¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?	Si No	Nominal	Trabajador
			Potenciar la innovación	¿La MYPE cuenta con un sistema de software que tenga en cuenta las devoluciones?	Si No	Nominal	Trabajador
				¿Utilizan alguna página web para la realizar las ventas de cada producto?	Si No	Nominal	Trabajador

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 3. Validaciones

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Manuel Ginocchio Vega identificado con DNI 02867439 Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en Administración y Dirección de Empresas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: Santos Ernesto Silva Sullón, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE FERRETERÍAS, DISTRITO IGNACIO ESCUDERO - SULLANA (PIURA) AÑO 2021", que se encuentra realizando.

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

Piura 10 de Marzo del 2021



Dr. Carlos Manuel Ginocchio Vega  
Licenciado en Ciencias Administrativas  
Maestría en Administración y Dirección de Empresas

**VALIDACIÓN**

Ítems relacionados con <b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree que al brindar un mejor producto o servicio la MYPE lograra aumentar las ventas?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)
2. ¿Los nuevos productos o servicio que comercializan satisfacen sus necesidades?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)
3. ¿Al momento de atender al cliente ofrece probar el producto antes de comprarlo?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)
4. ¿Los productos o servicios que comercializa se están vendiendo en tiempo programado?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)



5. ¿La MYPE ha establecido el sistema de gestión de calidad ISO 9001?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)
6. ¿Son eficientes los productos que ofrece las MYPE?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No ( )
7. ¿Se considera leal a las preferencia de la MYPE?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)
8. ¿Los precios de los productos que ofrece la MYPE son accesibles al mercado?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)
9. ¿Está conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece la MYPE?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)



10. ¿Los productos que se ofrecen son de marcas reconocidas?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)
11. ¿ La MYPE busca fidelizar a los consumidores?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)
12. ¿Se están logrando los objetivos planteados por la MYPE?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No (X)



**VALIDACIÓN**

Ítems relacionados con <b>LOGÍSTICA INVERSA</b>	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿La MYPE cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?	X			X		X	Si ( ) No (X)
2. ¿Considera eficiente la reducción de materiales de desechos de la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
3. ¿La reducción de materiales ha generado tener un amplio almacén?	X			X		X	Si ( ) No (X)
4. ¿La MYPE reutiliza los materiales desechos?	X			X		X	Si ( ) No (X)



Lic. Adm. Control y Supervisión Voz  
 2018-08-08

5. ¿Evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos?	X			X		X	Si ( ) No (X)
6. ¿Considera efectivo la utilización de recursos de la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
7. ¿Cree que los productos reutilizados generen beneficios?	X			X		X	Si ( ) No (X)
8. ¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?	X			X		X	Si ( ) No (X)
9. ¿La MYPE cuenta con un sistema de software en sus ventas?	X			X		X	Si ( ) No (X)
10. ¿Utilizan alguna página web para la venta de cada producto?	X			X		X	Si ( ) No (X)



Lic. Adm. Control y Supervisión Voz  
 2018-08-08

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

YO: VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO identificado con DNI 0286087, MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: Santos Ernesto Silva Sullón, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE FERRETERÍAS, DISTRITO IGNACIO ESCUDERO - SULLANA (PIURA) AÑO 2021", que se encuentra realizando.

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

Piura 10 de Marzo del 2021



**VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO**  
RUC: CLAD4038

---

Firma

**VALIDACIÓN**

Ítems relacionados con <b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree que al brindar un mejor producto o servicio la MYPE lograra aumentar las ventas?	X			X		X	Si ( ) No (X)
2. ¿Los nuevos productos o servicio que comercializan satisfacen sus necesidades?	X			X		X	Si ( ) No (X)
3. ¿Al momento de atender al cliente ofrece probar el producto antes de comprarlo?	X			X		X	Si ( ) No (X)
4. ¿Los productos o servicios que comercializa se están vendiendo en tiempo programado?	X			X		X	Si ( ) No (X)


  
 CLAD
   
 VICTOR HELIO PATRINO
   
 RUC: CLAD-02348

5. ¿La MYPE ha establecido el sistema de gestión de calidad ISO 9001?	X			X		X	Si ( ) No (X)
6. ¿Son eficientes los productos que ofrece la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
7. ¿Se considera leal a las preferencia de la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
8. ¿Los precios de los productos que ofrece la MYPE son accesibles al mercado?	X			X		X	Si ( ) No (X)
9. ¿Está conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)


  
 CLAD
   
 VICTOR HELIO PATRINO
   
 RUC: CLAD-02348

10. ¿Los productos que se ofrecen son de marcas reconocidas?	X			X		X	Si ( ) No (X)
11. ¿La MYPE busca fidelizar a los consumidores?	X			X		X	Si ( ) No (X)
12. ¿Se están logrando los objetivos planteados por la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)


  
 CLAD
   
 VICTOR HELIO PATRINO
   
 RUC: CLAD-02348

### VALIDACIÓN

Ítems relacionados con <b>LOGÍSTICA INVERSA</b>	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿La MYPE cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?	X			X		X	Si ( ) No (X)
2. ¿Considera eficiente la reducción de materiales de desechos de la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
3. ¿La reducción de materiales ha generado tener un amplio almacén?	X			X		X	Si ( ) No (X)
4. ¿La MYPE reutiliza los materiales desechos?	X			X		X	Si ( ) No (X)



*Victor Helio Patrino*  
VICTOR HELIO PATRINO ME  
RUC: CLAD-02348

5. ¿Evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos?	X			X		X	Si ( ) No (X)
6. ¿Considera efectivo la utilización de recursos de la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
7. ¿Cree que los productos reutilizados generen beneficios?	X			X		X	Si ( ) No (X)
8. ¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?	X			X		X	Si ( ) No (X)
9. ¿La MYPE cuenta con un sistema de software en sus ventas?	X			X		X	Si ( ) No (X)
10. ¿Utilizan alguna página web para la realizar las ventas de cada producto?	X			X		X	Si ( ) No (X)



*Victor Helio Patrino*  
VICTOR HELIO PATRINO ME  
RUC: CLAD-02348

### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

YO: Edith Jovanny Cruz Bautista identificado con DNI 02847742, Magister en Dirección y Gestión Empresarial.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por Santos Ernesto Silva Sullón, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE FERRETERÍAS, DISTRITO IGNACIO ESCUDERO - SULLANA (PIURA) AÑO 2021", que se encuentra realizando.

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

Piura 10 de Marzo del 2021



Edith Jovanny Cruz Bautista  
DNI 02847742  
Firma

**VALIDACIÓN**

Ítems relacionados con <b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, equívoco?		¿Se necesita más ítem para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cree que al brindar un mejor producto o servicio la MYPE logrará aumentar las ventas?	X			X		X	Si ( ) No (X)
2. ¿Los nuevos productos o servicios que comercializa satisfacen sus necesidades?	X		X			X	Si ( ) No (X)
3. ¿Al momento de atender al cliente ofrece probar el producto antes de comprarlo?	X			X		X	Si ( ) No (X)
4. ¿Los productos o servicios que comercializa se están vendiendo en tiempo programado?	X			X		X	Si ( ) No (X)

*[Handwritten Signature]*  
 J. Cruz Beatis  
 CLAD 2017

La MYPE

5. ¿La MYPE ha establecido el sistema de gestión de calidad ISO 9001?	X			X		X	Si ( ) No (X)
6. ¿Son eficientes los productos que ofrece la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
7. ¿Se considera leal a las preferencias de la MYPE?	X		X			X	Si ( ) No (X)
8. ¿Los precios de los productos que ofrece la MYPE son accesibles al mercado?	X			X		X	Si ( ) No (X)
9. ¿Está conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)

*[Handwritten Signature]*  
 J. Cruz Beatis  
 CLAD 2017

10. ¿Los productos que se ofrecen son de marcas reconocidas?	X			X		X	Si ( ) No (X)
11. ¿La MYPE busca fidelizar a los consumidores?	X			X		X	Si ( ) No (X)
12. ¿Se están logrando los objetivos planteados por la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)

*[Handwritten Signature]*  
 J. Cruz Beatis  
 CLAD 2017

### VALIDACIÓN

Ítems relacionados con LOGÍSTICA INVERSA	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿La MYPE cuenta con un sistema de servicios de recolección selectiva de reciclaje?	X			X		X	Si ( ) No (X)
2. ¿Considera eficiente la reducción de materiales desechos de la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
3. ¿La reducción de materiales ha generado tener un amplio almacén? <i>mype café</i>	X		X			X	Si ( ) No (X)
4. ¿La MYPE reutiliza los materiales desechos?	X			X		X	Si ( ) No (X)

*[Firma]*  
Cruz Basulto

5. ¿Evalúa con excelencia las fuentes externas en la mejora de la calidad de los productos?	X			X		X	Si ( ) No (X)
6. ¿Considera efectivo la utilización de recursos de la MYPE?	X			X		X	Si ( ) No (X)
7. ¿Cree que los productos reutilizados generen beneficios?	X			X		X	Si ( ) No (X)
8. ¿Dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados?	X			X		X	Si ( ) No (X)
9. ¿La MYPE cuenta con un sistema de software en sus ventas? <i>que tenga en cuenta las deducciones</i>	X		X			X	Si ( ) No (X)
10. ¿Utilizan alguna página web para la venta de cada producto?	X			X		X	Si ( ) No (X)

*[Firma]*  
Cruz Basulto

#### Anexo 4. Matriz de levantamiento de observaciones

TITULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA OBSERVADA	PREGUNTA MODIFICADA	ALTERNATIVA DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDICIÓN	FUENTE
“Caracterización de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021”.	Gestión de calidad	Beneficios	Incrementar las ventas	2. ¿Los productos o servicio que comercializan satisfacen sus necesidades?	2. ¿ Los nuevos productos o servicio que comercializan las MYPE satisfacen sus necesidades?	Si No	Nominal	Cliente
			Niveles altos de satisfacción del cliente	7. ¿Se considera leal a las preferencias de la MYPE?	7. ¿Acude con frecuencia a comprar productos en la MYPE?	Si No	Nominal	Cliente
	Logística inversa	Estrategias	Reducir	3. ¿La reducción de materiales ha generado tener un amplio almacén?	3. ¿La reducción de materiales ha generado tener mayor capacidad de almacén?	Si No	Nominal	Trabajador
		Ventajas	Potenciar la innovación	9. ¿La MYPE cuenta con un sistema software en sus ventas?	9. ¿La MYPE cuenta con un sistema de software que tenga en cuenta las devoluciones?	Si No	Nominal	Trabajador

Fuente: elaboración propia

### Anexo 5. Libro de códigos

#### Variable gestión de calidad

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Personas							
1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	2	1	1
3	2	1	1	1	1	1	1
4	1	2	1	1	2	2	1
5	1	1	2	2	1	1	1
6	1	2	1	1	2	1	1
7	2	2	1	1	2	1	1
8	1	1	1	2	1	2	1
9	1	2	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	2	2	1
11	1	2	1	2	1	2	1
12	1	1	1	2	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1
14	1	2	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1
17	2	2	1	2	1	1	1
18	2	1	1	1	1	1	1
19	1	2	1	1	2	2	1
20	1	1	1	2	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1
22	1	2	1	1	2	2	1

23	1	1	1	2	1	1	1
24	1	2	1	1	2	1	1
25	1	1	1	1	1	2	1
26	2	1	1	2	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1
28	1	2	1	1	1	2	1
29	1	2	1	2	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1
31	2	2	1	2	1	1	1
32	1	2	1	1	1	2	1
33	1	1	1	2	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	2	1
36	1	2	1	1	2	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	2	2	2	1
39	2	2	1	1	1	1	1
40	2	1	2	1	2	1	1
41	1	2	1	2	1	2	1
42	1	2	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1
44	1	2	1	2	2	2	1
45	1	2	1	1	2	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1
47	2	1	1	2	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	2
49	1	2	1	1	2	1	1

50	1	1	2	2	1	1	2
51	1	1	1	1	1	1	1
52	1	2	1	2	2	1	1
53	1	2	2	2	1	1	2
54	1	1	1	1	1	1	1
55	1	2	1	1	2	1	1
56	1	1	1	2	1	1	1
57	1	2	1	1	2	2	2
58	2	2	2	1	2	1	1
59	1	1	1	2	1	1	1
60	2	2	1	1	1	2	1
61	2	1	2	1	2	2	1
62	1	2	2	1	1	1	2
63	1	2	1	1	2	1	1
64	1	2	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	2	2
66	1	1	2	1	2	1	1
67	1	2	1	1	1	1	1
68	2	1	2	1	1	1	1
69	1	2	1	1	2	1	1
70	1	1	1	1	1	2	1
71	1	1	2	1	1	2	2
72	2	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	2	1	1

74	1	1	2	2	2	1	2
75	2	2	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1
77	1	2	1	1	2	2	1
78	1	1	1	2	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1
80	1	2	1	1	2	2	2
81	1	1	2	1	1	1	1
82	1	2	1	1	1	1	1
83	2	1	1	1	1	2	1
84	1	1	2	1	1	2	1
85	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1	2	1
87	2	1	2	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1
89	2	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1
Total	72-1 18-2	54-1 36-2	76-1 14-2	68-1 22-2	64-1 26-2	66-1 24-2	81-1 9-2
Total, porcentaje %	80% <u>20%</u> 100%	60% <u>40%</u> 100%	84% <u>16%</u> 100%	76% <u>24%</u> 100%	71% <u>29%</u> 100%	73% <u>27%</u> 100%	90% <u>10%</u> 100%

**Fuente: Clientes**

**Elaboración propia**

**Variable gestión de calidad**

Preguntas Personas	1	2	3	4	5
1	1	2	1	1	1
2	2	1	2	2	2
3	1	2	1	1	1
4	1	1	2	2	1
5	2	2	1	2	2
6	1	2	1	1	2
7	2	1	2	1	2
8	1	2	2	2	1
9	1	1	1	2	2
10	1	2	2	1	2
11	1	1	1	1	1

12	1	2	2	1	1
13	2	1	1	1	1
14	1	2	1	2	1
15	1	1	2	1	1
16	2	2	1	1	2
17	1	2	1	1	1
18	1	1	1	1	1
19	1	2	2	1	1
20	1	2	1	1	1
Total	15-1 5-2-	8-1 12-2	12-1 8-2	14-1 6-2	13-1 7-2
Total, porcentaje %	75 % <u>25%</u> 100%	40% <u>60%</u> 100%	60 % <u>40%</u> 100%	70% <u>30%</u> 100	65% <u>35%</u> 100

**Fuente: Trabajadores**

**Elaboración propia**

**Variable logística inversa**

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Personas										
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2
3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
4	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
6	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
7	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2
8	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
9	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2
10	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
11	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
12	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
13	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2
14	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2

15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
17	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
18	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2
19	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
20	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Total	16-1 4-2	18-1 2-2	17-1 3-2	15-1 5-2	13-1 7-2	16-1 4-2	18-1 2-2	12-1 8-2	15-1 5-2	0-1 20-2
Total, porcentaje %	80% <u>20%</u> 100%	90% <u>10%</u> 100%	85% <u>15%</u> 100%	75% <u>25%</u> 100%	65% <u>35%</u> 100%	80% <u>20%</u> 100%	90% <u>10%</u> 100%	60% <u>40%</u> 100%	75% <u>25%</u> 100%	0% <u>100%</u> 100%

**Fuente: Trabajadores**

**Elaboración propia**

## Anexo 6. Solicitud a propietario

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ”

**SEÑOR: Propitario de la ferretería en la Car. Panamericana Ignacio escudero - Sullana (Piura)**

**Presente**

**Asunto: AUTORIZACIÓN PARA RECOJO DE INFORMACIÓN**

Es muy grato dirigime a Usted y expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacerle de conocimiento que soy Alumna de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles De Chimbote, Filial Piura

El cual solicito su autoización para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio escudero - Sullana (Piura) año 2021”. El cual es de suma importancia poder contar con su valioso apoyo para obtener la información necesaria para el presente trabajo que tiene por finalidad de establecer un aporte académico el cual me permitirá obtener el Título de Licenciada.

En tanto contar con su valiosa aprobación, para aplicar los instrumentos indicados. Ya que usted es una persona con experiencia empresarial en el rubro ferretería.

Con estimación, respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención del presente.

Atentamente,



-----  
Santos Ernesto Silva Sullón  
DNI: 47113244  
CODIGO ALUMNO: 2711111053

## Anexo 7. Reporte del Turnitin



### Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	SANTOS ERNESTO SILVA SULLON
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1518515891
Título de la Entrega	Trabajo de Investigación - Silva Sullon Santos
Título del ejercicio	Turnitin: proyecto de investigación
Fecha de entrega	25/02/21, 22:53

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	<a href="#">Trabajo de Investigación - Silva Sullon Santos</a>	1518515891	25/02/2021 22:53	0%	Entregar Trabajo   --

## Anexo 8. Evidencia de no adeudo

USER: 45757402

Nro: 082021-00008098  
Fecha: 27-04-2021 10:15

### CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) SILVA SULLON SANTOS ERNESTO , con código de matrícula 2711111053, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 27 DE ABRIL DEL 2021.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
FILIAL PIURA

Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara  
ESPECIALISTA C.J.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (\*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (\*)

(\*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.