



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA EN LA LOGÍSTICA DE
ALMACENAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO ALMACENAJE DE MERCANCÍAS
CASO: DISTRIBUIDORA FERIA PUCALLPA S.A.C.
DISTRITO DE CALLERÍA. PUCALLPA 2020

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

AUTOR

BECERRA SALDAÑA, ROBERTO CARLOS

ORCID: 0000-0002-6160-6191

ASESOR

Mgr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Becerra Saldaña, Roberto Carlos

ORCID: 0000-0002-6160-6191

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
e Ingeniería, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo, Maritza
ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio
ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

iii

AGRADECIMIENTO

A Dios por cada día de vida que me concede, por permitirme vivir esta etapa de mi vida, por darme la fortaleza y las ganas para seguir luchando cada día, por darme la sabiduría para realizar mi trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres, por estar conmigo, por ser mi apoyo incondicional, mi motor y motivo, por ser mi ejemplo de lucha constante y esfuerzo diario.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación con título: Propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancías caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería. Pucallpa 2020, tuvo por objetivo general: Determinar las características en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancías caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería. Pucallpa 2020. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo - de propuesta, para la recolección de la información se utilizó como población la mype Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. y como muestra 10 trabajadores de la mype Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado por 19 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados, el 100.00% de los trabajadores tienen estudios universitarios, el 100% de las mypes tienen de 7 a más años en el rubro, el 70.00% indica se realizan capacitaciones anualmente y el 80.00% mencionan dificultad en la implementación de gestión de calidad. Se concluyó que los trabajadores encuestados son personas adultas del género masculino que tienen un grado de instrucción superior, la totalidad de las mypes tiene un tiempo considerable de permanencia en el rubro y esto respalda su posicionamiento en el mercado, las capacitaciones de logística de almacenamiento se brindan anualmente y presentan dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad.

Palabras clave: Almacenamiento, calidad, gestión, logística.

ABSTRACT

The present research work with the title: Proposal for improvement in storage logistics for quality management in micro and small companies in the service sector, merchandise storage category, case: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. Calleria district. Pucallpa 2020, had the general objective: To determine the characteristics in storage logistics for quality management in micro and small companies in the service sector, merchandise storage category, case: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. Calleria district. Pucallpa 2020. The research was non-experimental design - cross-sectional - descriptive - proposal, for the collection of information the mype Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. was used as a population. and as an example, 10 workers from the mype Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. to whom a questionnaire structured by 19 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results, 100.00% of the representatives have university studies, 100% of the mypes have 7 or more years in the field, 70.00% indicate that training is carried out annually and 80.00% mention difficulty in implementing quality management. It was concluded that the representatives surveyed are adults of the male gender who have a higher level of education, all of the mypes have a considerable time of permanence in the field and this supports their position in the market, the storage logistics training is they provide annually and present difficulties that prevent the implementation of quality management.

Keywords: storage, quality, management, logistics.

CONTENIDO

| | |
|---|------|
| 1. Título de tesis | i |
| 2. Equipo de trabajo | ii |
| 3. Hoja de firma del y asesor | iii |
| 4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria | iv |
| 5. Resumen y abstract | vi |
| 6. Contenido | viii |
| 7. Índice de tablas y figuras | ix |
| I. Introducción | 1 |
| II. Revisión de literatura | 7 |
| III. Hipótesis | 48 |
| IV. Metodología | 49 |
| 4.1. Diseño de la investigación | 49 |
| 4.2. Población y muestra | 51 |
| 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores | 52 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 53 |
| 4.5 Plan de análisis | 53 |
| 4.6 Matriz de consistencia | 55 |
| 4.7. Principios éticos | 56 |
| V. Resultados | 58 |
| 5.1 Resultados | 58 |
| 5.2 Análisis de resultados | 63 |
| VI. Conclusiones | 71 |
| Aspectos complementarios | 73 |
| Referencias bibliográficas | 85 |
| Anexos | 91 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020..... | 58 |
| Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. | 59 |
| Tabla 3. Características de la logística de almacenamiento, en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. | 60 |
| Tabla 4. Características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. | 61 |
| Tabla 5. Propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa SA.C., distrito de Callería, Pucallpa 2020. | 62 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----|
| Figura 1: Edad de los trabajadores de las mype..... | 108 |
| Figura 2: Género | 108 |
| Figura 3: Grado de instrucción | 109 |
| Figura 4: Tiempo que desempeña en el cargo | 109 |
| Figura 5: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro | 110 |
| Figura 6: Número de trabajadores..... | 110 |
| Figura 7: Objetivo de la creación de la empresa..... | 111 |
| Figura 8: Conocimiento del término logística de almacenamiento | 111 |
| Figura 9: Capacitación al personal en logística de almacenamiento | 112 |
| Figura 10: Necesidad de mejorar en los aspectos que ha sugerido en la empresa..... | 112 |
| Figura 11: Para lograr sus metas laborales se requiere capacitación especializada..... | 113 |
| Figura 12: Los empleadores conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores | 113 |
| Figura 13: Conoce el término Gestión de Calidad..... | 114 |
| Figura 14: Aplica Gestión de calidad en su negocio..... | 114 |
| Figura 15: Técnicas modernas de gestión empresarial usadas en su empresa..... | 115 |
| Figura 16: La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa | 115 |
| Figura 17: Dificultades los trabajadores en la implementación de gestión de calidad | 116 |
| Figura 18: Técnicas para medir el rendimiento del personal | 116 |
| Figura 19: La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio | 117 |

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la logística es la principal área de centro de cualquier entidad ya sea pública o privada , cabe mencionar que esta área es de vital importancia ya que de ella depende las compras a los proveedores, así como los despachos de almacén, que cada producto almacenado este en perfectas condiciones y correctamente registrado en el sistema , así mismo se ha convertido en una fuente de ventaja competitiva para las organizaciones, ya que por medio de diferentes acciones permite llevar los productos a los clientes y/o consumidores al lugar indicado, en el tiempo justo y en las condiciones requeridas. Sin embargo, para obtener la efectividad del proceso es necesario controlar los tiempos de cada una de las etapas para no incurrir en demoras o retrasos que pueden verse reflejados en altos costos y en la efectividad de este.

Las micro y pequeñas empresas son aquellas que aportan gran crecimiento económico al Perú, así también al distrito de Callería, son las principales fuentes generadoras de trabajo y de empleo, son su propio jefe así también en estas mypes la mayoría están conformadas por familiares.

En Latinoamérica las micro y pequeñas empresas en su mayoría trabajan de forma empírica sin un adecuado sistema ni visión estratégica del negocio y dominio parcial de la gestión de su proceso operativo, además la falta de conocimiento sobre una gestión adecuada se ve reflejada en la deficiente toma de decisiones. Así mismo las deficiencias en la entrega del producto cuando los pedidos salen seguidos, ocasiona que se pierda la venta y esto a su vez afecta la economía y liquidez de la empresa. (Martínez, 2018)

En el ámbito nacional las empresas se ven orientadas a realizar estrategias para mejorar el sistema de servicio de entrega y distribución de sus productos proyectándose en un servicio de calidad, parte fundamental es su administración que debe realizar gastos en bienestar de la empresa y todos con sus respectivos sustentos, salvaguardando así la economía de la empresa.

Así mismo una empresa al arribar de nuevos competidores y mayores exigencias de los clientes en términos de precio, el tiempo de entrega y calidad de servicio día a día, obliga a las empresas a buscar la mejora continua. La falta de capacitación y entrenamiento en el personal en un 65%, tiempos de despacho mayor a 4 horas en más del 40% de despachos, insatisfacción de clientes en un 60%, layout inexistente, falta de señalización y ausencia de procedimientos hacen que la empresa tenga déficit en sus ingresos. (Paredes y Vargas, 2018)

Por lo tanto, la empresa debe buscar estrategias que continuamente ayuden a brindar un servicio y o producto de calidad, por tanto, estas estrategias permitirán a la empresa incrementar sus ingresos y tener un equilibrio tanto económico como en el mercado donde ofrecen sus productos. Cabe mencionar que el Perú está reconocido como el segundo país de más mypes exportadoras a nivel de Latinoamérica después de Colombia.

En la ciudad de Pucallpa, las mypes distribuidoras tienen gran acogida en el distrito de Callería ya que estas mypes ofrecen sus productos y servicios a precios accesibles para el público consumidor, así mismo estas mypes para satisfacer a sus clientes tienen que ofrecer un producto y servicio de calidad en todos sus niveles tanto en

la rapidez de entregar el producto, así también en el ambiente en las cuales se encuentran y distribuyen.

Cabe mencionar que estas empresas deben estar acorde con los avances tecnológicos brindando y ofreciendo un producto y servicio de calidad, con una infraestructura adecuada en el cual se encuentre el producto, así mismo donde el cliente se sienta satisfecho y a gusto con el servicio y producto adquirido, por tanto, esto permitirá que estas micro y pequeñas empresas incrementen sus ingresos, crezcan económicamente, tengan una economía estable y estén muy bien consolidadas en el mercado competitivo.

Así mismo en la ciudad de Pucallpa la Super Intendencia Nacional de Administración Tributaria, como ente recaudador, brinda información necesaria a estas empresas, para que trabajen y tributen de una manera justa, correcta y honesta, y paguen sus impuestos de acuerdo con las normas establecidas por ley, evitando de esta manera infracciones y sanciones que puedan afectar la economía y liquides de la empresa.

La Dirección Regional de Trabajo y Promoción de Empleo, mediante sus capacitaciones está orientando a las empresas a trabajar en forma correcta y ordenada y de esta manera manejen sus ingresos y economía de una manera correcta, donde estas a su vez les permitan acceder a créditos financieros, ampliar sus negocios y mejorar la infraestructura de su empresa.

En el distrito de Callería la micro y pequeña empresa Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. , distribuidora de productos gloria por su gran nivel de acogida está en constante movimiento y crecimiento económico así mismo por su amplia trayectoria y variedad de servicios que ofrece y distribuye necesita mejorar sus servicios, tanto en control y

distribución de sus productos, y así mismo implementar un sistema de estrategias y de control, donde se constate y verifique que los servicios que brinde sean de calidad y satisfaga las exigencia de sus clientes y esta a su vez permitan incrementar los ingresos de la empresa. Este trabajo de investigación tuvo como propósito estudiar la logística de almacenamiento para la gestión de calidad en la distribuidora Feria Pucallpa S.A.C.

Por lo expuesto se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancías caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería. Pucallpa 2020?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancías caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería. Pucallpa 2020.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. Describir las características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. Determinar las características de la logística de almacenamiento, en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. Identificar las características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora

Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020 y Elaborar una propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa SA.C., distrito de Callería, Pucallpa 2020.

La investigación se justificó ya que permitió conocer y evaluar cuáles son los procesos que una empresa utiliza para tener una logística de almacenamiento de calidad, así mismo cuales son los lineamientos que utiliza para permanecer en el mercado competitivo.

Así también esta investigación se justificó porque ampliará nuestros conocimientos ya que nos permitió elaborar las propuestas de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en la micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. Permitiendo satisfacer las necesidades del cliente ofreciendo un servicio de calidad, lo cual le permitirá incrementar los ingresos y seguir en el mercado comercial.

La investigación es teórica ya que permitió ver que en el distrito de Callería algunas empresas carecen de llevar un sistema logístico en forma ordenada con todos los lineamientos establecidos, es por ello por lo que al momento de realizar los inventarios o control de almacén ellos siempre determinan faltantes de productos lo cual afecta a la economía de la empresa.

Es por ello que la empresa deber reforzar el área de logística ya que este departamento en la empresa es el encargado de realizar las compras, al mismo tiempo es el área encargada del almacén; cabe mencionar que el almacén debe estar inventariado

correctamente donde no falte ni sobre productos y que estos estén en óptimas condiciones para ser distribuidos al público consumidor y así de esta manera brindar un servicio de calidad.

Por tanto, la investigación es práctica ya que permitió conocer y establecer estrategias y al mismo tiempo analizarlas sobre la logística de almacenamiento, lo cual está ligado a la gestión de calidad, ya que de estas dependen de que la empresa distribuya un producto de calidad en óptimas condiciones y distribuirlo con mucha eficiencia y eficacia en el tiempo necesario, cumpliendo así las expectativas del consumidor.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo - de propuesta, para la recolección de la información se utilizó como población la mype Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. y como muestra 10 trabajadores de la mype Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado por 19 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados, el 100% tiene un grado de instrucción universitario, el 100% de las mype tiene un tiempo de permanencia en el mercado de 7 a más años, el 100% indican que la mype brinda capacitación al personal anualmente, el 70.00% indica que La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa , el 80.00% afirma que tienen dificultades los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad, Se concluyó que los trabajadores encuestados son personas adultas del género masculino que tienen un grado de instrucción superior y tienen un tiempo muy prudente ocupando el cargo, la mype tiene un tiempo considerable de permanencia en el rubro y esto respalda su posicionamiento en el mercado, las capacitaciones de logística de almacenamiento se brindan anualmente, presentan dificultades los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable1: Logística de almacenamiento

Quintero y Sotomayor (2018) en su tesis titulada *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán*, en la universidad de guayaquil- Ecuador, para optar el título profesional de ingenieras comerciales, tuvo como objetivo general Desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán, se planteó los siguientes objetivos específicos: Analizar las bases teóricas referenciales para evaluar el problema de estudio, Identificar la situación actual del área de logística de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Duran, Establecer estrategias para optimizar los procesos del área de logística de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación de tipo descriptiva, explicativa – no experimental. Tuvo como población de todos los clientes de la empresa y una muestra de 50 de ellos, de las cuales se aplicó un cuestionario de 10 preguntas obteniendo los siguientes resultados: El 66.00 % de los clientes que utilizan el servicio de la empresa Tramacoexpress es de sexo masculino. el 60.00 % de los clientes de la empresa Tramacoexpress son por contrato dejando en claro que varias empresas hacen uso permanente de los servicios. el 42.00 % de los clientes, conocieron la empresa por medio de las redes sociales demostrando así la importancia de mantener las redes sociales de la empresa actualizadas con información vigente para el usuario. el 40.00 % de los clientes, realizan el envío de electrodomésticos los cuales requieren de mayor espacio para el almacenamiento dentro de las bodegas de la empresa. El 56.00 % de los clientes encuestados manifestaron que hacen uso del

servicio de Tramacoexpress tres veces al mes. El 56.00 % de los clientes se mostró regularmente satisfecho, debido a los retrasos en la entrega de los paquetes, la falta de garantía, y la atención al cliente es pésima, El 62.00 % de los clientes encuestados manifestó que sus paquetes nunca llegan a tiempo al destino, El 68.00 % de los encuestados indico que el mayor problema que se ha presentado por parte de la empresa Tramacoexpress ha sido el retraso, el 66.00% de los encuestados realizan envíos a la región sierra del país, razón por la que las actividades dentro del área logística deben ser desarrolladas de manera correcta por la distancia, el 38.00 % de los clientes indicaron que la empresa tarda 2 días laborables en realizar los envíos a sus diferentes destinos, es decir, se encuentra en el rango de tiempo estimado para la entrega. El 66.00 % de los resultados indicaron que las encomiendas a veces llegan en mal estado a su lugar de destino, lo cual incide en la calidad del servicio que brinda la empresa. El 50.00 % de los clientes manifestaron que la empresa no ha brindado ningún tipo de garantías por el uso de los servicios. La investigación concluye que a través de las capacitaciones se podrá reducir errores dentro del área logística y la correcta manipulación y zonificación de la carga. Es importante mantener en capacitación constante al personal en temas de atención al cliente, manipulación de la carga, control y calidad, trabajo en equipo.

Parra y Zhagui (2018) en su tesis titulada *análisis en los procesos logísticos de la empresa Pacater S.A y su incidencia en la organización*, menciona que los procesos logísticos de la empresa deben ser bien planteados para que así la empresa sea competitiva en el mercado. Así mismo la tesis se realizó en la Universidad de Guayaquil-Ecuador, para obtener el título profesional de Ingeniero en Comercio Exterior, con el objetivo general: Determinar un plan de acción para mejorar el proceso logístico de la empresa Pacater, y se planteó los siguientes objetivos específicos: Analizar las características del

sector de transporte de carga en Guayaquil. Identificar los componentes del proceso logístico en la empresa Pacater. Proponer estrategias para el proceso logístico de la empresa Pacater. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación de tipo descriptiva, explicativa – no experimental. Tuvo como población de todos los colaboradores de la empresa y una muestra de 2 de ellos, de las cuales se aplicó un cuestionario de 8 preguntas a cada 1 obteniendo los siguientes resultados: El 60.00% de los encuestados ve la situación actual de la empresa con mucha proyección al crecimiento, enfocada en mantener y recuperar clientes. El 100.00% de los encuestados considera que la empresa aplica un plan logístico mejorara la eficiencia de la empresa. El 20.00% de los encuestados no cree que la empresa brida un buen servicio a los clientes. El 50.00% de los encuestados afirman que la empresa está dispuesta a obtener certificaciones internacionales para mejorar la calidad en los servicios. El 60.00% de los encuestados afirman que actualmente la empresa no cuenta con el dinero suficiente para adquirir nuevas unidades de transporte de carga. El 60.00% de los encuestados afirman que la empresa tiene como fortaleza talento humano, responsabilidad, permisos de la Agencia Nacional de Tránsito. El 40.00% de los encuestados no tiene claras sus funciones como colaboradores. El 60.00% de los encuestados afirmar que si estás de acuerdo con implementar más colaborares a la empresa. La investigación concluye: La empresa no cuenta con ningún tipo de certificación que avale sus procedimientos y calidad en el servicio que oferta. La empresa actualmente no brinda un servicio de calidad, no cuenta con procesos logísticos.

Bedor (2018) en su tesis titulada *modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A de la ciudad de Guayaquil*. Menciona que a partir de la globalización

el mundo se ha tornado tan pequeño que las fronteras y las distancias se han acortado. Así mismo la tesis se realizó en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general: Analizar la incidencia del sistema actual de almacenamiento sobre las devoluciones de mercadería a través de la investigación descriptiva para plantear un sistema de almacenamiento a los productos de alta rotación almacenados en la bodega física de la empresa y se planteo los siguientes objetivos específicos: Evaluar el sistema de almacenamiento actual para diagnosticar el origen de las causas de las constantes devoluciones, faltantes de mercadería y errores en los despachos. Proponer un sistema de almacenamiento que permita aprovechar el espacio, mediante técnicas logísticas. Optimizar la distribución de inventarios ubicando estratégicamente los productos de mayor demanda para facilitar el picking y de esta forma reducir tiempos en los despachos. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación de tipo descriptiva, explicativa – no experimental. Tuvo una población todo el personal del departamento de ventas y una muestra de 15. Utilizo la técnica de la encuesta la cual fue aplicada a través de un cuestionario de 8 preguntas obteniendo los siguientes resultados: Se evidencia que el 83.00% cree que la asignación de espacio según la marcación del rótulo de la percha, El 58% de los encuestados están de acuerdo con la estructura de las estanterías. El 59.00% del personal encuestado está de acuerdo que el mayor problema que enfrentan a la hora de separar los pedidos es la falta de espacio. El 92.00% del personal indica no sentirse conforme con la ubicación de los materiales dentro de la bodega, El 67.00% de los encuestados asumen que las devoluciones se dan porque se envía material cambiado debido al desorden que se torna la bodega al no haber espacio suficiente para trabaja. El 67.00% de los encuestados asumen que las devoluciones se dan porque se envía material cambiado debido al desorden que se torna la bodega al no haber espacio suficiente para

trabaja. El 75.00% señala que la gestión es buena. La investigación concluye: De los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas se llega a la conclusión de que el sistema de almacenamiento contiene muchos errores que se pueden subsanar implementando procesos administrativos que se cumplan a corto plazo. Una de las circunstancias a favor es el buen trato del jefe de almacén a sus subordinados, se determina que hay un buen ambiente de trabajo.

Variable 2: Gestión de calidad

Duarte (2019) en su memoria titulada *Propuesta de Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad para una Empresa Metalmeccánica Pequeña, basado en la Norma ISO 9001:2015* desarrollada en Chile, tiene como objetivo principal desarrollar una propuesta de desarrollo un sistema de gestión de calidad para una empresa metalmeccánica pequeña basado en la norma internacional ISO 9001:2015; además tiene otros objetivos como identificar cada uno de los procesos que se desarrollan en una empresa metalmeccánica pequeña, diseñar un sistema de gestión de calidad que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, proponer un proceso de implementación del sistema de gestión de calidad que se desarrolla, etc. Como metodología consideraron identificar todos los procesos que, en la actualidad se desarrollan en la empresa y que son críticos en su funcionamiento y logro de la calidad esperada. No todos los procesos considerados son críticos en la cadena productiva, sin embargo, al ser una empresa pequeña, hay procesos administrativos y técnicos que toman mayor importancia en el día a día. Como resultado, Duarte espera conocer el contexto y funcionamiento actual de la empresa, su relación con la gestión de calidad en su actividad productiva.

Brand (2018) en su tesis titulada *La gestión del conocimiento y la cultura organizacional como base del rendimiento de las pymes familiares del sector*

metalmecánico de la ciudad de Aguascalientes desarrollada en Aguascalientes – México, tiene como objetivo principal la evaluación del impacto de la gestión del conocimiento y la cultura organizacional con el rendimiento de la pymes familiares del sector metal mecánico mediante el modelo de intervención socioeconómica ISEOR en dos empresas de la ciudad de Aguascalientes. Sobre su metodología: es una investigación de tipo cualitativa sustentada en los conceptos de la teoría socioeconómica para la medición del rendimiento mediante la identificación de los 11 disfuncionamientos que originan los costos ocultos y que están relacionados por la gestión del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa familiar particularmente en el sector metalmecánico. A partir de la obtención y discusión de resultados, Brand (2018) concluye que existen tipologías de cultura organizacional mal adoptadas que representan una barrera para la generación y generalización del conocimiento, las empresas tienen un problema severo de aprender y trazar estrategias competitivas, estas incapacidades de aprendizaje organizacional son las que impiden que el conocimiento se genere o se generalice de la mejor manera, además, la cultura organizacional mal adoptada genera efectos negativos en el rendimiento de las empresas al generar los disfuncionamientos y costos ocultos.

Garrido (2017) en su tesis titulada *Factores de competitividad de las pymes andaluzas* desarrollada en Huelva – España, coloca como objetivo principal determinar el peso relativo de los factores de competitividad de las pymes andaluzas según sus propios gerentes y con el resultado del estudio se podrá orientar al resto de la comunidad de gerentes para tomar decisiones en el ámbito de sus empresas. Además, intenta conocer cuáles son los factores de competitividad más relevantes en las pymes andaluzas y su peso relativo. Para llevar esto a cabo, esta investigación se profundizará en el estudio teórico de las teorías y los factores de competitividad, con especial profundidad en

aquellos que afectan al factor humano. Asimismo, se profundizará en el estudio de las pymes andaluzas. Finalmente, se utilizará una metodología cualitativa para ponderar los factores según la opinión de expertos.

Antecedentes nacionales

Variable 1: Logística de almacenamiento

Paredes & Vargas (2018) en su tesis titulada *propuesta de Mejora del Proceso de Almacenamiento y Distribución de Producto Terminado en una Empresa Cementera del Sur del País*. Así mismo la tesis se realizó en la Universidad Católica San Pablo-Arequipa. Para obtener el título de Ingeniera Industrial. Con el objetivo general: Propuesta para optimizar el proceso operativo de almacenamiento y distribución del almacén de producto terminado en la Empresa, plateándose los siguientes objetivos específicos: Analizar la situación actual e identificar los puntos críticos del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado. Determinar los posibles nuevos tiempos y volúmenes de despacho que se podrían alcanzar con la ejecución de la propuesta. Identificar los riesgos de seguridad y salud ocupacional, así como impactos ambientales que se pueden disminuir o controlar mediante la ejecución de esta propuesta. Analizar y evaluar el Costo, Beneficio de la propuesta de optimización del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación de tipo descriptiva, explicativa – no experimental. Tuvo una población 1260 personas y una muestra de 420 de ellos. Utilizo la técnica de la encuesta la cual fue aplicada a través de un cuestionario de 6 preguntas obteniendo los siguientes resultados: más del 50.00% del equipo de ensacadora y despacho labora actualmente en el nuevo almacén de producto terminado Misti. El 40.00% de colaboradores muestran un fuerte rechazo al cambio de lugar de trabajo. El 45.00% colaboradores muestran un fuerte

rechazo al cambio de lugar de trabajo. 65% de los colaboradores muestra que la empresa demora en despachar sus productos entre 1 a 2 horas. El 90.00% ya que muestra que casi la totalidad de los colaboradores no tienen conocimiento de procedimientos e instructivos para su labor. La investigación concluye: Realizar un nuevo análisis para determinar si se puede continuar aumentando los volúmenes de despacho, así como evaluar qué se requiere para ello. Se recomienda identificar nuevos riesgos de seguridad y salud ocupacional, así como impactos ambientales que no fueron contemplados en la propuesta original. De esta manera podremos tener un panorama y una cultura de seguridad más amplia entre colaboradores y usuarios transportistas.

Clavo (2017) en su tesis titulada *propuesta de Mejora para la Gestión Logística de la Empresa A&L Import Trade S.A.C.* Menciona que la productividad de cada área de logística tiene especial importancia en el servicio. Así mismo la tesis se realizó en la universidad tecnológica del Perú, para obtener el título profesional de ingeniero industrial, con el objetivo general: Plantear una propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa A&L IMPORT TRADE S.A.C, se planteó los siguientes objetivos específicos: Mejorar la distribución física del almacén, para el aprovechamiento de su espacio útil y el correcto desarrollo de sus principales operaciones de recepción, almacenaje, picking y packing. Eliminar las deficiencias en las actividades de registro de datos, para aumentar la confiabilidad del almacén. Proponer el establecimiento de rutas para la distribución de los materiales. Establecer un plan de capacitación a los operarios de almacén y distribución para el óptimo desarrollo de los procesos propuestos. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación de tipo descriptiva, explicativa – no experimental. Tuvo una población de una empresa y una muestra los datos de la empresa. Utilizó la técnica de la encuesta la cual fue aplicada a través de un

cuestionario de preguntas, la investigación concluye que: Según el análisis de los procedimientos y alcance de objetivo en las áreas que involucran la gestión logística, es necesario evaluar con mayor énfasis las áreas de almacén y distribución para eliminar las fallas que generan un incremento de costos a la empresa. Al aplicar la propuesta de mejora, se logrará eliminar la cantidad de pedidos con retrasos, la cual representa el 17.00% de los pedidos atendidos, y recuperar así las oportunidades de ganancia. Se propone la capacitación a los operarios de las áreas de almacén y distribución para el aprendizaje de las propuestas de mejora, incentivando la concientización para el logro de los objetivos.

Vignolo (2017) en su tesis titulada *los mecanismos de control interno de inventarios en los grandes almacenes ferreteros del Perú, caso: Sodimac Piura, 2016, en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Piura*, para optar el título profesional de Contador Público, tuvo como objetivo general: describir los mecanismos de control interno de inventarios de los grandes almacenes ferreteros del Perú y de SODIMAC Piura 2016, se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar y describir los mecanismos de control interno de inventarios en los grandes almacenes ferreteros del Perú. Determinar y describir los mecanismos de control interno de inventarios en los grandes almacenes de SODIMAC Piura, 2016. Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno de inventarios en los grandes almacenes ferreteros del Perú y de SODIMAC Piura, 2016. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación de tipo descriptiva, bibliográfico – no experimental. La investigación por ser bibliográfico no tuvo población ni muestra. Utilizo la técnica de la encuesta la cual fue aplicada solo al propietario o encargado de la empresa a través de un cuestionario de 47 preguntas obteniendo los siguientes resultados: SODIMAC utiliza Cross Docking el

cual permite el manejo operacional de las tiendas a lo largo del país, puesto que los procedimientos se hacen más eficientes cuando se recibe un sólo camión con productos de 10 proveedores, en lugar de 10 camiones con la carga de igual número de proveedores. SODIMAC utiliza Cross Docking el cual permite el manejo operacional de las tiendas a lo largo del país, puesto que los procedimientos se hacen más eficientes cuando se recibe un sólo camión con productos de 10 proveedores, en lugar de 10 camiones con la carga de igual número de proveedores. Los registros permanentes de SODIMAC Piura son ajustados según los resultados del conteo físico; así como los ajustes a los registros de inventario, son aprobados por escrito por personal ajeno al almacenero y a quien registra las existencias; también existen documentos que evidencien la realización de los conteos físicos; además las órdenes de salida son registradas antes de realizar las entregas; pero el almacenero no es el único que tiene acceso a las existencias de mercancías por tanto no es responsable de las existencias. Se toman inventarios físicos por lo menos una vez al mes, supervisado por el Área Logística, independiente al almacenero y al responsable de registros de inventario. Existen instrucciones escritas para el manejo y control de almacén. SODIMAC cuenta con un registro apropiado de mercaderías a consignación, tomándose precauciones para evitar que las mercancías a consignación puedan incluirse dentro del inventario propio de la empresa. Las existencias si se encuentran adecuadamente aseguradas contra robo, incendios, etc., a través de una Póliza de seguros contra todo riesgo. Cuenta con extintores y/o alarma contra incendios, además cuenta el almacén con las dimensiones necesarias para carga y descarga de mercaderías, cuenta con estanterías ubicadas contra las paredes y con una salida en caso de emergencia. Las existencias si se encuentran adecuadamente aseguradas contra robo, incendios, etc., a través de una Póliza de seguros contra todo riesgo. Cuenta con extintores y/o alarma contra incendios, además cuenta el almacén con las dimensiones necesarias para carga y

descarga de mercaderías, cuenta con estanterías ubicadas contra las paredes y con una salida en caso de emergencia. Todas las compras de SODIMAC son contabilizadas adecuadamente, así como también calcula el punto de reabastecimiento o reorden por demanda de mercaderías y por pronóstico de ventas, además existen registros auxiliares para las cuentas de activo fijo. Llegando a las siguientes conclusiones, el control de los inventarios tiene periodicidad mensual, se encuentra a cargo del área de Logística, quien realiza el conteo físico de los materiales para detectar diferencias que afecten la gestión de inventarios. La empresa hace uso de tecnología para la realización de sus actividades comerciales, utiliza el JDA, un software inteligente, que predice y configura la demanda de los clientes, especial para empresas Retail, el cual permite administrar y coordinar eficientemente las líneas comerciales y logísticas.

Variable 2: Gestión de calidad

Vega (2017) en su trabajo de investigación titulado *Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2016*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, del año 2016, se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 08 microempresas, representando el 100% de la población, a las cuales se les aplico un cuestionario de 26 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los microempresarios: El 100% tiene entre 31 y 50 años de edad y el 62.5% de los encuestados son ingenieros. Respecto a las micro y pequeñas empresas: El 100% de las empresas son de personería jurídica y el

100% de las empresas tienen más de 3 años en la actividad. Respecto a la Capacitación: El 87.5% de las empresas se afirma que tienen programas de selección, reclutamiento de personal y/o capacitación de personal y en el 75% de las empresas se les da cursos de capacitación tanto a sus trabajadores eventuales como a los permanentes. Y llegando a la conclusión: Los trabajadores legales (100%) tiene entre 31 y 50 años, las empresas tienen tanto trabajadores permanentes como eventuales (75%), en las empresas se hace un 15 diagnóstico previo para determinar las necesidades de su personal antes de capacitarlos (100%) y consideran a la capacitación una inversión (100%).

Trebejo (2019) en su trabajo de investigación titulado *La atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro metalmecánico, en el distrito de Huacho, 2019*, tuvo como objetivo principal: Determinar las principales características en la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicio, rubro metalmecánica en el distrito de Huacho, 2019. En cuanto al tipo de investigación descriptivo, nivel aplicativo con enfoque cuantitativo y diseño no experimental-transversal- descriptivo. Se tomó una muestra de 18 micro y pequeñas empresas, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario en la cual se llegó a las siguientes conclusiones: el 61% tienen una edad de entre 31 a 50 años, el 89% son varones, el 44% cuentan con estudio superior no universitario, el 56% son propietarios de su propio negocio y el 44% tienen de 4 a 6 años en el cargo. En cuanto al número de empleados 50% tienen de 6 a 10 trabajadores, el 56% se creó para generar ganancias y el 39% tiene de entre 4 a 6 años en el rubro de metalmecánica. En cuanto a que si las MYPE conocen el término de Gestión de Calidad, el 67% manifestó que no, el 67% manifestó que no usa ninguna técnica para mejorar la

gestión de calidad, el 28% de las MYPE aplican la técnica de la observación y la técnica de la evaluación, el 44% manifestó que a veces la gestión de calidad ayudaría a alcanzar los objetivos y metas, el 39% no tiene conocimiento acerca de la atención al cliente, el 56% los trabajadores de las MYPE brindaron un buen el trato hacia los clientes, el 50% brinda una buena atención y orientación a los 16 clientes y el 39% de las empresas manifestaron no haber brindado ninguna capacitación.

Quiroga (2019) en la tesis titulada *Características de la Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites SRL Del Distrito de El Alto, año 2018* con el objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y la logística a la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites del Distrito de El Alto, año 2018; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de gestión de calidad y la logística a la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites del Distrito de El Alto, año 2018?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte-transversal. La población está conformada por 182 trabajadores, aplicando formula estadística se determinó la muestra de 50 a quienes se le aplico un cuestionario de 29 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, para el análisis y procesamiento de datos se realizó en el programa Excel, obtuvo los siguientes resultados: respecto a la gestión de calidad, se determinó que el 60% de los trabajadores están de acuerdo con la planeación en la aplicación del FODA respecto a los elementos del proceso administrativo, el 66% señala que con la integración de procesos se logra cumplir con los objetivos esperados por la organización, finalmente el 66% determinó que la logística de la empresa se organiza de forma sistemática y busca expandir sus servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. Se concluye que la empresa si cumplen con los procesos administrativos, considerando que en el área de

logística deben hacer el uso de inventarios para un mejor control y sobre todo se debe introducir nuevas tecnologías para el desarrollo económico de la empresa.

Antecedentes locales

Variable 1: Logística de almacenamiento

Velásquez (2019) en su tesis titulada *la logística de distribución y los servicios de atención al cliente en la empresa Ajeper del Oriente S.A. – Pucallpa*. La tesis se realizó en la Universidad Agraria de la Selva, para obtener el título de Licenciado en Administración. Con el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la logística de distribución de la empresa AJEPER del oriente y las rupturas de stocks de los clientes distribuidores, se planteó el siguiente objetivo específico: Identificar los factores relacionados a la logística de distribución en la empresa AJEPER del oriente que se relacionan con las rupturas de stock en la ciudad de Pucallpa. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación de tipo descriptiva, explicativa – no experimental. Tuvo una población 272 personas y una muestra de 91 de ellos. Utilizo la técnica de la encuesta la cual fue aplicada a través de un cuestionario de 14 preguntas obteniendo los siguientes resultados: el 63.00% está de acuerdo que las rupturas de stock de los productos de Ajeper del Oriente causan pérdidas económicas y de clientes a su negocio. El 60.00% manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, ya que valoran en gran medida que los proveedores cuenten con un sistema de distribución eficiente que les permita contar con la seguridad de que el producto estará presente en el mercado siempre, el 60.00% de los clientes se encuentran de acuerdo que Ajeper ha realizado análisis de inventarios en sus negocios. el 46.00% asegura estar de acuerdo con el sistema de información que realiza Ajeper del oriente y a la incorporación de su negocio a dicho sistema. el 54.00% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con el proceso de

atención al cliente que realiza la empresa. el 60.00% se muestra de acuerdo con las coordinaciones que desarrollan las diferentes áreas para lograr un adecuado proceso de abastecimiento de sus productos en su negocio. el 55.00% de los clientes encuestados se muestra de acuerdo con el plan de reabastecimiento que ejecuta Ajeper del Oriente en su negocio. El 48.00% de los clientes no concreta opinión al respecto de las competencias del personal de distribución. El 45.00% y 43.00% aseguran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la proposición de que Ajeper del Oriente debe realizar un análisis de demanda de sus clientes mayoristas con la finalidad de mejorar su servicio logístico. el 54.00% se muestra de acuerdo que el principal factor de desabastecimiento es la falta de interés por parte del proveedor. el 68.00% aseguran estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, que la empresa. el 43.00% y el 10.00% se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con el tiempo de respuesta y la importancia que brinda Ajeper a las quejas de sus clientes. El 47.00% de los clientes se muestra de acuerdo con la frecuencia de reaprovisionamiento que realiza Ajeper del Oriente en sus negocios. el 41.00% de los clientes mayoristas asegura estar de acuerdo con el tiempo de atención de los pedidos que hacen a Ajeper del Oriente. La investigación concluye: Se recomienda que AJEPER del Oriente, realice una mejora en la gestión logística de distribución, con la finalidad de evitar las rupturas de stock de sus clientes mayoristas, y de esta manera satisfacer las demandas de los clientes finales justo a tiempo. Existe una relación directa y positiva entre la gestión logística y las rupturas de stocks en los clientes de la empresa Ajeper S.A en la ciudad de Pucallpa.

Polino (2017) en su tesis titulada *la gestión logística y el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotes, del distrito San Miguel de Cauri-2017*. mismo la tesis se realizó en la Universidad de Huánuco, para obtener el título de Licenciado en

Administración de Empresas, con el objetivo general: Determinar cómo se relaciona la gestión logística con el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotos del Distrito de San Miguel de Cauri-2017, por ellos se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar cómo se relaciona el sistema de almacenamiento con el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotos del Distrito de San Miguel de Cauri-2017. Determinar cómo se relaciona el proceso de distribución con el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotos del Distrito de San Miguel de Cauri-2017. Determinar cómo se relaciona el control de inventarios con el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotos del Distrito de San Miguel de Cauri-2017. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación de tipo descriptiva, explicativa – no experimental. Tuvo una población 35 empresas y una muestra de 35 de ellos. Utilizo la técnica de la encuesta la cual fue aplicada a través de un cuestionario de 25 preguntas obteniendo los siguientes resultados: el 71.43% de las comercializadoras de abarrotos encuestadas cuentan con instalaciones para almacenar los productos que expiden. El 88.57% de los encuestados respondieron de que cuentan con equipos (anaqueles, mostradores, vitrinas, etc.) de almacenamiento. El 80% de los encuestados consideran que el proceso de distribución utilizada para los productos que comercializan no es seguro. El 88.57% de las comercializadoras de abarrotos consideran que los productos solicitados no son entregados a tiempo. El 88.57% de los encuestados manifestaron que el proceso de distribución que reciben es ineficiente. El 71.43% de los encuestados consideran que, el medio de transporte utilizada para trasladar los productos que comercializan son automóviles. El 71.43% indican que No, mientras que el 28.57% de los encuestados consideran que el medio de transporte utilizada para trasladar los productos que comercializan es el camión indican. El 100% de los encuestados no utilizan el Kárdex. 94.29% No realiza ni al menos un control físico de los productos. el 100% de

los encuestados indicaron que, para contactarse con un proveedor no los utilizan la herramienta como es la búsqueda en línea. El 100% de los encuestados manifestaron que No utiliza los catálogos electrónicos para contactarse con un proveedor. El 100% de los encuestados indicaron que No utiliza los periódicos comerciales para contactarse con un proveedor. El 85.71% no utiliza los contactos profesionales (recomendación de expertos) para contactarse con los proveedores. El 80% de los encuestados indicaron que el proceso de selección que utiliza para escoger a sus proveedores No es bueno. El 68.57% de las comercializadoras de abarrotes no consideran los pronósticos de venta para adquirir sus productos. El 68.57% de las encuestas aplicadas a los titulares de las comercializadoras de abarrotes dijeron que Sí consideran los costos para realizar la compra de las mercaderías. El 60% de las encuestados aplicadas a los titulares de las bodegas del distrito de San Miguel de Cauri, dijeron que Sí consideran la disponibilidad de los productos. El 57.14% de los encuestados manifestaron que los productos que compran Sí cumplen con las características y especificaciones detalladas referente a la calidad. El 82.86% de los encuestados consideran que el aprovisionamiento que reciben no es confiable. El 80% de los encuestados respondieron que Sí considera la durabilidad de los productos al momento de comprar. el 85.71% de los encuestados manifestaron que no cotiza los precios al momento de realizar su abastecimiento. El 94.29% de los encuestados dijeron que No compra los productos en oferta. El 62.86% de los titulares de los negocios indicaron que No adquieren productos que están en promociones. El 71.43% de los encuestados Sí consideran los descuentos al momento de comprar sus productos. El 94.29% de los encuestados dijeron que no es puntual su aprovisionamiento (abastecimiento) en su negocio. La investigación concluye que: A los titulares de las comercializadoras de abarrotes del distrito de San Miguel de Cauri se recomienda la correcta administración de esta área ya que tiene efectos directos en los costos e ingresos, por lo que se debe de

implementar en sus negocios la estrategia de gestión logística y el aprovisionamiento, para lo cual se necesita una buena planificación del negocio, esto basado en capacitaciones y charlas. Se recomienda a todo los dueños o propietarios de estos negocios que, deben de establecer como estrategia el control y verificación de una forma periódica de los productos que ingresa y sale (stock de inventario), para lo cual se debe implementar y archivar los documentos necesarios relacionados al negocio.

Talaverano (2017) en su tesis titulada *caracterización del control interno y la gestión de la empresa logística peruana del oriente SA, Pucallpa, 2016*. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Pucallpa, para optar el título profesional de Contador Público, con el objetivo general de Describir las principales características del control interno y la gestión de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016, y planteo los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016. Describir las principales características del trabajador de la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016. Describir las principales características del control interno en la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016. Describir las principales características de la gestión en la Empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016. La investigación se desarrolló bajo la metodología de investigación de tipo descriptiva, explicativa – no experimental. Tuvo una población 37 personas y una muestra de 33 de ellos. Utilizo la técnica de la encuesta la cual fue aplicada a través de un cuestionario de 38 preguntas obteniendo los siguientes resultados: El 100.00% de ellos refieren que la empresa a fue creada entre los años 2011 al 2014. El 100.00% de ellos refiere que la empresa tiene entre 31 a más trabajadores. El 100.00% de ellos refiere que la empresa adicional a su giro de negocio brinda otro servicio que es transporte de carga

por carretera. El 100.00% de ellos refiere que la empresa a se practicó 3 a más auditorías en estos últimos seis años. el 61.00% tienen entre 31 a 40 años. el 82.00% son del género masculino. el 73.00% tienen el grado de instrucción secundaria. el 100.00% de los encuestados son empleados de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A. el 70.00% son convivientes. El 100.00% de ellos manifestaron que la empresa cuenta con la gestión tecnológica. El 100.00% de ellos manifestaron que la empresa se preocupa en superar los problemas u obstáculos que se presentan con los usuarios. El 100.00% de ellos manifestaron que la empresa cumple con la gestión de proyectos. El 100.00% de ellos manifestaron que la empresa transmite la gestión del conocimiento entre sus miembros. El 100.00% de ellos manifestaron que la empresa organiza y difunde actividades sobre el medio ambiente. el 91.00% brinda un mejor servicio frente a la gestión empresarial para lograr su éxito. El 100.00% de ellos manifestaron que la empresa difunde su visión y misión. El 100% de ellos manifestaron que la empresa el personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración. El 100.00% de ellos manifestaron que la empresa promueve la observación del código de ética. el 94% manifestaron que la empresa sí realiza actividades que fomentan la integración de su personal. El 100.00% de ellos manifestaron en la empresa su manual de organización esta actualizado y corresponde con la estructura de organizacional autorizada. El 94% de ellos manifestaron que en la empresa se difunde y promueve la observación de normas de control interno para la empresa. El 100,00% de ellos manifestaron que en la empresa se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación de su personal responsables de las áreas. el 85.00% no considera la posibilidad de fraude al realizar evaluación de los principales procesos administrativos. El 100.00% de ellos manifestaron que en la empresa los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias. El 94.00% manifestó

que la empresa implemente actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos. El 100.00% de ellos manifestaron que la empresa difunde entre su personal los programas de trabajo y los indicadores de gestión. El 94.00% manifestó que la empresa sí documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión. El 94.00% manifestó que los recursos de la empresa están debidamente resguardados. El 94.00% manifestaron que la empresa evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control. El 97.00% manifestó que la empresa cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información. El 100.00% de ellos manifestaron que en la empresa cumple con la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información. El 97.00% manifestó que en la empresa los sistemas de información facilitan la toma de decisiones. El 97.00% manifestó que la empresa tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su persona. El 94.00% manifestó que en la empresa sí se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información. El 97.00% manifestó que en la empresa las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos. El 97.00% manifestó que en la empresa sí se evalúa que los componentes del control interno están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa. el 94.00% manifestó en la empresa se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas. el 97.00% manifestó que en la empresa sí se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos. La investigación concluye que: Según los resultados más relevantes de la empresa estudiada, la empresa difunde su visión y misión, el personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la

administración, se promueve el código de ética, el 94% manifestó que en la empresa se fomentan la integración de su personal y favorecen al clima laboral, su manual de organización y funciones MOF lo tienen actualizados, el 94.00% precisa que en la empresa se difunde y promueve las normas de control. la empresa estudiada, cuenta con gestión tecnológica, la empresa se preocupa en superar problemas u obstáculos con el usuario, se cumple con la gestión de proyectos, se transmite la gestión del conocimiento entre sus miembros, la empresa organiza actividades sobre el medio ambiente, en la empresa frente a la gestión empresarial brinda un mejor servicio para lograr el éxito. Finalmente, se precisa que, los componentes del control interno son la estructura del sistema y las funciones que desarrollan cada uno de ellos, están definidas, lo cual permite proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de control interno.

Variable 2: Gestión de calidad

Soarez (2018) en su tesis titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, rubro minimarkets, distrito de Iquitos, año 2018*, presentada a la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, para optar el título profesional de licenciada en administración, El objetivo de la presente investigación determinar en nivel de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarkets, distrito de Iquitos, año 2018, mejoran en el desempeño de su personal directivo, administrativo y de servicios, garantizando el mejoramiento de la atención de calidad y éxito en los resultados de los minimarkets. El tipo de investigación es descriptivo, este estudio buscó relatar las características respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente. Para llevarla a cabo la recolección de datos se escogió una muestra poblacional de 34 minimarkets más

importantes del distrito de Iquitos, a quienes se aplicó un cuestionario de preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: respecto a la gestión de calidad el 80.4% expresaron que se desarrollan gestión de calidad en los minimarkets del distrito de Iquitos, centrados en las dimensiones de infraestructura de calidad, fiabilidad en los productos de los productos ofertados en cuanto a marca y calidad, percepción de calidad basados en productos tradicionales pero una poca comunicación entre los directivos, personal administrativo y de servicios, seguridad percibida a partir de los servicios de atención que brindan los colaboradores a los clientes y trato personal basadas en la atención personalizada, rapidez en la atención y desarrollo de una cortesía y amistad que brindan los colaboradores. Respecto a la atención del cliente, la aceptación de los entrevistados es de 71.8% quienes manifestaron que es buena centrados en las dimensiones de capacidad técnica centrados en el entrenamiento constante de los colaboradores, Satisfacción general del cliente, actitud en la atención, fidelidad y servicio orientada a las necesidades del cliente.

Vásquez (2018) en su tesis titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarket, distrito de Manantay año 2017*, para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Callería, Perú. Tuvo como objetivo principal de su investigación fue determinar la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarket, distrito de Manantay. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional, donde a través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas, obteniéndose como resultados más relevantes: Respecto al propietario de la empresa: Edad, la mayoría son adultos porque

están en el rango de 40 a 49 años (63,6%); predomina el género masculino (90,9%); con grado de instrucción empírico (54,5%). Respecto a la gestión de calidad: el 45,5% considera que el nivel de calidad de gestión de la gerencia es regular; 72,7% de las mypes no ha diseñado la misión y visión; 54,5% práctica la mejora continua. El 63,6% ha realizado un pronóstico empírico de las necesidades de sus clientes y ha identificado y estandarizado sus principales procesos, el 63,6% no prioriza la capacitación de su personal ni el interés de brindar un seguimiento a sus necesidades. Finalmente, se puede concluir que no existe interés pleno en cumplir con la promesa de servicio al cliente (54,5%).

Salas (2017) en su tesis titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017*; la que tuvo por objetivo, determinar el tipo de Gestión y si esta tiene en la práctica un enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017. Este informe se elaboró desarrollando la metodología de investigación del tipo descriptivo – correlacional - no experimental, donde se aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al emprendedor: están en el rango de 29 a 39 años (50,0%); mayoría son del género femenino (81.8%); 40.9% tiene solo formación básica (son empíricos). Finalmente se concluye que respecto a la gestión y enfoque en el cliente: existe desconocimiento de gestión empresarial (63,6%); no han definido su misión, visión y valores (72,7%); no tienen Plan de Negocios (45.5%) y, sobre todo, carecen de un protocolo de atención al cliente (54.5%).

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable 1. Logística de almacenamiento

Rojas & Pacheco (2019) mencionan que la logística de almacenamiento forma parte de la gestión de la cadena de suministro. Planifica, implementa y controla el flujo directo e inverso de bienes y servicios, así como el almacenamiento efectivo y eficiente, y analiza toda la información relevante desde la perspectiva del consumo para cumplir con los requisitos del cliente.

Principios de la logística de almacenamiento

El proceso logístico se encarga de recibir, almacenar y trasladar al punto de consumo de cualquier unidad logística en el mismo almacén, así como del procesamiento de la información de los datos generados en cada proceso. Mencionamos los siguientes principios:

Previsión. Es la acción de disponer en forma anticipada del personal, material y medios para atender las necesidades previstas y futuras de las fuerzas en todos los escalones logísticos. Los problemas deben ser resueltos en tiempo paz.

Medidas que materializan la Previsión. Análisis continuo de los desarrollos comerciales actuales y futuros, así como el estrecho contacto entre el oficial de logística y los miembros de los estados o planas mayores.

Economía. Utilizar eficazmente el personal, los materiales y los medios de los servicios logísticos para reducir esfuerzos innecesarios. Su aplicación se logra mediante el uso racional de las unidades, la eliminación de traslados innecesarios y la disciplina de suministro. Por lo tanto, nunca habrá recursos suficientes para cubrir todas las necesidades, por lo que es necesario proporcionar los medios y materiales requeridos en cantidad y calidad.

Oportunidad. Es el apoyo proporcionado en un lugar preciso y en una fecha y hora planificadas. Si llega en el momento equivocado o en un lugar inesperado, no obtendrá el final esperado.

Simplicidad. La aplicación de métodos, reglas y procedimientos simples para la planificación, ejecución y operación de los servicios logísticos para lograr el éxito esperado en las operaciones militares.

Flexibilidad. Es la habilidad para adaptar las estructuras y procedimientos logísticos a situaciones, misiones y conceptos de operación cambiantes y tiene relación en:

La Organización. La organización debe ser consistente con el nivel logístico, funciones, tareas y características de la unidad apoyada para adaptarse a su operatividad

El Empleo. El despliegue logístico utilizado debe adaptarse a la situación, y el apoyo debe acompañar la evolución de las operaciones sin mayores cambios, y mantener la movilidad de la fuerza en circunstancias variables e imprevistas.

Orden. Todas las instalaciones deben mantener un despliegue armonioso y funcional. Asimismo, la aplicación de este principio ahorrará tiempo, ahorrará energía, actuará con rapidez, elevará la moral y utilizará la logística de manera efectiva para mantener todo en su lugar.

Seguridad. Este principio es más importante en términos de la vulnerabilidad de las líneas de comunicación, rutas de suministro, instalaciones logísticas y medios de transporte. No siempre es suficiente con tomar medidas de seguridad, son necesarias medidas adicionales para proteger el flujo de materiales y la seguridad de las instalaciones fijas o temporales.

Coordinación. Diferentes personas, a través de diferentes actividades, se esfuerzan por lograr el mismo propósito de manera armoniosa.

Prioridad. Cuando la demanda excede la disponibilidad, el hecho de que lo primario triunfe sobre lo secundario

Continuidad. Determina una serie de acciones, asegura la secuencia lógica de la fase de trabajo y distingue acciones continuas, simultáneas y críticas. Asimismo, todo manejo y almacenamiento de materiales y productos incrementará el costo del producto final sin incrementar su valor, por lo que es necesario mantener el mínimo inventario, el mínimo riesgo de desabastecimiento y el menor costo operativo posible.

Dimensión 1. Características de la logística de almacenamiento

Algevasa (2019) menciona que las características del almacenamiento logístico tienen mucho que ver con el lugar donde se almacenan las mercancías, también con la optimización del espacio de almacenamiento, ya sea en términos de capacidad disponible o de distribución de mercancías, el almacén necesita una planificación coordinada desde la logística hasta las operaciones de la empresa, se debe considerar el sistema de gestión de entrada y salida y las condiciones requeridas como la temperatura controlada y el peso y volumen de la carga.

Pueden considerarse 4 distinciones para definir el tipo de almacén de acuerdo con lo siguiente:

- Según la naturaleza del producto; características físicas, logística (materias primas o productos semiacabados), uso (documentos o materiales auxiliares)
- Según el método de distribución logística: temporal, almacén, in situ, tránsito y fábrica.
- Según el ordenamiento jurídico correspondiente; alquilar, alquilar comprar, poseer. Según el proceso de manipulación, los convencionales (productos

apilables y no apilables, carga ligera y carga pesada) se pueden apilar o en bloques. Compacto (entrar y entrar). Dinámico (sistema push-pull o primero en entrar, primero en salir).

Indicadores

Conocimiento. El personal del área de almacén debe tener conocimiento de la teoría de del término logística de almacenamiento, partiendo de esta premisa podrá comprender los procesos en su área y realizar de la mejor manera sus labores. Dentro de la logística de almacenamiento, podemos empezar por mencionar las compras que se ocupan del proceso de adquirir y cumplir con el almacenamiento de productos que podrían ser materias primas, materiales, partes, piezas, etc., desde el contacto de los proveedores hasta el comienzo del proceso productivo en empresas productivas. La gestión logística se encarga de la planificación, implementación y seguimiento del flujo de almacenamiento desde su lugar de origen hasta el cliente final o de consumo, se encarga de organizar todo el proceso de envío y entrega física de las compras realizadas. Como parte importante de la logística de almacenamiento está la producción que tiene por labor reducir el lead time de fabricación, es decir, el tiempo que transcurre desde que se genera una orden de trabajo hasta que el producto está terminado. Se debe tener en cuenta un movimiento oportuno y económico de recursos materiales que respeten las etapas designadas y los lugares de trabajo de producción, reduciendo varios gastos y aumentando la calidad del producto durante el proceso de su transformación. Y por último y no menos importante mencionaremos el transporte en logística, que es el movimiento de la carga ya sea aéreo, marítimo o terrestre, mediante el cual se trasladan insumos, materias primas y productos terminados de un lugar a otro según la planificación de la labor. Si el

transporte ejecuta los movimientos de mercancía, la logística se encarga de gestionar esos flujos. Las tareas estratégicas de planificación y ejecución la separan del aspecto más básico del mero transporte. El transporte lleva a cabo la ejecución los planes de la logística.

Capacitación. Considerando la importancia del trabajo que se realiza en un almacén, es indispensable que los trabajadores tengan una inducción previa antes de laborar, existen diversos procesos que el trabajador debe conocer y en los cuales necesita capacitarse, algunos más complejos que otros, podemos citar desde que la mercadería esta inicia su proceso de compras ya es registrada en espera en almacén y todo registro es ingresado manualmente con ayuda de guías y también en un sistema computarizado; el tratamiento de las mercancías también es un eslabón del proceso, donde cobra importancia el tratamiento según su naturaleza, existe procesos de control desde que ingresa la mercadería hasta que llega al cliente final. La capacitación al personal no solo es al inicio o ingreso del colaborador, constantemente la logística de almacenamiento evoluciona en cuanto a procesos nuevos y modernas técnicas; es así que se le debe brindar capacitaciones actualizadas con las nuevas tendencias al trabajador, así se le estará reforzando con las herramientas necesarias para que realice de manera eficiente y eficaz su trabajo; sin duda estas acciones tendrán un impacto positivo en la productividad y desarrollo del colaborador, por ende un incremento en la rentabilidad.

Mejoramiento. Este indicador se refiere al bienestar de la empresa, es decir, una vez identificadas las falencias se realiza el análisis respectivo para determinar las acciones que se deben tomar, acciones que tiene por protagonistas a los trabajadores del área, quienes son los que pondrán en marcha las mejoras necesarias al problema identificado y bajo la dirección de un líder que es el jefe o responsable del área.

Metas. Todas las empresas tienen como objetivo metas que cumplir, metas que se seccionan y se distribuyen entre las diferentes áreas de la empresa, recordemos que todas las áreas o departamentos de una empresa trabajan con sinergia y con una misma dirección, es obvio que realizan diferentes tareas, pero son actividades que van engranadas unas a otras hacia una misma dirección que es buscar la rentabilidad del negocio.

Habilidades y destrezas. La empresa debe conocer las habilidades y destrezas de sus colaboradores y para llegar a este indicador debe realizar una evaluación de desempeño que contemple 3 etapas, una primera etapa debe ser de recojo de información del desempeño del colaborador en los últimos tres meses tomando en cuenta sus aciertos y sus deficiencia, una segunda etapa debe ser de retroalimentación donde se le indica al colaborador el resultado del proceso, y una tercera etapa donde se realiza un plan de acción para mejorar las falencias, cabe mencionar que las fortalezas que el colaborador pueda presentar en esta evaluación sirven para acompañar su desarrollo o línea de carrera dentro de la empresa como potencial a futuras o convocatorias de ascenso.

Variable 2. Gestión de la calidad

Serrano (2018) nos menciona que la Gestión de la calidad es una filosofía de gestión, es buscar continuamente mejorar la calidad y desempeño de todos los procesos, productos y servicios de la organización, este proceso encierra sinergia entre todos las áreas o departamento de una organización, llevada a cabo bajo la dirección correcta de un líder puede conducir al éxito el negocio.

Principios de la gestión de calidad. De igual forma, los principios de gestión de la calidad son un prerrequisito importante utilizado por la alta dirección de la organización.

Por tanto, para que la norma sea de utilidad para la organización, debe ser un sistema de referencia, es deseable que sea un proceso de mejora continua en el que la norma ISO 9001 forme parte de los principios de la organización de la calidad.

Principios de gestión de la calidad

Principio. Enfoque al Cliente

El principio menciona que las empresas confían en sus clientes y, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, cumplir con todos los requisitos del cliente y esforzarse por superar las expectativas de los empleados.

Principio: Liderazgo

Menciona que el líder establece la unidad de los objetivos y la dirección de la empresa. Por lo tanto, deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la empresa.

Principio: Participación del personal

Menciona que los empleados son la esencia de la empresa, y su dedicación para permitir que sus habilidades traigan beneficios a la empresa.

Principio: Enfoque basado en procesos

Menciona que cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, los resultados esperados se pueden lograr de manera más efectiva.

Principio: Enfoque de sistema para la gestión

Menciona que los procesos interrelacionados deben ser identificados, comprendidos y gestionados como un sistema eficiente y eficaz que ayude a la empresa a alcanzar sus metas.

Principio: Mejora continúa

El principio menciona que la mejora continua del desempeño general de la empresa debe ser un objetivo permanente. Asimismo, la mejora continua del proceso mediante la planificación, ejecución, verificación y ciclos de actuación para mejorar la calidad del servicio de la empresa.

Principio: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

El principio menciona que la toma de decisiones de la empresa se basa en el análisis de datos e información.

Principio: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

El principio menciona que una empresa y sus proveedores son interdependientes, y es una relación beneficiosa para mejorar las capacidades de ambas partes. Por tanto, es necesario establecer alianzas estratégicas con proveedores para mejorar la competitividad y aumentar la productividad y la rentabilidad. En la alianza, la empresa y el proveedor ganan.

Diagramas de la Gestión de Calidad

Diagrama de afinidad

El gráfico de afinidad es un gráfico que sintetiza un conjunto de datos orales, como pensamientos, opiniones y expresiones, y los agrupa según la relación entre ellos. Cuando desee organizar una gran cantidad de datos, quiera resolver el problema directamente o el problema que desee resolver sea complejo, puede utilizar el gráfico de afinidad.

Diagrama de árbol

El diagrama de árbol le brinda una descripción general de los medios necesarios para lograr una meta o resolver un problema. Comienza con información general, y el nivel de detalle sobre los medios necesarios para lograrlo aumenta

gradualmente, expresado en forma de árbol, comenzando desde el tronco que determina el objetivo general, y luego continuando con la rama, esta será el más plan de acción específico.

Diagrama de flechas

Se utiliza para la planificación, desarrollo y control de cualquier actividad o proceso. Se expresa en forma de red. También se llama diagrama de proceso de decisión. Consiste en una representación gráfica que muestra diferentes alternativas y contramedidas para cada opción. Se utiliza cuando el plan de acción planificado tiene cierto grado de incertidumbre debido a su alta complejidad.

Diagrama de relaciones

Se utiliza para identificar la relación causal entre diferentes factores. Los elementos de este diagrama están relacionados mediante flechas para indicar su secuencia causal.

Matriz de análisis de datos

Se utiliza en el proceso de toma de decisiones, considerando la prioridad del proceso, características del producto, etc. según varios estándares de ponderación. Combinando la tecnología de diagrama de árbol y diagrama de matriz.

Control de la Calidad

Pizarro, Ormaza y Ruiz (2018) mencionan que el control de calidad se refiere al control de calidad como un conjunto de mecanismos, acciones y herramientas que se realizan para detectar si existen errores. Del mismo modo, la función principal del control de calidad es garantizar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad. Existe principalmente como una organización de servicios para cumplir con las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto y brindar asistencia al

departamento de fabricación para que la producción cumpla con estas especificaciones. Por lo tanto, esta función incluye recopilar y analizar grandes cantidades de datos y luego enviar estos datos a diferentes departamentos para iniciar las acciones correctivas adecuadas. Por ello, con el fin de controlar la calidad del producto, se realizan inspecciones o muestreos para verificar si sus características son las mejores.

Calidad Total

La calidad total se refiere a como el concepto de desarrollar modelos de excelencia. La calidad total se entiende como la aplicación de los principios de gestión de la calidad a todas las actividades y personas de la organización. De esta manera, el enfoque al cliente también apunta a los clientes internos, por lo que la organización debe perseguir la satisfacción del cliente con sus productos y servicios y la satisfacción de los empleados. Del mismo modo, la mejora continua tiene como objetivo no solo mejorar el proceso de producción, sino también mejorar todos los procesos de la organización.

Modelo europeo de la calidad EFQM

Romo, Lascano & Vásquez (2019) mencionan que es una herramienta avanzada para la mejora de las organizaciones basada en los principios de la gestión de la calidad total (TQM). El modelo EFQM define los criterios y requisitos que debemos cumplir en cada área funcional de la organización, por lo que se dice que sigue la excelencia.

Circulo de la calidad de Edward Deming

Valdivieso (2022) menciona que es aquella que permite a las organizaciones una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad,

reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad.

Principios de la calidad de Jurand

Quispe (2018) en su trabajo de investigación reflexiona y menciona que los principios de calidad de Jurand consiste es un método que permite a las organizaciones mejorar de manera integral la competitividad, los productos y servicios, mejorar continuamente la calidad, reducir costos, optimizar la productividad, reducir precios, incrementar la participación de mercado y aumentar la rentabilidad.

La segunda forma de calidad está orientada a los costos, incluida la ausencia de defectos y defectos. En este sentido, una mejor calidad suele costar menos, la gestión de la calidad incluye tres procesos básicos: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

Así mismo Juran identifica los componentes de la revolución de la calidad en Japón de la siguiente manera: Los directivos de más alto nivel se hicieron cargo de la administración para lograr calidad capacitaron a toda la jerarquía en los procesos de la gestión de calidad Intentaron mejorar la calidad a un ritmo revolucionario, le dieron participación a la mano de obra., agregaron metas de calidad en el plan empresarial.

El enfoque de Juran para el Mejoramiento de la Calidad

Se refiere a establecer conciencia sobre las necesidades de mejora y las oportunidades. Se requiere una mejora de la calidad incorporada en la descripción de cada tarea o función, creando infraestructura y así establecer un comité de calidad con seleccionados proyectos de mejora, designando un equipo y proporcionando facilitadores,

tener muy en cuenta las capacitaciones sobre cómo mejorar la calidad y por último revisando el progreso de forma regular.

La propuesta de Juran para la Planificación de la Calidad

Juran también ha identificado un proceso global para la planificación a fin de alcanzar las metas de calidad como:

- Identificar consumidores. Cualquiera que pueda verse afectado es un consumidor potencial, ya sea externo o interno.
- Determinar las necesidades de los consumidores.
- Cree características de productos que puedan responder a las necesidades del consumidor.
- Crear un proceso capaz de fabricar las características del producto en condiciones operativas.

La Propuesta de Juran para el Control de la Calidad

En este sentido, Juran sigue el conocido circuito de retroalimentación:

- Evaluar la performance real.
- Compararla con la meta.
- Tomar medidas sobre la diferencia.

Juran y la Gestión de la Calidad Total (GCT)

Juran es un firme partidario de TQM, lo definió como un conjunto de determinadas actividades relacionadas con la calidad: La calidad llega a formar parte del plan de toda alta dirección.

- La calidad pasa a formar parte de todos los planes de la alta dirección.
- Los objetivos de calidad se incorporan al plan de negocio.

-El objetivo de expansión proviene de la evaluación comparativa: enfatizar a los consumidores y la competencia, hay un objetivo anual de mejora de la calidad.

-Los objetivos se implementan a nivel de acción.

-La formación se lleva a cabo en todos los niveles.

Así mismo los puntos de vista de Juran acerca de la participación del trabajador Juran tiene una poco favorable opinión de las campañas para exhortar a los empleados a resolver los problemas de calidad de las compañías. Por tanto, se constató hace algunas décadas que más del 85 por ciento de los problemas de calidad se originaban en los procesos directivos.

Iso 9001: Calidad

La Norma ISO 9000 establece los requisitos que deben cumplir las empresas para establecer el correcto sistema de gestión de la calidad en sus sistemas productivos. Es un complemento de otros tipos de normas como la norma de gestión medioambiental ISO 14001. La certificación en la norma ISO se centra en el cliente. Los clientes y su satisfacción son el núcleo del negocio.

La determinación e implementación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma 9001 depende de los objetivos propios de la empresa, los productos o servicios que produce o los requisitos establecidos por los clientes. De manera similar, la norma ISO 9001 se refiere al liderazgo organizacional como la base para el éxito de un sistema de gestión de la calidad. La gestión de la empresa debe desempeñar un papel fundamental relevante.

En los requisitos estipulados por la norma ISO 9001, encontramos que los puestos de mayor responsabilidad en la empresa deben mantener el mejor ambiente de desarrollo laboral para que los empleados se sientan involucrados en operaciones efectivas.

Acciones de Dirección según la norma ISO 9001.

- Mejorar la calidad como política y objetivo de la empresa.
- Animar a los trabajadores a participar, motivar y sensibilizar.
- Guíe a toda la empresa para lograr la satisfacción del cliente.
- Proporcionar los recursos necesarios para cumplir con los requisitos de calidad de ISO 9001.

Como empresa centrada en el cliente, satisfacer las necesidades del cliente reflejadas en la norma ISO 9001 es la clave. Por lo tanto, las necesidades actuales y futuras de los clientes deben estar completamente determinadas.

Beneficios de la Norma ISO 9001

- Poseer el certificado ISO 9001 y saber que sus productos superan los estándares de calidad, ganando así un mayor peso en la competencia.
- Mejorar la calidad de los productos o servicios, aumentando así la satisfacción del cliente.
- Al aplicar técnicas de trabajo más eficaces, puede ahorrar tiempo, dinero y recursos.
- Minimizar el número de errores definiendo mejor las técnicas de trabajo y aumentando los beneficios.
- Asimismo, el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 mejora las condiciones de los trabajadores, aumentando de forma significativa su nivel de motivación y compromiso.

Dimensión 1. Características de gestión de calidad

Ramírez (2018) indica que el enfoque al cliente es un pilar para la mejora en la experiencia de compra, lo cual es relevante, esta repercute directamente en la rentabilidad de la empresa. 1 de cada 3 clientes abandonan su marca favorita después de tener una experiencia negativa de servicio o producto, marcando, así como característica principal de la gestión de calidad la satisfacción del cliente ante un producto o servicio que cumpla con todas sus expectativas; es así como el cliente debe ser el foco del negocio y todos los procesos deben perseguir el objetivo de satisfacer al cliente.

Indicadores

Conocimiento: El conocimiento del término gestión de calidad es un pilar que el trabajador debe conocer, el cliente es a quien va dirigido todos los esfuerzos, se refiere a comprender objetivamente quiénes son los clientes, cuáles son sus necesidades, cómo se comportan y qué les motiva; es necesario saber cómo el cliente percibe la marca. Hoy en día la satisfacción al cliente es fundamental para cualquier negocio u organización, sin importar el rubro al que pertenezca, el consumidor actualmente cada vez la tiene más difícil la elección al momento de adquirir un producto o servicio, porque encuentra muchas marcas que son la competencia y la única forma de decidirse es donde realmente se logre la satisfacción del cliente.

Aplicación: Es totalmente relevante fijar nuestra atención en la implementación de los procesos de gestión de calidad, no solo basta con la teoría y las intenciones de hacer realidad lo planeado; la puesta en marcha de las actividades que implica la gestión de calidad debe contar con todos los recursos necesarios para su ejecución, el seguimiento o control es una etapa que debe estar presente garantizando el óptimo desarrollo del proceso.

Técnicas: La gestión de calidad es un tema que ha sido y es objeto de investigación, lo cual permite encontrar diversas técnicas modernas ya que a lo largo del tiempo ha ido evolucionando el cliente como individuo que presenta cada vez un estándar más alto de satisfacciones, sus necesidades cambian y ya no se conforma con lo mismo que se conformaba antes; sumado a esto el mundo de los negocios es más competitivo y ofrece una mayor gama de posibilidades al cliente. Existen dos técnicas muy conocidas como son la observación y evaluación.

Objetivos: Sin duda la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa, siempre y cuando tengan una implementación adecuada, cuenten con los recursos necesarios y el compromiso de todos los que conforman el equipo. Le gerencia o líder del equipo debe conocer las técnicas modernas y eficaces para llevar una exitosa gestión de calidad, de la mano con esto deben capacitar a todo el personal que participará de este evento, si los trabajadores tienen en claro los objetivos y los medios a utilizar, entonces la implementación tendrá un buen fin; es indispensable que el personal esté totalmente comprometido y se sienta parte de estos avances, debemos tomar en cuenta que toda implementación es sinónimo de inversión, y que lo menos que se pretende es perder.

Dificultades: Previamente a la implementación de gestión de calidad en una organización debe existir un estudio o análisis del proyecto en todas sus etapas, de esta manera se comprobará la factibilidad de su ejecución; muchas veces se comete el error de revisar los recursos, es decir se designa le proyecto y autoriza su implementación pero en el momento de la puesta en marcha no es viable ya que no se cuenta con los recursos necesarios, ya sean logísticos, humanos, de producción o cualquier otro que intervenga en el desarrollo de la implementación; toda esta falta de coordinación en el planeamiento de la operación nos lleva a haber realizado una

inversión si tomar las previsiones que implica y por ende al no retorno de nuestra inversión.

Técnicas de medición: Es importante contar con técnicas de medición para controlar el proceso, sus avances y sus resultados, toda actividad para de un proceso en la empresa persigue un fin y es esa su dirección , pero debe existir una proyección lineal que pueda dar seguimiento de que se está desarrollando de manera adecuada, este aspecto es relevante ya que puede daros alarmas de que algo no está bien y nos permite tomar decisiones oportunamente para poder revertir la situación antes de que se convierta en una problemática o en el peor de los caos en una catástrofe; cabe mencionar que toda actividad de la empresa u organización debe contar con un responsable y sobre todo debe ser medible, es decir, debe tener un inicio y un fin. Podemos citar dos técnicas conocidas como son la evaluación y la observación.

Rendimiento: La gestión de calidad va a dar un buen rumbo a la empresa, los esfuerzos humanos y económicos que se realicen en su implementación son sinónimo de una buena inversión, teniendo en cuenta que se debe respetar los procesos que implica, todos los esfuerzos que se realicen para aplicar gestión de calidad repercutirán en una mejora del rendimiento del negocio, siempre y cuando sean bien implementados y tengan la dirección y seguimiento adecuado; todo el equipo debe estar capacitado y comprometido con el proyecto.

2.3. Marco conceptual

Micro y Pequeñas Empresas

Mype

Sabogal (2018) menciona que Las mypes o micropymes son compañías con una cantidad de 10 trabajadores y facturan menos de dos millones de euros anuales. Se trata

de una de las tres categorías que engloban las pequeñas y medianas empresas (pymes). Las otras dos, que tienen más empleados y una mayor facturación, serían la pequeña y la mediana empresa.

Logística

Sánchez & González (2020) mencionan que la logística inversa como estrategia de diferenciación para los mercados dinámicos. La logística también puede ser llamado Administración de la Logística, también tiene relación con el servicio al cliente, tráfico y los medios de transporte, almacenaje, control de inventario y stock. En conclusión, se puede decir que la logística puede ser considerada como una gestión estratégica que se aplica en una empresa mediante la adquisición, la producción y operación de todo el proceso hasta que llegue a la mano de los clientes.

Gestión Calidad

Ramírez (2018) menciona que se entiende por gestión de calidad el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por tantas al proceso de gestión, que es como traducimos el término Management, que se alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.

Almacenes

Cano & Gómez (2018) mencionan que los almacenes son un espacio donde se debe almacenar y depositar los productos a lo largo de toda cadena de suministros, para pasar a la etapa de producción si es el caso o la distribución de los productos de la empresa.

III. HIPÓTESIS

Según Niño (2019) menciona que la hipótesis es una proposición que lleva en su contenido una respuesta tentativa al respectivo problema de investigación planteado, esta respuesta podrá o no podrá ser verificada durante la investigación. Su función principal es introducir al problema en la investigación, más sin embargo es totalmente obligatoria en investigaciones cuantitativas y experimentales, también en algunos proyectos como los de ciencias exactas y naturales.

En la investigación que se tituló: Propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancías caso: distribuidora feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería. Pucallpa 2020 no se planteó hipótesis por ser de tipo descriptiva- de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración de la presente investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental - transversal – descriptivo - de propuesta.

No experimental:

Según Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) mencionan que la definición de una investigación no experimental se refiere a la investigación que se realiza sin manipulación deliberada a las variables. Se trata de estudios en los que no se varía en forma intencional las variables con motivo de causar efecto sobre otras variables. (p. 174)

Fue no experimental porque se realizó sin manipular las variables en estudio: logística de almacenamiento y gestión de calidad, se observó tal cual se presenta en la realidad sin sufrir modificaciones.

Transversal:

Según Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) indican que los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único, es como tomar una fotografía de algún evento que sucede permitiendo evaluar una situación o fenómeno y analizar la incidencia de determinadas variables. (p. 176)

Fue transversal porque el estudio propuesto de mejora de la logística como factor relevante en gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. Se realizó en un tiempo y espacio determinado, teniendo un inicio y un final, específicamente en el año 2020.

Descriptivo:

Según Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) indican que con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 177)

Fue descriptivo porque se describió las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020, las características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020, las características de la logística de almacenamiento, en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020 y las características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

De propuesta:

Según Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) indican consiste en un documento que incluye un plan completo con una serie de estrategias y actividades para su puesta en marcha, de esta manera se da solución al planteamiento del problema. A la vez sugiere la implementación y redacción es un tiempo presente y futuro. (p. 678)

Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta de mejora para solucionar los problemas identificados con respecto a la logística de almacenes como factor relevante

en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

4.2. Población y muestra

Población:

Según Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) una población se entiende como el conjunto de todos los casos que concuerdan o presentan similitud con una serie de especificaciones, estas mismas se detallan en la investigación del estudio y representan una de las bases en la investigación. (p. 198)

Se utilizó como población la micro y pequeña empresa Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. para ambas variables en estudio de logística de almacenamiento y gestión de calidad.

Muestra:

Según Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) mencionan que en las muestras no probabilísticas se elige los elementos sin depender de la probabilidad, sino netamente de razones que tengan relación con las características dentro del contexto de la investigación en cuestión. (p. 200)

Se utilizó una muestra de 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

| Variable | Definición Conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Fuente | Escala de Medición |
|-----------------------------|--|--|-------------------------|--|--|--------------------|
| Logística de almacenamiento | Rojas & Pacheco (2019) mencionan que la logística de almacenamiento forma parte de la gestión de la cadena de suministro. Planifica, implementa y controla el flujo directo e inverso de bienes y servicios, así como el almacenamiento efectivo y eficiente, además analiza toda la información relevante desde la perspectiva del consumo para cumplir con los requisitos del cliente. | Características de logística de almacenamiento | Conocimiento | 8. ¿Conoce el término logística de almacenamiento? | Trabajadores de la micro y pequeña empresa Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. | Nominal |
| | | | Capacitación | 9. ¿Recibe capacitación sobre logística de almacenamiento? | | |
| | | | Mejoramiento | 10. ¿Cree que existe la necesidad de mejorar en los aspectos que ha sugerido en la empresa? | | |
| | | | Metas | 11. ¿Cree que para lograr sus metas laborales se requiere capacitación especializada? | | |
| | | | Habilidades y destrezas | 12. ¿Los empleadores conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores? | | |
| Gestión de calidad | Serrano (2018) nos menciona que la gestión de la calidad es una filosofía de gestión, es buscar continuamente mejorar la calidad y desempeño de todos los procesos, productos y servicios de la organización, este proceso encierra sinergia entre todos las áreas o departamento de una organización, llevada a cabo bajo la dirección correcta de un líder puede conducir al éxito el negocio. | Características de gestión de calidad | Conocimiento | 13. ¿Conoce el término Gestión de Calidad? | Trabajadores de la micro y pequeña empresa Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. | Nominal |
| | | | Aplicación | 14. ¿Aplica Gestión de Calidad en su negocio? | | |
| | | | Técnicas | 15. ¿Qué técnicas modernas de la gestión empresarial se usa en su empresa? | | |
| | | | Objetivos | 16. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa? | | |
| | | | Dificultades | 17. ¿Tienen dificultades los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad? | | |
| | | | Técnicas de medición | 18. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce? | | |
| | | | Rendimiento | 19. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio? | | |

Nota: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Según Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) afirman que la recolección de los datos es aplicar uno o varios instrumentos para recolectar la información necesaria y concerniente a las variables especificadas en el estudio, teniendo en cuenta y en base a los casos elegidos. (p. 226)

Para las dos variables se utilizó la técnica de las encuestas con el propósito de recolectar datos por medio de dicha encuesta diseñado con las referencias de los indicadores por cada objetivo planteado.

Instrumento

Según Hernández - Sampieri & Mendoza (2018) mencionan que un cuestionario es un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables a medir, estas preguntas pueden ser cerradas o abiertas; su contexto puede ser autoadministrado, por medio de la entrevista personal o por teléfono, también puede ser por vía internet. (p. 226)

El instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario, con un contenido de 19 preguntas, con el enfoque de dicotómicas, de forma que dicho cuestionario no contenga dificultades al momento de participar en el desarrollo de el mismo.

4.5 Plan de análisis

Galeano (2020), asevera que el plan de análisis es una hoja de ruta para organizar y realizar el respectivo análisis de los datos obtenidos en la encuesta. Este plan fue diseñado para brindar ayuda a lograr los objetivos establecidos antes de comenzar su encuesta, respondiendo las principales preguntas de la encuesta. (pàgs.30)

La información que se obtuvo en la encuesta realizada a los trabajadores de las de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020., tuvo el siguiente tratamiento: Se utilizó programas informáticos como Microsoft Excel para tablas y figuras, Microsoft Word para redacción, PDF para la presentación de la investigación, Power Point para la implementación de las diapositivas para sustentar la ponencia de la investigación, se empleó el programa anti plagio Turnitin para la medición del porcentaje de similitud del trabajo y Mendeley Cite para la realización de las referencias bibliográficas.

4.6 Matriz de consistencia

| Título | Enunciado del Problema | Objetivos | Variables | Metodología | Población y Muestra | Técnica e Instrumento | Plan de análisis |
|--|--|--|--|---|---|---|--|
| Propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancías caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería. Pucallpa 2020. | ¿Cuál es la propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancías caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería. Pucallpa 2020? | <p>Objetivo general: Determinar las características en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancías caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería. Pucallpa 2020.</p> <p>Objetivos específicos: -Describir las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. -Describir las características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. -Determinar las características de la logística de almacenamiento, en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. -Identificar las características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020. -Elaborar una propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa SA.C., distrito de Callería, Pucallpa 2020.</p> | <p>Variable 01</p> <p>Logística de almacenamiento</p> <p>Variable 02</p> <p>Gestión de calidad</p> | <p>Diseño de la investigación</p> <p>El diseño de la investigación fue transversal- No experimental- descriptivo y de propuesta.</p> | <p>Población</p> <p>Micro y pequeña empresa Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería. Pucallpa.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estuvo compuesta por 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa de la Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería. Pucallpa.</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> | <p>Excell, Microsoft Word de Windows 10, Mendeley Cite, PDF, Power Point Turnitin.</p> |

Nota: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

Protección a las personas: Se protegieron los datos de los participantes ya que fueron aplicados respetando su identidad y privacidad (no se incluyó direcciones, teléfonos ni fotos de los participantes), se trabajó con el formato de consentimiento informado mediante el cual se les indicaba que la participación era totalmente voluntaria, estos documentos constan con la firma del participante y están anexados en el trabajo de investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se protegió y cuidó el medio ambiente mediante la reutilización de hojas ya que se utilizaron ambas caras para imprimir un borrador de la investigación final y para otros apuntes, cabe mencionar que para la impresión de los cuestionarios se utilizó hojas recicladas, de esta manera se conservó el medio ambiente y se evitó la tala excesiva de árboles.

Beneficencia no maleficencia: Se aseguró el bienestar de todos los participantes por la información obtenida, se respetó sus ideas y opiniones sin juzgarlos, ni perjudicarlos, evitando así causar algún tipo de inconvenientes. También se les informó que podían consultar libremente cualquier duda o inquietud que pudieran tener respecto a la investigación. Cabe mencionar que el cuestionario aplicado a los participantes fue en un tiempo determinado en el cual no se interrumpa sus labores ni se interfiera con sus funciones.

Justicia: Se presentó a todos los participantes el mismo cuestionario con absolutamente las mismas preguntas; se trató a todos los encuestados por igual y de manera justa para todos, de igual forma se le informó a cada uno de ellos la finalidad u objetivo de la investigación, al igual se les indicó que si desearían saber los resultados de la

investigación se les haría llegar la documentación en un informe que serían copia fiel de la investigación.

Integridad científica: Se respetó los principios y valores ya que la información obtenida de cada participante fue utilizada con responsabilidad, los datos obtenidos se presentaron en las diferentes partes de la investigación sin sufrir ningún tipo de manipulación y no se han fabricado datos. Se realizó una búsqueda correcta de información por medio de tesis, libros, revistas, artículos científicos, etc. Todo con la debida transparencia y de manera responsable.

Libre participación y derecho a estar informado: Se les comunicó a los participantes que la información que brindan es totalmente voluntaria y con fines absolutamente de investigación. Se aclaró todas las dudas de los participantes con el fin de otorgar la seguridad pertinente en la intervención del participante.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Características de los trabajadores de la micro y pequeñas empresas | N | % |
|---|----|--------|
| Edad | | |
| 18 a 28 | 0 | 0.00 |
| 29 a 39 | 0 | 0.00 |
| 40 a 49 | 10 | 100.00 |
| Mas de 50 años | 0 | 0.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| Genero | | |
| Masculino | 10 | 100.00 |
| Femenino | 0 | 0.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| Grado de instrucción | | |
| Estudio técnico | 0 | 0.00 |
| Técnico | 0 | 0.00 |
| Universitario | 10 | 100.00 |
| Total | 10 | 100.00 |
| Tiempo que desempeña en el cargo | | |
| De 1 a 3 años | 0 | 0.00 |
| De 4 a 6 años | 0 | 0.00 |
| De 7 a más años | 10 | 100.00 |
| Total | 10 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Características de las micro y pequeñas empresas | N | % |
|--|-------|--------|
| Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro | | |
| 1 a 3 años | 0.00 | 0.00 |
| 4 a 6 años | 0.00 | 0.00 |
| 7 a más años | 10.00 | 100.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Número de Trabajadores | | |
| 1 a 5 trabajadores | 0.00 | 0.00 |
| 9 a más trabajadores | 10.00 | 100.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Objetivo de creación de la empresa | | |
| Generar ganancia | 10.00 | 100.00 |
| Subsistencia | 0.00 | 0.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

Tabla 3

Características de la logística de almacenamiento, en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Logística de almacenamiento | N | % |
|---|-------|--------|
| Término logística de almacenamiento | | |
| Si | 10.00 | 100.00 |
| No | 0.00 | 0.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Capacitación al personal | | |
| Cada 3 meses | 0.00 | 0.00 |
| Cada 6 meses | 0.00 | 0.00 |
| Anualmente | 10.00 | 100.00 |
| No capacita | 0.00 | 0.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Necesidad de mejorar aspectos sugeridos | | |
| Si | 10.00 | 100.00 |
| No | 0.00 | 0.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Lograr metas con capacitación especializada | | |
| Si | 10.00 | 100.00 |
| No | 0.00 | 0.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Conoce habilidades y destrezas de los trabajadores | | |
| Si | 10.00 | 100.00 |
| No | 0.00 | 0.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020

Tabla 4

Características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Gestión de calidad | N | % |
|--|-------|--------|
| Término Gestión de Calidad | | |
| Si | 10.00 | 100.00 |
| No | 0.00 | 0.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Aplica Gestión de calidad en su negocio | | |
| Si | 10.00 | 100.00 |
| No | 0.00 | 0.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Técnicas modernas de gestión empresarial | | |
| Mejora continua | 10.00 | 100.00 |
| Marketing | 0.00 | 0.00 |
| Plan estratégico | 0.00 | 0.00 |
| Ninguno | 0.00 | 0.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos | | |
| Si | 7.00 | 70.00 |
| No | 3.00 | 30.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Dificultades en implementación | | |
| Si | 8.00 | 80.00 |
| No | 2.00 | 20.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |
| Técnicas para medir el rendimiento del personal | | |
| Observación | 0.00 | 0.00 |
| Evaluación | 10.00 | 100.00 |
| Total | 10.00 | 10.00 |
| La gestión de la calidad mejora el rendimiento | | |
| Si | 10.00 | 100.00 |
| No | 0.00 | 0.00 |
| Total | 10.00 | 100.00 |

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

Tabla 5

Propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa SA.C., distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Indicadores | Problemas encontrados | Causa del problema | Consecuencias del problema | Acción de mejora | Responsable |
|-------------------------------|--|---|---|--|--------------------|
| Nro. de capacitaciones al año | El 100% de los trabajadores indica que reciben capacitaciones de logística de almacenamiento una vez al año. | Falta de un cronograma de capacitaciones idóneo para sus trabajadores, teniendo en cuenta la importancia del tema de logística de almacenamiento. | Como consecuencia de la falta de capacitaciones sobre logística de almacenamiento, los trabajadores no están realizando sus labores de la manera adecuada, trabajan de la manera que conocen más no están considerando que existen actualizaciones y técnicas modernas de logística de almacenamiento que pueden mejorar la producción en el área y minimizar los desperdicios de tiempo; paralelamente a esto no se está explotando las habilidades del personal ni permitiendo desarrollar los talentos del recurso humano. | Implementar un cronograma de capacitaciones | Gerente de ventas |
| Cumplimiento de metas | EL 30% de los trabajadores indica que la gestión de calidad no ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa. | Ausencia de capacitaciones efectivas sobre gestión de calidad que comprometan de manera activa a los colaboradores, dándole la importancia debida a implementar una gestión de calidad óptima y los beneficios que puede aportar en la ejecución del desempeño de su trabajo. | Como consecuencia de que no todos los trabajadores estén alineados en que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas se genera menos productividad de la esperada, algunos trabajan de la manera que creen es la correcta, mientras otros si permiten adaptarse al cambio y ser parte de nuevos procesos teniendo la seguridad de que repercutirán positivamente en la productividad y rentabilidad de la empresa. Podemos mencionar que también el hecho de que no todos trabajen bajo un mismo enfoque y dirección, puede afectar al clima laboral ya que no todos están de acuerdo y pueden caer en discusiones discrepando sobre cuál es la mejor forma de trabajar. | Programar capacitaciones efectivas sobre gestión de calidad y su efecto en los objetivos y metas de la empresa | Gerente de ventas |
| Implementación culminada | El 80% de los trabajadores indica que tienen dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad | Falta de recursos y herramientas necesarios para una adecuada implementación de gestión de calidad | Como consecuencia de tener dificultades para implementar gestión de calidad, los procesos tendrán los mismos resultados con el mismo ritmo sin tener avances ni incrementar la productividad, afectando directamente a la rentabilidad. Por otro lado, se genera un ambiente de malestar laboral que provoca en los trabajadores desgano y conformismo. | Evaluar los procesos de su área, revisando la existencia de recursos necesarios para su adecuada implementación. | Gerente de ventas |

Nota: Elaboración propia.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

Edad de los colaboradores: De toda la población encuestada se evidencia que la totalidad (100%) de los trabajadores tiene entre 40 a 49 años. Contrasta con Talaverano (2017), quien indica que el 61.00% tienen entre 31 a 40 años, resultados obtenidos por medio de la encuesta que realizó evidenciando que los trabajadores de las mypes de nuestra investigación presentan mayor edad y está comprobado que con el transcurso de los años se adquiere mayor experiencia en el rubro, cabe mencionar en este punto que mientras más edad tengan pues lo común es que ya conformen una familia y por ende estén en búsqueda de una mejor calidad de vida, es por ello que se esmeran en su trabajo ya que comprenden que la mejoría de la empresa es también su progreso.

Género: De toda la población encuestada se evidencia que la totalidad (100%) de los trabajadores son del sexo masculino. Estos resultados tienen relación con Talaverano (2017), en su estudio el 82.00% son del género masculino, resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada y análisis de resultados, refleja que la mayoría de su población pertenece al género Masculino; se puede notar que aún la sociedad se inclina a ciertos estereotipos, como por ejemplo que hay ciertos empleos que solo deben ocupar los hombres y no son aptos para las mujeres, este tipo de pensamientos debe ser extirpados de nuestra sociedad, se debe dar las mismas oportunidades tanto a hombres como mujeres, la igualdad de género debe estar presente en las convocatorias laborales.

Grado de instrucción: De toda la población encuestada se evidencia que la totalidad (100%) de los colaboradores tienen grado de instrucción universitario. Contrastando con Talaverano (2017), el 73.00% tienen el grado de instrucción secundaria, ya que en sus resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada y análisis los resultados la mayoría de sus colaboradores tiene grado de instrucción secundario. El análisis en este resultado es la existencia de la evidente ventaja que tiene una empresa con personal con estudios superiores frente a una empresa donde su personal solo tiene estudios secundarios, una oportunidad de mejora sería que las empresas obtengan convenios con instituciones de educación para ofrecer becas o medias becas a sus trabajadores, de esta manera se estará aportando al desarrollo del talento humano del personal.

Tiempo que desempeña el cargo: La totalidad (100%) de los encuestados tiene un tiempo que desempeña el cargo de 7 a más años, este resultado afianza el conocimiento y la adecuada gestión del líder del equipo, ya que la permanencia en el cargo faculta de conocimientos y experiencia que dan soporte al líder para una adecuada gestión. Es así la importancia de tener un líder experimentado y con conocimiento en el rubro, conocimientos y experiencia que el líder va adquiriendo con el pasar de los años.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: La totalidad (100%) de las mypes tienen una permanencia en el rubro de 7 años a más, contrastando con Salas (2017) que presenta la mype de su estudio de investigación con un 13.60% de sus encuestados con una permanencia en el rubro de 6 a más años; esta información nos sirve para exponer una realidad latente, las

empresas que tienen poco tiempo en el mercado están en desventaja contra las empresas que tienen más tiempo, ya que esto es sinónimo de afianzamiento de la marca y credibilidad con los clientes, cabe mencionar que no podemos dejar de tener cuenta la crisis de la pandemia ya que muchas empresas se vieron afectadas por esta coyuntura y no lograron sobrevivir.

Número de Trabajadores: La totalidad (100%) de las mypes tiene una cantidad de 9 a más trabajadores, información que contrasta con Salas (2017), quien en su trabajo de investigación muestra un 81% de las mypes cuentan con 1 a 2 trabajadores y el 18.20% cuentan con 3 a 5 trabajadores. Se deduce de esta información que la cantidad de trabajadores en una empresa se ve determinada por la actividad de esta y las normas que la rigen según su inscripción en la SUNAT, es muy importante ser respetuosos de las leyes designadas para las sociedades comerciales; de no ser así, la empresa corre el riesgo de ser multada o hasta clausurada.

Objetivo de creación de la empresa: La totalidad (100%) de las mypes tiene como objetivo de creación de la empresa el generar ganancias; información que contrasta con la investigación de Salas (2017) donde en su pregunta ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?, del trabajo de campo se halló que 72.70% No definió su misión, visión y valores. De esta información se puede resaltar la vital importancia de tener en claro la misión y visión de una empresa, así se conocerá a donde quiere llegar y cuál es su objetivo de creación, mientras todo el equipo de la empresa tenga claro el fin de la empresa, entonces todos estarán direccionados en un mismo sentido y con el compromiso que los involucra para alcanzar el éxito de la empresa.

Tabla 3. Características de la logística de almacenamiento, en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

Término logística de almacenamiento: La totalidad (100%) de los encuestados conoce el término logística de almacenamiento, Contrasta con Quiroga (2019) en sus resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de su estudio arrojó que el 44.00% reconoce que la empresa posee estrategias de logística, por consiguiente, tienen conocimiento de este término. Aquí no detenemos y nos enfocamos en la importancia que tiene el conocimiento de los aspectos más básicos del rubro al que se dedica la empresa, partiendo de lo particular a lo general, es decir, si los colaboradores de una empresa no tienen conocimiento básico de los términos que se manejan en la empresa, muy difícilmente realizarán los procesos y procedimiento de la manera adecuada.

Necesidad de mejorar en aspectos sugeridos para la empresa: De toda la población encuestada la totalidad (100%) de los encuestados refleja que las capacitaciones sugeridas por los trabajadores mejoran el rendimiento de la empresa. Donde contrasta con Bedor (2018) en su investigación logística para la optimización del proceso de bodega, ya que en sus resultados refleja que los trabajadores no son escuchados en sus peticiones de cambiar los horarios de entrega para mejorar la calidad de las entregas, concluyendo que el propietario de la empresa no considera las peticiones de mejora de sus trabajadores. Es necesario tomar en cuenta las sugerencias porque estas nacen de incidentes que pueden ser evitados si se gestiona de manera adecuada.

Lograr metas con capacitación especializada: De toda la población encuestada se evidencia que la totalidad (100%) de los colaboradores afirman que la capacitación implementada por un buen plan de logística mejoraría de manera positiva a la eficiencia de los recursos humanos

y a la empresa, a su vez coincide con Parra y Zhagui (2018) en los resultados obtenidos tiene lo siguientes datos, el 100.00% de los encuestados considera que la empresa aplica capacitaciones por medio de un plan logístico mejorara la eficiencia de la empresa, también contrata con Paredes y Vargas (2018) en sus resultados obtuvieron los siguientes datos, el 90.00% casi la totalidad de los colaboradores no tienen conocimiento de procedimientos e instructivos para su labor, lo cual significa que la empresa no brinda o hace capacitaciones a los trabajadores en el puesto que están designados. Es relevante la capacitación a los colaboradores, es una inversión necesaria que tiene retorno para el negocio, mientras el personal tenga más herramientas para desarrollarse, podrá realizar su trabajo de manera más eficiente.

Conocen los empleadores las destrezas y habilidades de los trabajadores: De toda la población encuestada la totalidad de los trabajadores es decir el 100.00% refleja que los empleadores de la empresa conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores, haciendo que cada uno de ellos estén colocados en un área donde se desenvuelvan mejor. A su vez contrasta con Parra y Zhagui (2018) en su investigación: Análisis en los procesos logísticos de la empresa Pacater S.A y su incidencia en la organización, ya que en sus resultados obtenidos de las encuestas y análisis de resultado, refleja que la falta de conocimiento del propietario sobre las habilidades y destrezas de su personal pone en peligro la existencia de la empresa, ya que los trabajadores sugieren se les derive a otras áreas en las que se desenvuelven mejor, a la vez también exigen contratación de más personal para realizar el proceso logístico y el traslado de mercadería en las bodegas.

Tabla 4. Características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

Término gestión de calidad: De toda la población encuestada se evidencia que la totalidad de los colaboradores conocen el termino gestión de calidad, coincide con Talaverano (2017) en los resultados de su investigación obtiene lo siguientes datos, el 100% de ellos manifestaron que la empresa cuenta con la gestión tecnológica y de calidad, también teniendo relación con Parra y Zhagui (2018) en los resultados de su investigación obtuvo los siguientes datos, el 50.00% de los encuestados afirmar que la empresa está dispuesta a obtener certificaciones internacionales para mejorar la calidad en los servicios. Guarda relación con esta investigación ya que la empresa busca mejorar de manera continua su gestión de calidad en sus servicios dando a entender que sus trabajadores no solo tienen conocimiento del término gestión de calidad si no también están dispuestos a implementar certificaciones internacionales.

Aplica Gestión de calidad en su negocio: La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados afirma que aplica gestión de calidad en su negocio, contrasta con Quiroga (2019) que presenta en sus resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L, en la pregunta ¿La empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes?, obtiene como respuesta que la minoría (48%) indica estar de acuerdo en que la empresa utiliza la mejora continua para aumentar la satisfacción de sus clientes; evidentemente no se está aplicando de manera adecuada la mejora continua que definitivamente optimizará la gestión de calidad del negocio; cabe mencionar que la mejora continua garantiza el éxito en la gestión de calidad de la empresa y si no se implementa o aplica eficientemente, entonces todos los recursos invertidos serán en vano y este hecho lejos de contribuir con la rentabilidad de la empresa, será un gasto que no ofrezca ningún beneficio.

Técnicas modernas de gestión empresarial: De toda la población encuestada la mayoría de los trabajadores es decir el 70.00% refleja evidencia que dentro de la mype la gestión ayuda a alcanzar los objetivos de ella. Coincide con Talaverano (2017), en su investigación Caracterización del control interno y la gestión de la empresa logística peruana del oriente S.A. ya que en sus resultados obtenidos por las encuestas y también en el análisis de resultados refleja que la mayoría (80%) de los trabajadores afirman que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa y un mejor posicionamiento para la empresa.

Gestión de calidad a alcanzar los objetivos y metas de la empresa: de toda la población encuestada se evidencia que la totalidad de los colaboradores afirman que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa, dichos resultados tiene relación con Parra y Zhagui (2018) en los resultados de su investigación obtuvo los siguientes datos, el 100.00% de los encuestados considera que la empresa aplica un buen plan de gestión que mejora la logística y la eficiencia de la empresa. Por otro lado, también tiene relación Bedor (2018), ya que en sus resultados por obtuvo los siguientes resultados, El 100.00% de los encuestados refiere que la gestión de calidad es buena y ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa.

Dificultades en implementación: La mayoría (80%) de los encuestados indica que tiene dificultades en la implementación de gestión de calidad, lo que coincide con Quiroga (2019) quien en su investigación revela que el 78% de los encuestados que no logran implementar con efectividad los procesos por falta de presupuesto; se debe revisar que cada proceso cuente con su respectivo procedimiento y el detalle de las actividades que implica,, a la vez se debe gestionar la designación del presupuesto según la prioridad del proceso.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados indica que utiliza evaluación como técnica para medir el rendimiento del personal, información que coincide con Quiroga (2019) que presenta en sus resultados a la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L. en su pregunta ¿La empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones?, obtiene que la mayoría relativa (50%) está de acuerdo con que la empresa realiza evaluación de datos que le permitan una buena toma de decisiones. Es importante para las empresas contar con técnicas para medir el rendimiento, ya que un diagnóstico oportuno puede evitar situaciones negativas en una empresa; una de estas técnicas es la evaluación de desempeño que consiste en establecer las fortalezas y debilidades del colaborador para generar un plan de acción medible y adecuado, la idea es tener en claro el potencial del personal y que su talento sea direccionado de la mejor forma, y por el otro lado, respecto a sus a sus oportunidades de mejora que presente el colaborador, trabajar en el plan de acción que pueda revertir esta falencia; para culminar, toda evaluación de desempeño debe tener la retroalimentación al colaborador, ya que él debe estar informado al detalle de su evaluación.

La gestión de la calidad mejora el rendimiento: La totalidad (100%) de los trabajadores encuestados afirma que la gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, coincide con Salas (2017) que en su pregunta: ¿Las mejoras en servicio al cliente ha contribuido en los resultados de negocio? la encuesta arroja que 63.60% considera que las mejoras han contribuido con los resultados para el negocio. Está claro que los encuestados tienen la seguridad que la gestión de calidad, de todas maneras, contribuye al rendimiento del negocio; todos los esfuerzos que se realicen para aplicar gestión de calidad repercutirán en una mejora del rendimiento del negocio, siempre y cuando sean bien implementados y tengan la dirección y seguimiento adecuado.

VI. CONCLUSIONES

En relación con el objetivo específico 1; los resultados reflejaron que los trabajadores tienen un grado de instrucción superior universitaria y un tiempo muy prudente ocupando el cargo, gracias a esas bases pueden tener un manejo logístico adecuado y una gestión eficiente dentro de la mype; los estudios respaldan su desempeño en el trabajo ya que al culminar estudios universitarios se ingresa profesionalmente al ámbito laboral donde se pondrá en práctica todo lo aprendido, esto es beneficioso para su crecimiento profesional y para la mejor gestión de la mype.

En relación con el objetivo específico 2; el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro refleja su sobrevivencia y en este aspecto debemos mencionar que en el Perú el número de mypes se redujo significativamente debido a la crisis ocasionada por la pandemia, es así como se convierte en un mérito y una fortaleza esta permanencia, afianzando y dando solidez a la relación que existe con los consumidores de la marca.

En relación con el objetivo específico 3; las capacitaciones sobre logística de almacenamiento son anuales, denotó que no existe un refuerzo adecuado de este tema fundamental para mejorar la gestión, el personal debe estar capacitado de manera frecuente en los temas de almacenamiento logístico ya que es una labor de todos los días y depende mucho de ello el buen funcionamiento de los procesos para que la mype logre los objetivos trazados en un tiempo determinado.

En relación con el objetivo específico 4; los resultados reflejaron que los trabajadores tienen dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad, obstaculizando así el resultado que se espera; no basta el conocimiento de una técnica moderna y óptima de gestión, esta debe ser acompañada de un plan minucioso de implementación, el cual garantice su

adecuada puesta en marcha contando con todos los recursos necesarios, ya sean materiales o humanos; cada inversión realizada debe tener el respaldo de un plan que garantice su viabilidad.

En relación con el objetivo específico 5; en base a los resultados obtenidos en la investigación se elaboró un plan de mejora con el objetivo de brindar las herramientas necesarias, técnicas adecuadas y estrategias administrativas oportunas que permitan mejorar la gestión, de esta manera el personal se encontrará mejor capacitado desarrollando sus habilidades y talentos que son la mejor herramienta para enfrentar los retos que le imponga el competitivo mercado. Alcanzar una logística de almacenamiento adecuada repercutirá en una notable satisfacción de sus clientes, mejora de imagen de la organización y rentabilidad. lo cual permitirá una óptima gestión de calidad en la micro y pequeña empresa Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Implementar un cronograma de capacitaciones sobre logística de almacenamiento a cargo de personal especializado, considerando que existen actualizaciones y técnicas modernas de logística de almacenamiento que pueden mejorar la producción en el área y minimizar los desperdicios de tiempo. El evento debe ser replicado a todos los colaboradores y presentar una evaluación, a la vez, se debe proyectar los resultados esperados en la ejecución de las labores para así poder medir los avances alcanzados y realizar una comparación de lo logrado versus lo proyectado, de esta manera se hará un análisis de la inversión y el impacto de la implementación de las capacitaciones en la productividad de los trabajadores. Con esta implementación efectiva se estará explotando las habilidades del personal y permitiendo el desarrollo de su talento humano. Se recomienda dentro de estas capacitaciones la herramienta MRP, con respecto a la logística, esta herramienta se basa en la planificación de los requerimientos de materiales que existe en la empresa apoyados con el benchmarking. Los beneficios de esta implementación repercutirán directamente en el incremento de la productividad, aumento considerable en la satisfacción del cliente, disminución notable de inventarios, mejor eficiencia, disminución de horas extras, disminución en los costos y aumento de la rentabilidad

Programar capacitaciones efectivas sobre gestión de calidad y su efecto en los objetivos y metas de la empresa, dicho evento debe estar a cargo de personal calificado y contar con una evaluación al término del evento, las capacitaciones deben ser dinámicas y totalmente prácticas. Con esto se espera que todos los colaboradores estén alineados en que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas. Los colaboradores deben sentirse parte de los procesos de gestión de calidad de la empresa y protagonistas de su éxito,

teniendo la seguridad de que estas acciones bien encaminadas repercutirán positivamente en la productividad y rentabilidad de la empresa.

Evaluar los procesos de su área, revisando la existencia de recursos necesarios para su adecuada implementación, evitando dificultades en la ejecución y desperdicio de tiempo. Se debe revisar que cada proceso cuente con su respectivo procedimiento y el detalle de las actividades que implica, esta documentación debe estar actualizada y debe constar en él la firma del dueño y del Gerente de ventas de la empresa como garantía de su validez y autenticidad, a la vez se debe gestionar la designación del presupuesto según la prioridad del proceso.

**PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR
SERVICIOS, RUBRO ALMACENAJE DE MERCANCÍA CASO: DISTRIBUIDORA
FERIA PUCALLPA S.A.C. DISTRITO DE CALLERÍA, PUCALLPA 2020.**

1. Datos generales

Razón social: Mype - Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C.

Dirección: Distrito de Callería

2. Misión

Nuestra misión como pequeña empresa es brindar un buen servicio a nuestros clientes y la sociedad, con la finalidad de satisfacer sus necesidades con nuestros productos y más que todo con nuestro servicio.

3. Visión

Ser una empresa reconocida por brindar productos y servicios de calidad, ya que no nosotros nos enfocamos en que nuestros clientes estén satisfechos con nuestros productos lácteos, es por ello que nos esforzamos por brindar un servicio de calidad.

4. Objetivos empresariales

La empresa posee como objetivo seguir fortaleciendo y notando su presencia en la distribución y comercialización en el mercado de lácteos y derivados en los distintos países en los cuales se mantiene vigente, deseando realizar lo siguiente:

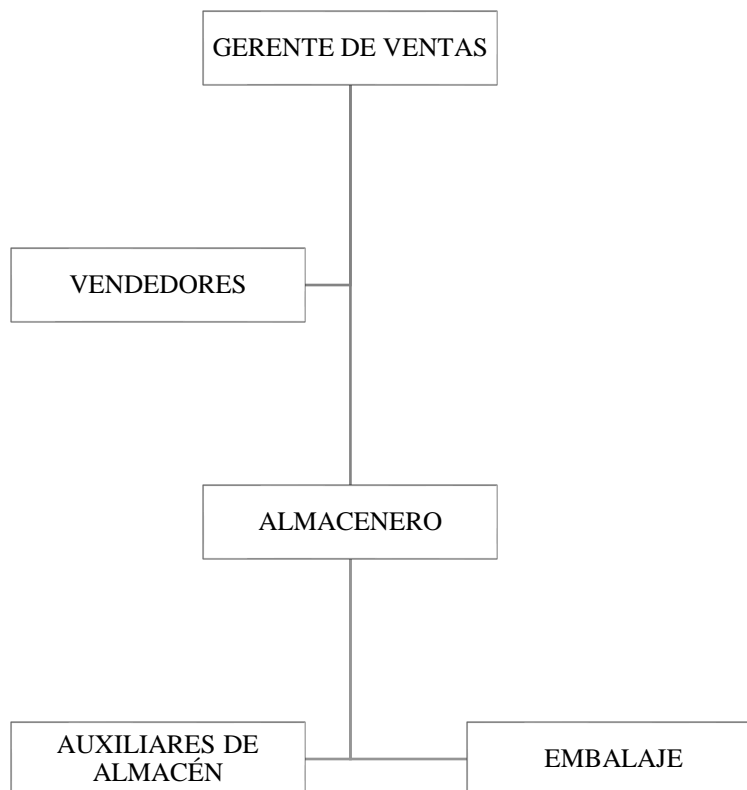
- 4.1.** Lograr y agregar un mayor número de productos destinado a clientes que posean características en especial.

4.2. Adicionar un valor agregado a sus productos más exitosos y los que aún no son tan aceptados por sus clientes, para así generar un consumo mayor y satisfacer de alguna manera, las necesidades de estos.

5. Servicios

La empresa tendrá un amplio inventario de productos según las necesidades de nuestros clientes.

6. Organigrama de la empresa



Nota: Elaboración propia.

6.1. Descripción de funciones

| Gerente de ventas |
|--|
| Descripción del cargo |
| Ejecutivo encargado de organizar todo lo referente al mercado, es decir, busca que todo el personal se oriente a alcanzar el objetivo que ha sido planteado por el departamento comercial, planificando y dirigiendo la estrategia comercial de la provincia, a fin de garantizar el cumplimiento de objetivos a nivel cuantitativo y cualitativo en los diferentes canales y áreas de comercialización y distribución de todo el portafolio de productos gloria. |
| Funciones |
| <ul style="list-style-type: none"> - Planifica los presupuestos de venta. - Establece metas y objetivos. - Pronostica las ventas. - Selecciona a los mejores vendedores. - Define los objetivos de cada vendedor. - Motiva a su equipo de trabajo. - Evalúa al equipo de trabajo. |
| Vendedor |
| Descripción del cargo |
| Vender productos y servicios utilizando argumentos sólidos para clientes actuales y potenciales. Llevar a cabo análisis de rentabilidad de clientes actuales y potenciales. Mantener relaciones comerciales positivas para garantizar futuras ventas. Es la persona encargada para que la empresa siga siendo competitiva y proactiva porque mediante el, la gerencia de ventas se proyecta para el cumplimiento de sus objetivos y metas mensuales y anual, realizando estrategias comerciales. |
| Funciones |
| <ul style="list-style-type: none"> - Conocer el producto. - Asesorar a los posibles compradores. - Fidelizar a los clientes. - El vendedor debe ofrecer un servicio post venta. - Cuidar la imagen de un vendedor. - Elaborar y comunicar un reporte de ventas. |
| Almacenero |
| Descripción del cargo |
| Brindar un servicio de la mejor manera posible utilizando los recursos disponibles para alcanzar los objetivos de despachar los productos oportunamente a todas las áreas involucradas. Tiene como función principal la custodia de todo el almacén, del control de ingreso y salida de mercancías, de realizar los inventarios, así como también programar la entrega de todos los pedidos realizados diariamente por el vendedor. |
| Funciones |
| <ul style="list-style-type: none"> - Recepción e identificación de materiales. - Supervisión y gobierno del almacenamiento y reposición de materiales. - Controlar la preparación de los pedidos. - Evaluación de las rutas para una optimización de los recorridos. |

Nota: Elaboración propia.

| Auxiliar de almacén | |
|--|---|
| Descripción del cargo | |
| Encargado y responsable de supervisar y realizar todo el despacho y recepción de todo los SKU de la organización, ver la correcta rotación de los productos por las fechas de vencimiento y lotes, también minimizar las mermas y cruces para ejecutar un correcto despacho. | |
| Funciones | |
| - | Su función principal es apoyar en las actividades de almacén, al recibir, revisar y organizar los materiales y equipos recibidos, todo esto con la finalidad de despachar a tiempo. |
| Embalaje | |
| Descripción del cargo | |
| Encargado de procesar el embalaje protegiendo los productos mientras dura el transporte y almacenaje del paquete, facilitando así la información sobre las características del producto y la forma de manipularlo, reduciendo así el deterioro o pérdida de este. | |
| Funciones | |
| - | Aseguramiento de que todos los bienes y materiales estén embalados de acuerdo con las instrucciones y requisitos. |
| - | Recoger y seleccionar los productos a embalar. |
| - | Embalar los productos y materiales, a mano. |
| - | Poner etiquetas en los productos y materiales, a mano. |

Nota: Elaboración propia.

7. Diagrama empresarial

| | FORTALEZAS (F) | DEBILIDADES (D) |
|--|--|--|
| | <p>1. Infraestructura adecuada en el control de la cadena de frío.</p> <p>2. Personal capacitado en el manejo de almacenes.</p> <p>3. Empresa grande como generadora de carga, lo cual nos permite manejar los fletes estables a pesar del incremento del combustible.</p> <p>4. Sistema de distribución, atención al cliente que permite una reacción inmediata ante cualquier reclamo.</p> <p>5. Visión, misión, objetivos y metas bien definidos.</p> | <p>1. La rampa de carga no permite una eficiencia adecuada del personal de estiba al destajo en la carga de camiones.</p> <p>2. Falta de respuesta para la reposición de personal.</p> <p>3. Alcance de cierre de mes no cubre la variabilidad de la demanda.</p> <p>4. Espacios e infraestructura insuficiente para operaciones de almacenaje y despacho para ofrecer las condiciones apropiadas para el almacenamiento adecuado.</p> <p>5. Ventas en toneladas a clientes.</p> |
| OPORTUNIDADES (O) | ESTRATEGIA (FO) | ESTRATEGIA (DO) |
| <p>1. Reestructuración de la asignación de equipos de acarreo para la rampa de despacho para mejorar la eficiencia del servicio de estiba que realiza la carga de las unidades de transporte.</p> <p>2. Implementación del sistema del pronto pago a los transportistas.</p> <p>3. Requerimientos de equipos que permitan el monitoreo y ubicación de las unidades de transporte.</p> <p>4. Implementación de horarios escalonados para la entrega a distribuidores y mayoristas.</p> <p>5. Especializar la función del personal de almacén.</p> | <p>E1. Mejor tecnología que apoye en la producción de calidad y en la satisfacción de los clientes. (F1, F2, O2, O5, O7)</p> <p>E2. Generar un plan de marca y ganar prestigio para ampliar la cartera de clientes. (F4, F5, O3, O4, O7)</p> <p>E3. Aprovechar el incremento para poder seguir creciendo en el mercado. (F3, F5, O2)</p> | <p>E1. Contar casi siempre con el stock de los sku más rotados. (D2, D4, D6, O1, O4, O6)</p> <p>E2. Generar un plan de precios teniendo en cuenta el benchmarking. (D1, D6, O2, O4)</p> <p>E3. Generar un plan de publicidad atractiva para que los clientes se identifiquen con la marca. (D3, O3)</p> |

| AMENAZAS (A) | ESTRATEGIA (FA) | ESTRATEGIA (DA) |
|--|--|--|
| <p>1. Efectos y situaciones irregulares en las distintas rutas del país de origen, alzas en los fletes.</p> <p>2. Incremento de precio internacional del petróleo.</p> <p>3. Excesivo grado de siniestralidad (robos) en camiones a provincia.</p> <p>4. Limitación en la capacidad de carga de los camiones locales por el nuevo reglamento de pesos y medidas del MTC.</p> <p>5. Problemas de negociación con sus proveedores lácteos.</p> | <p>E1. Crear una estrategia para minimizar los rechazos del producto. (F1, F2, A3, A5)</p> <p>E2. Tener nuevos productos originales con gran calidad para generar diferenciador con la competencia. (F1, F4, A1, A4)</p> <p>E3. Un eficiente sistema de retirado de mercado. (F3, F5, A3)</p> | <p>E1. Generar un plan de riesgos considerando los productos perecibles versus problemas climáticos. (D4, D5, A3, A5)</p> <p>E2. Planificación de reducción de costos y así disminuir el precio y realizar una mejor competencia, (D1, D5, A1, A5)</p> <p>E3. La constante subida del costo de vida. (D2, D3, A1, A2)</p> |

Nota: Elaboración propia.

8. Indicadores de gestión

| Indicadores | Evaluación de los indicadores dentro de las mypes |
|--|--|
| Falta de conocimiento de logística de almacenamiento | Conocen el termino de logística, pero sin embargo no lo aplican de manera correcta en la empresa. |
| Falta de conocimiento de gestión de calidad | Conocen el termino gestión de calidad, pero sin embargo no lo aplican de manera correcta y no trabajan de manera continua bajo una filosofía de mejora continua. |
| Trabajadores no bien remuneradores | Los colaboradores de la empresa no reciben incentivos económicos o la empresa aplica algún mecanismo de recompensa por su buen trabajo. |
| Falta de conocimiento de las estrategias de la empresa | La empresa tiene un plan estratégico vigente, los colaboradores tiene conocimiento de ello, pero igual no lo aplican de manera correcta. |

Nota: Elaboración propia.

9. Problemas

| Indicadores | Problemas | Seguimiento de problemas |
|--|--|--|
| Falta de conocimiento de logística | Conocen el termino de logística, pero sin embargo no lo aplican de manera correcta en la empresa. | Los colaboradores de la empresa no tienen la voluntad de aplicar de manera correcta la logística. |
| Falta de conocimiento de gestión de calidad | Conocen el termino gestión de calidad, pero sin embargo no lo aplican de manera correcta y no trabajan de manera continua bajo una filosofía de mejora continua. | Los colaboradores de la empresa no tienen la voluntad de aplicar de manera correcta la gestión de calidad. |
| Trabajadores no bien remuneradores | Los colaboradores de la empresa no reciben incentivos económicos o la empresa aplica algún mecanismo de recompensa por su buen trabajo. | El encargado de la empresa no usa mecanismo de recompensa o incentivos económicos para los trabajadores. |
| Falta de conocimiento de las estrategias de la empresa | La empresa tiene un plan estratégico vigente, los colaboradores tiene conocimiento de ello, pero igual no lo aplican de manera correcta. | El encargado no supervisa y dirige al equipo de trabajo de acuerdo con el plan estratégico. |

Nota: Elaboración propia.

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer acciones

| Indicadores | Problemas | Acción de mejora |
|--|--|--|
| Falta de conocimiento de logística de almacenamiento | Conocen el termino de logística, pero sin embargo no lo aplican de manera correcta en la empresa. | Motivar a los colaboradores de la empresa a aplicar de manera correcta la logística. |
| Falta de conocimiento de gestión de calidad | Conocen el termino gestión de calidad, pero sin embargo no lo aplican de manera correcta y no trabajan de manera continua bajo una filosoffa de mejora continua. | Motivar a los colaboradores de la empresa a aplicar de manera correcta la gestión de calidad. |
| Trabajadores no bien remuneradores | Los colaboradores de la empresa no reciben incentivos económicos o la empresa aplica algún mecanismo de recompensa por su buen trabajo. | Incentivar de manera económicamente a los trabajadores. |
| Falta de conocimiento de las estrategias de la empresa | La empresa tiene un plan estratégico vigente, los colaboradores tiene conocimiento de ello, pero igual no lo aplican de manera correcta. | Dar una charla de sobre el uso de plan estratégico, y ser de manera constante para que los trabajadores lo tengan en cuenta. |

Nota: Elaboración propia

10.2. Estrategias que desean implementar

| No | Acción de mejora | Dificultad | Plazo | Impacto | Priorización |
|----|--|--|---------|---|--|
| 1 | Motivar a los colaboradores de la empresa a aplicar de manera correcta la logística. | Falta de conocimiento de logística | 3 meses | Trabajadores conocen y aplican correctamente la logística de almacenamiento | Los colaboradores reciban charlas |
| 2 | Motivar a los colaboradores de la empresa a aplicar de manera correcta la gestión de calidad. | Falta de conocimiento de gestión de calidad | 4 meses | Trabajadores conocen y aplican correctamente la gestión de calidad | Los colaboradores reciban charlas |
| 3 | Incentivar de manera económicamente a los trabajadores. | Trabajadores no bien remunerados | 2 meses | Trabajadores motivados | Incentivar a los trabajadores mediante aumento de sus salarios |
| 4 | Dar una charla de sobre el uso de plan estratégico, de manera constante para que los trabajadores lo tengan en cuenta. | Falta de conocimiento de las estrategias de la empresa | 6 meses | Los trabajadores tengan mayor control del plan estratégico | Los colaboradores reciban charlas |

Nota: Elaboración propia.

11. Cronograma

| No | Tarea | Año 2022 | | | | | | | | | | | |
|----|--|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | E | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1 | Motivar a los colaboradores de la empresa a aplicar de manera correcta la logística - Capacitación | | | | | | | | | X | | | |
| 2 | Motivar a los colaboradores de la empresa a aplicar de manera correcta la gestión de calidad - Capacitación | | | | | | | | | | X | | |
| 3 | Incentivar de manera económicamente a los trabajadores - Programa de incentivos | | | | | | | | X | | | | |
| 4 | Dar una charla de sobre el uso de plan estratégico, y ser de manera constante para que los trabajadores lo tengan en cuenta. | | | | | | | | | | | | X |

Nota: Elaboración propia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Algevasa, L. (2019). Características de los almacenes logísticos. Logística, Operador logístico, Outsourcing, Transporte. Barcelona-España.
- Bedor, D. (2018). Modelo de gestión logística para la optimización del proceso de bodega de producto terminado en la empresa industria ecuatoriana de cables Incable S.A. De la ciudad de Guayaquil. (Tesis de posgrado). Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Brand, V. (2018). La gestión del conocimiento y la cultura organizacional como base del rendimiento de las pymes familiares del sector metalmeccánico de la ciudad de Aguascalientes. [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Aguascalientes]. Repositorio bibliográfico. <http://hdl.handle.net/11317/1594>
- Cano, J. & Gómez, R, A. (2018). Solución del problema de conformación de lotes en almacenes utilizando algoritmos genéticos. Información tecnológica, 29(6), 235-244.
- Cerem. (2018). Recuperado el 10 de 05 de 2020, de Las 8 dimensiones de la calidad total de Garvin
- Clavo, J. (2017), en su tesis titulada: Propuesta de Mejora para la Gestión Logística de la Empresa A&L Import Trade S.A.C.
- Duarte, P. (2019). Propuesta de Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad para una Empresa Metalmeccánica Pequeña, basado en la Norma ISO 9001:2015. [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile]. Repositorio de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/>

- Galeano, H. (2020). Análisis primer componente: entorno para crecer plan nacional de desarrollo: Pacto por el emprendimiento, la formalización y la productividad – 2018–2022.
- García, M., Quispe, C. y Ráez, L. (2019). Ciclo de deming. Recuperado de: Garrido, L. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y el planeamiento estratégico en las MIPES hoteleras del Centro de Piura en el año 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de Uladech. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Editorial Mc GrawHill. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?page_id=1079
- Lerma, H. (2009). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. 4a. ed.- Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 02 de junio de 2021 de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/metodologia_de_la_investigacion_propuesta_anteproyecto_y_proyecto.pdf
- Marlon, L. (2010). Principios logísticos: Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://190.108.84.117/bitstream/handle/UNPRG/3976/BC-TES-TMP-2740.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niño, V. (2019). Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe (2a. ed.). Bogotá, Ediciones de la U. Obtenido de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/127116>.
- Palmira, F. (2012). Calidad total Obtenido de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/calidad-total>

- Paredes, D. & Vargas, R. (2018). Propuesta de Mejora del Proceso de almacenamiento y distribución del proceso terminado. (Tesis de pregrado). Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo. Obtenido de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES_FERN%c3%81NDEZ_DAN_PRO.pdf
- Parra, K. & Zhagui, J. (2018). Análisis en los procesos logísticos de la empresa Pacater S.A y su incidencia en la organización Así mismo la tesis se realizó en la Universidad de Guayaquil-Ecuador.
- Pizarro, S. & Ruiz, M. (2018). La auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador. Cofin Habana, 12(2), 268-279.
- Polino, E. (2017). La gestión logística y el aprovisionamiento de las comercializadoras de abarrotos, del distrito de San Miguel de Cauri - 2017. (Tesis de pregrado).
- Quintero, A. y Sotomayor, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cía.Ltda del cantón Durán, en la universidad de guayaquil- Ecuador
- Quiroga, R. (2019). Características de la Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites SRL Del Distrito de El Alto, año 2018. [Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de Uladech. <http://repositorio.uladech.edu.pe>
- Quispe, C. (2018). Caracterización de la gestión de la calidad y del talento humano, en la MYPE La Varesina SA ubicado en la av. El Santuario N° 1101 distrito San Juan de Lurigancho. Lima. 2018.

- Ramírez, K. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas, distrito de Yarinacocha, año 2018.
- Rojas, C. & Pacheco, V. (2019). Logística de Almacenamiento Como Factor de Desarrollo Competitivo de la Empresa Amazon Durante el periodo 2008–2018.
- Romo, M., Lascano, M., & Vásquez, M. (2019). La gestión de calidad con el modelo europeo de excelencia (EFQM) y el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua. *Revista Inclusiones*, 72-89.
- Ruiz, J. & González, M. (2020). La logística inversa como estrategia de diferenciación para los mercados dinámicos.
- Sabogal, M. (2018). Influencia del financiamiento a las micro y pequeñas empresas en su crecimiento y desarrollo. (Tesis de pregrado). Lambayeque, Perú: Universidad
- Salas, A. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, M. (2016). Recuperado el 10 de 05 de 2020, de Teoría y análisis de la logística inversa:
- Sosa, Y. (2018). Plan de Negocios para la creación de una empresa comercializadora de Agua de mesa socialmente responsable en la Región Lambayeque – 2018, (Tesis inédita de posgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1474/1/TL_SosaVillamonteCarmen.pdf
- Serrano, A. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. Ediciones de la U.

- Talaverano, P. (2017). Caracterización del control interno y la gestión de la empresa logística peruana del oriente SA, Pucallpa, 2016. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Pucallpa.
- Thompson, I. (2007). Definición de logística. Revista Promonegocios.
- Trebejo, R. (2019). La atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro metalmecánico, en el distrito de Huacho, 2019. [Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de Uladech. <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Tresierra, M. (s.f.). Scrib. Obtenido de Metodología de la investigación científica: <https://es.scribd.com/document/344463682/Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica>
- Valdivieso, C. (2022). Implementación de mejoras basado en el círculo de la calidad de Deming para el proceso de ventas y gestión de almacén, para incrementar la rentabilidad económica en la empresa YBS Hidraulic SAC, 2019.
- Vega, D. (2017). Gestión de calidad con el uso de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcción, casco urbano de la ciudad de Chimbote, año 2016. [Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional de Uladech. <http://repositorio.uladech.edu.pe>
- Velásquez, E. (2019). La logística de distribución y los servicios de atención al cliente en la empresa Ajeper del Oriente S.A. - Pucallpa. (Tesis de pregrado). Tingo María, Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1479/EVR_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vignolo, E. (2017). Los mecanismos de control interno de inventarios en los grandes almacenes ferreteros del Perú, caso: Sodimac Piura, 2016, en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Piura.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|-------------------|---|---|---|--------------------|---|---|---|-------------------|---|---|---|--------------------|---|---|---|
| N° | Actividades | Año 2021 | | | | | | | | Año 2022 | | | | | | | |
| | | Semestre I Mes | | | | Semestre II Mes | | | | Semestre I Mes | | | | Semestre II Mes | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Elaboración del Proyecto | x | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación | | x | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación | | | x | x | x | | | | | | | | | | | |
| 4 | Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor | | | | | | x | | | | | | | | | | |
| 5 | Mejora del marco teórico | | | | | | | x | | | | | | | | | |
| 6 | Redacción de la revisión de la literatura. | | | | | | | | x | | | | | | | | |
| 7 | Elaboración del consentimiento informado(*) | | | | | | | | | x | | | | | | | |
| 8 | Ejecución de la metodología | | | | | | | | | | x | | | | | | |
| 9 | Resultados de la investigación | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 10 | Conclusiones y recomendaciones Conclusiones y recomendaciones | | | | | | | | | | | | x | | | | |
| 11 | Redacción del pre informe de Investigación. | | | | | | | | | | | | | x | | | |
| 12 | Reacción del informe final | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 13 | Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 14 | Presentación de ponencia en eventos científicos | | | | | | | | | | | | | | | | x |

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2: Presupuesto

| Presupuesto no desembolsado (Estudiante) | | | |
|---|-----------------|-------------------|--------------------|
| Categoría | Base | % o número | Total (S/) |
| Suministros (*) | | | |
| Impresiones | S/0.40 | 50 | S/20.00 |
| Fotocopias | S/0.20 | 50 | S/10.00 |
| Empastado | | | |
| Papel bond A-4 | S/20.00 | 1 | S/20.00 |
| Lapiceros | S/1.50 | 2 | S/3.00 |
| Servicios | | | |
| Internet | S/200.00 | 2 | S/400.00 |
| Uso de Turnitin | S/50.00 | 2 | S/100.00 |
| Sub total | S/251.50 | | S/503.00 |
| Gastos de Viaje | | | |
| Pasajes para recolectar información | S/5.00 | 10 | S/50.00 |
| Sub total | | | S/50.00 |
| Total del presupuesto desembolsado | | | S/553.00 |
| Presupuesto no desembolsado (Universidad) | | | |
| Categoría | Base | % o número | Total (S/) |
| Servicios | | | |
| Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital -LAD) | S/30.00 | 4 | S/ 120.00 |
| Búsqueda de la información en base de datos | S/35.00 | 2 | S/ 70.00 |
| Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University MOIC) | S/40.00 | 4 | S/ 160.00 |
| Publicación de artículo en repositorio institucional | S/50.00 | 1 | S/ 50.00 |
| Sub total | | | S/ 400.00 |
| Recurso humano | | | |
| Asesoría personalizada (5 horas por semana) | S/63.00 | 4 | S/ 252.00 |
| Sub total | | | S/ 252.00 |
| Total de Presupuesto no desembolsable | | | S/ 652.00 |
| Total (S/) | | | S/ 1,205.00 |

Financiamiento:

- *Definido el presupuesto de inversión del proyecto se procedió a buscar las fuentes de financiamiento. En nuestro caso se opta por recursos propios, es decir, el presupuesto de los gastos será financiado íntegramente por el investigador.*

Anexo 3: Cuadro de sondeo

| N o | Nombre de la empresa | Dirección |
|--------|--------------------------------------|---|
| 1 | Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. | Jr. Adolfo Morey Nro. 214 |
| 2 | Inversiones el hermano S.A.C. | Cal. Antonio maya de brito163- Callería - coronel portillo |
| 3 | Distribuidora DIGEPUL S.A.C. | Mariscal Castilla 665, Pucallpa. |
| 4 | Distribuidora ALFO E.I.R. L. | Calle las Gardenias Mz H Lot 9, Pucallpa. |
| 5 | Makro Distribuidores E.I.R. L. | Jr. Mariscal Cáceres 851, Pucallpa. |
| 6 | Valdivia distribuciones E.I.R. L. | Jr. sucre 321- Callería -coronel portillo |
| 7 | Curitima Espinoza July Isabel | Mercado mayorista av. VI- Callería - coronel-portillo |
| 8 | Distribuidora patita Pucallpa S.A.C. | Jr. Bolívar 509- Callería - coronel portillo |
| 9 | Centro comercial plaza mar S.A.C. | Jr. Antonio maya de brito Mz 120 Lot. 18- Callería - coronel portillo |
| 10 | Grupo los gatos E.I.R. L. | Av. Bellavista 599 Urb. cercado de Pucallpa - Callería-coronel portillo |

Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula "propuesta de mejoras en la logística de almacenamiento, para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: "Distribuidora de Feris Pucallpa S.A.C, distrito de Calleria, Pucallpa 2020." y es dirigido por Becerra Saldaña, Roberto Saldaña, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **cumplir con el protocolo de consentimiento informado para encuestas.**

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo robertocarlos.1987@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

Fecha: Pucallpa, 7 de octubre del 2020.

Firma

del

participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA EN LA LOGÍSTICA DE ALMACENAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ALMACENAJE DE MERCANCIAS CASO: DISTRIBUIDORA FERIA PUCALLPA S.A.C. DISTRITO DE CALLERIA. PUCALLPA 2020. Para obtener el título profesional en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. Referente a los trabajadores de la micro y pequeña empresa

1. Edad

- a) 18 – 28 años
- b) 29 – 39 años
- c) 40 – 49 años
- d) 50 a más años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Educación básica
- b) Superior técnico
- c) Superior universitaria

4. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

II. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

6. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 9 a más trabajadores.

7. Objetivo de creación de la empresa

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

III. Referente a las técnicas de logística de almacenamiento

8. ¿Conoce el término logística de almacenamiento?

- a) Si
- b) No

9. ¿Recibe capacitación sobre logística de almacenamiento?

- a) Cada 3 meses
- b) Cada 6 meses
- c) Anualmente
- d) No capacita

10. ¿Cree que existe la necesidad de mejorar en los aspectos que ha sugerido en la empresa?

- a) Si
- b) No

11. ¿Cree que para lograr sus metas laborales se requiere capacitación especializada?

- a) Si
- b) No

12. ¿Los empleadores conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores?

- a) Si
- b) No

IV. Referente a la variable gestión de calidad

13. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

14. ¿Aplica Gestión de Calidad en su negocio?

- a) Si
- b) No

15. ¿Qué técnicas modernas de la gestión empresarial usadas en su empresa?

- a) Mejora continua
- b) Marketing
- c) Plan estratégico
- d) Ninguno

16. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?

- a) Si
- b) No

17. ¿Tienen dificultades los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

18. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) La observación
- b) La evaluación

19. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No

Anexo 6: Informe de opinión de expertos

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante (Experto): Crysber M. Valdiviezo Saravia

Grado Académico: MBA

Profesión: Administración de empresas


Cargo que desempeña: Docente

Autor del instrumento: Becerra Saldaña, Roberto Carlos

Carrera: Administración

Título de tesis: Propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C, distrito de Callería, Pucallpa 2020

| Ítem | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|--|--------------------------|----|--------------------|----|----------------------------------|----|---|----|----------------------|----|--|
| | Claridad en la redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 19 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | Sí | No | |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario. | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial | | | | | | | | | X | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir | | | | | | | | | X | | |

| Validez | | | |
|---|---|------------------------|-------------------------------------|
| Aplicable | X | No aplicable | |
| Aplicable atendiendo a las observaciones | | | |
| Validado por: MBA. Crysber M. Valdiviezo Saravia | | C.I.: 11296 | Fecha: 10/04/2020 |
|  <hr/> Firma MBA Crysber M. Valdiviezo Saravia Colegiatura: Nro.11296 | | Teléfono: 948158470 | e-mail: cvaldiviezos@uladech.edu.pe |

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante (Experto): Hiral Brayam Díaz Martínez

Grado Académico: Magister

Profesión: Administración de empresas

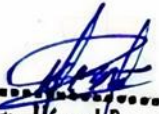
Cargo que desempeña: Docente

Autor del instrumento: Becerra Saldaña, Roberto Carlos

Carrera: Administración

Título de tesis: Propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C, distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Ítem | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|---|--------------------------|----|--------------------|----|----------------------------------|----|---|----|----------------------|----|--|
| | Claridad en la redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 19 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | Sí | No | |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario. | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial | | | | | | | | | X | | |

| Validez | | | |
|--|---|------------------------|-------------------------------|
| Aplicable | X | No aplicable | |
| Aplicable atendiendo a las observaciones | | | |
| Validado por: Lic. Hiera! Brayam Díaz Martínez | | C.I.: 26512 | Fecha: 10/04/2020 |
| Firma:  Lic. Adm. Hiera! Brayam Díaz Martínez CLAD - 26512 | | Teléfono: 982781224 | e-mail: hdiazm@uladech.edu.pe |

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante (Experto): Sergio Ortiz García

Grado Académico: Magister

Profesión: Administración de empresas


Cargo que desempeña: Docente

Autor del instrumento: Becerra Saldaña, Roberto Carlos

Carrera: Administración

Título de tesis: Propuesta de mejora en la logística de almacenamiento para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C, distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Ítem | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|---|--------------------------|----|--------------------|----|----------------------------------|----|---|----|----------------------|-----------|--|
| | Claridad en la redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 19 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | Sí | No | |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario. | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial | | | | | | | | | X | | |

| | | | |
|--|---|------------------------|--------------------------------|
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir | | X | |
| Validez | | | |
| Aplicable | X | No aplicable | |
| Aplicable atendiendo a las observaciones | | | |
| Validado por: Mgtr. Sergio Ortiz García | | c.i.: 09230 | Fecha: 10/06/2020 |
| Firma:  | | Teléfono: 945434709 | e-mail: sortizg@uladech.edu.pe |

Anexo 7: Hoja de tabulación

Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|-------------------------------------|------------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| Edad | 18 – 28 años | - | 0 | 0.00 |
| | 40 – 49 años | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | 50 a más años | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Género | Masculino | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | Femenino | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Grado de instrucción | Educación básica | - | 0 | 0.00 |
| | Superior técnico | - | 0 | 0.00 |
| | Superior universitaria | IIII-IIII | 10 | 100.0 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Tiempo que se desempeña en el cargo | 1 a 3 años | - | 0 | 0.00 |
| | 4 a 6 años | - | 0 | 0.00 |
| | 7 a más años | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |

Describir las características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|---|----------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro | 1 a 3 años | - | 0 | 0.00 |
| | 4 a 6 años | - | 0 | 0.00 |
| | 7 a más años | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Número de Trabajadores | 1 a 5 trabajadores | - | 0 | 0.00 |
| | 9 a más trabajadores | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Objetivo de creación de la empresa | Generar ganancia | IIII-IIII | 10 | 100.0 |
| | Subsistencia | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |

Características de la logística de almacenamiento, en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|---|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| Conocimiento del término logística de almacenamiento | Si | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | No | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Recibe capacitación sobre logística de almacenamiento | Cada 3 meses | - | 0 | 0.00 |
| | Cada 6 meses | - | 0 | 0.00 |
| | Anualmente | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | No capacita | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Cree que existe la necesidad de mejorar en los aspectos que ha sugerido en la empresa | Si | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | No | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Cree que para lograr sus metas laborales se requiere capacitación especializada | Si | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | No | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Los empleadores conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores | Si | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | No | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |

Características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--|------------------|------------------|---------------------|---------------------|
| Conoce el termino gestión de calidad | Si | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | No | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Aplica gestión de calidad en su negocio | Si | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | No | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Técnicas modernas de gestión empresarial usadas en su empresa | Mejora continua | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | Marketing | - | 0 | 0.00 |
| | Plan estratégico | - | 0 | 0.00 |
| | Ninguno | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Tienen dificultades los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad | Si | IIII-III | 8 | 80.00 |
| | No | II | 2 | 20.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Técnicas para medir el rendimiento del personal | La observación | - | 0 | 0.00 |
| | La evaluación | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| Contribución de la gestión de calidad a un mejor rendimiento | Si | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| | No | - | 0 | 0.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |
| La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa | Si | IIII-II | 7 | 70.00 |
| | No | III | 3 | 30.00 |
| | Total | IIII-IIII | 10 | 100.00 |

Anexo 8: Figuras

Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

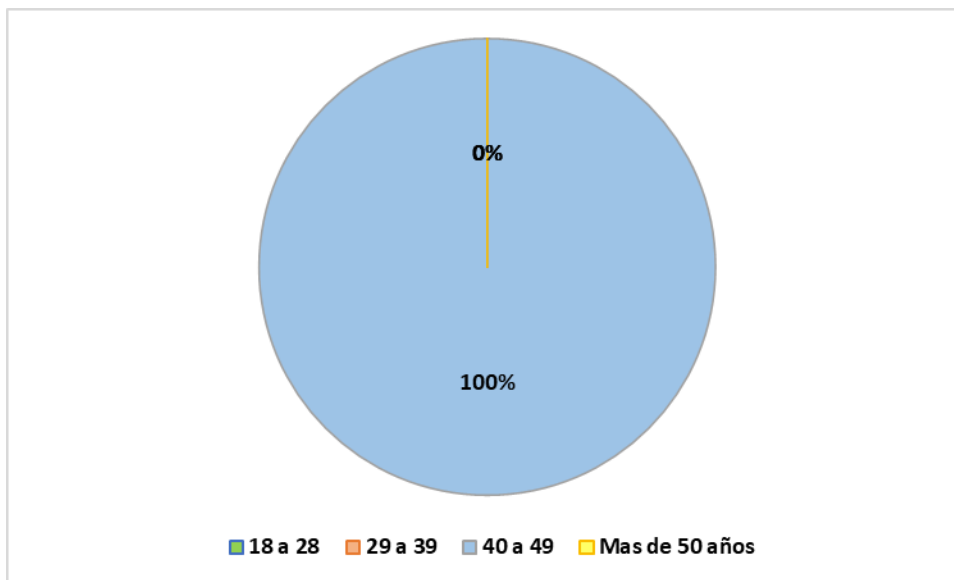


Figura 1: Edad de los trabajadores de las mype

Nota: Tabla 1

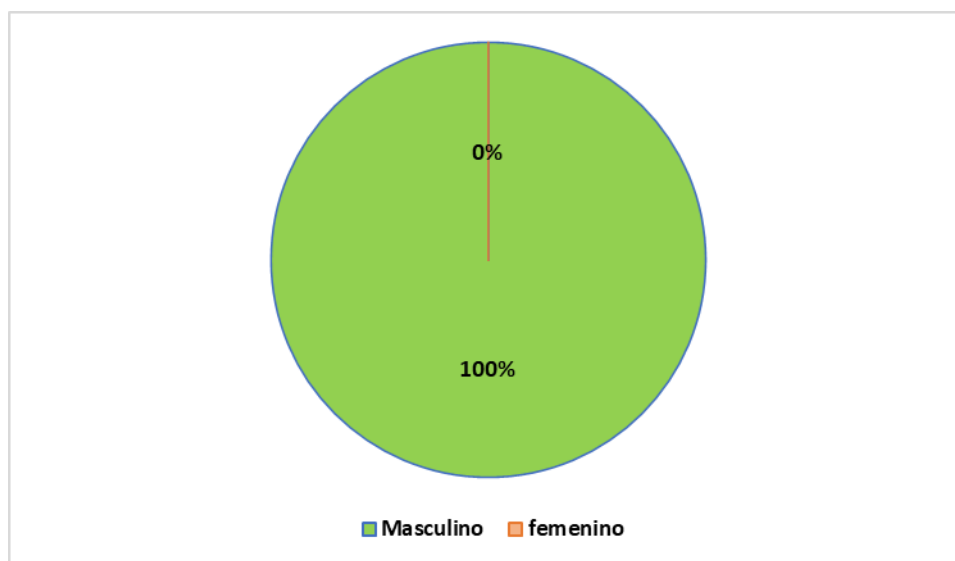


Figura 2: Género

Nota: Tabla 1

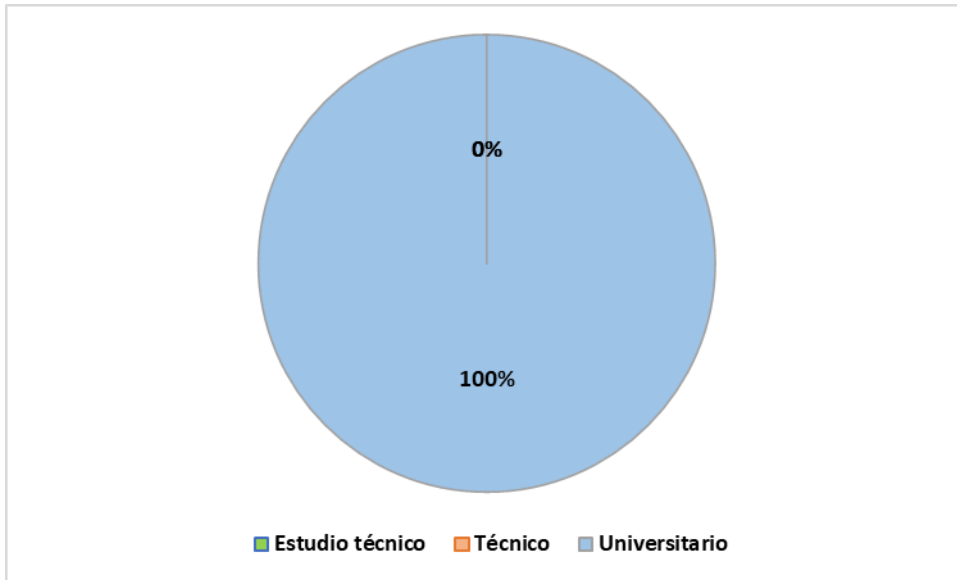


Figura 3: Grado de instrucción

Nota: Tabla 1

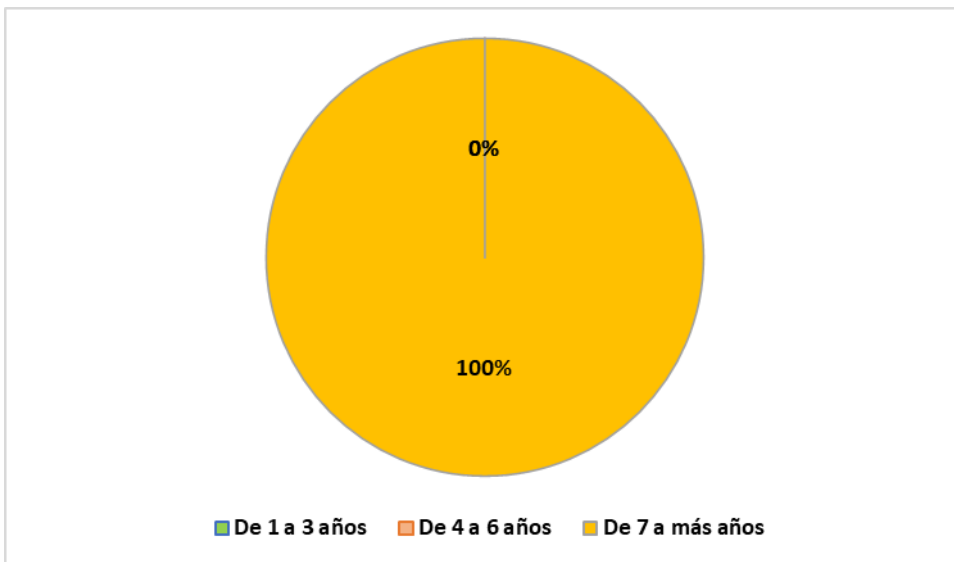


Figura 4: Tiempo que desempeña en el cargo

Nota: Tabla 1

Describir las características de las micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

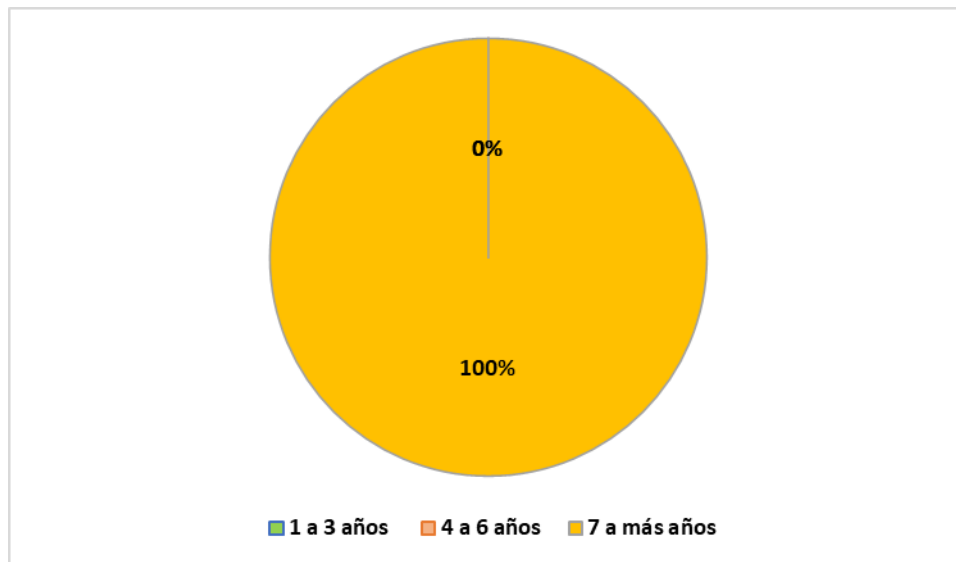


Figura 5: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Nota: Tabla 2

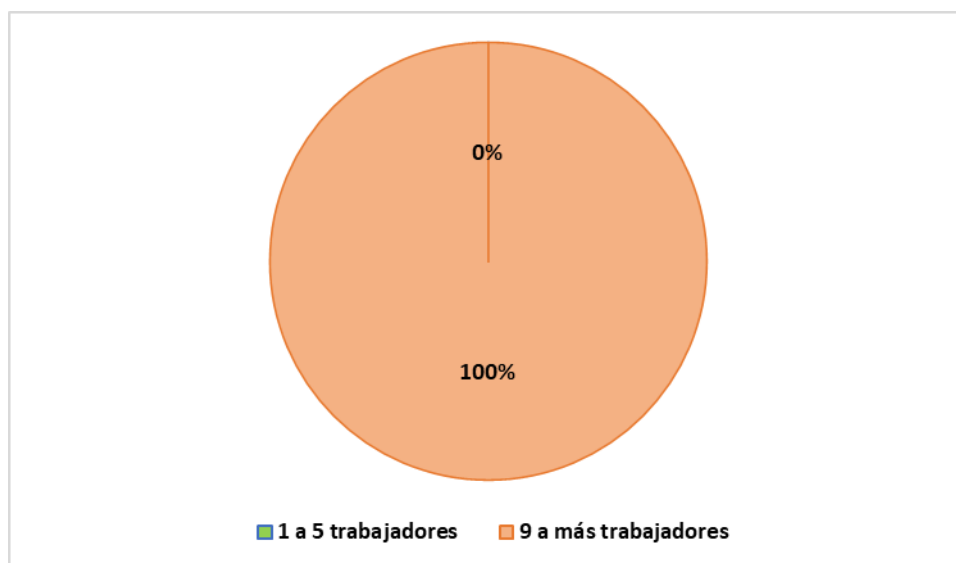


Figura 6: Número de trabajadores

Nota: Tabla 2

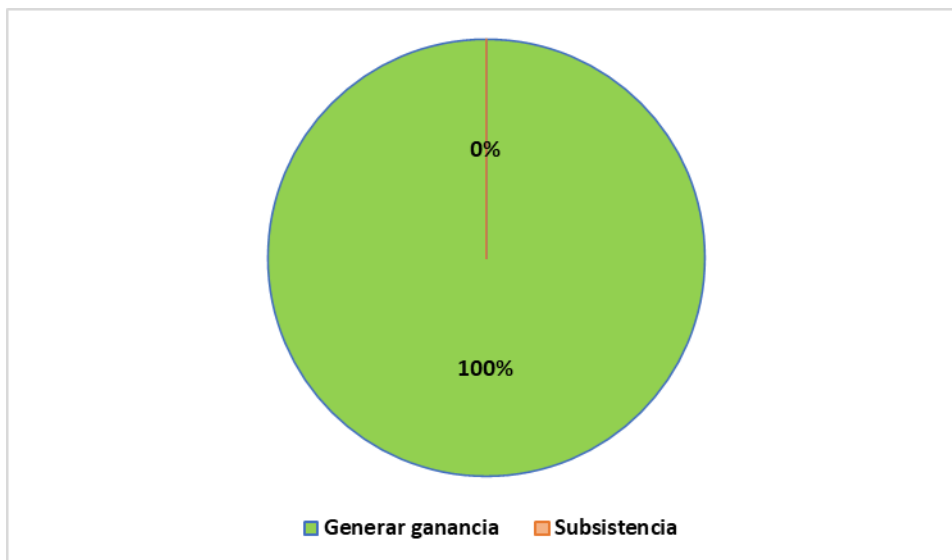


Figura 7: Objetivo de la creación de la empresa

Nota: Tabla 2

Características de la logística de almacenamiento, en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

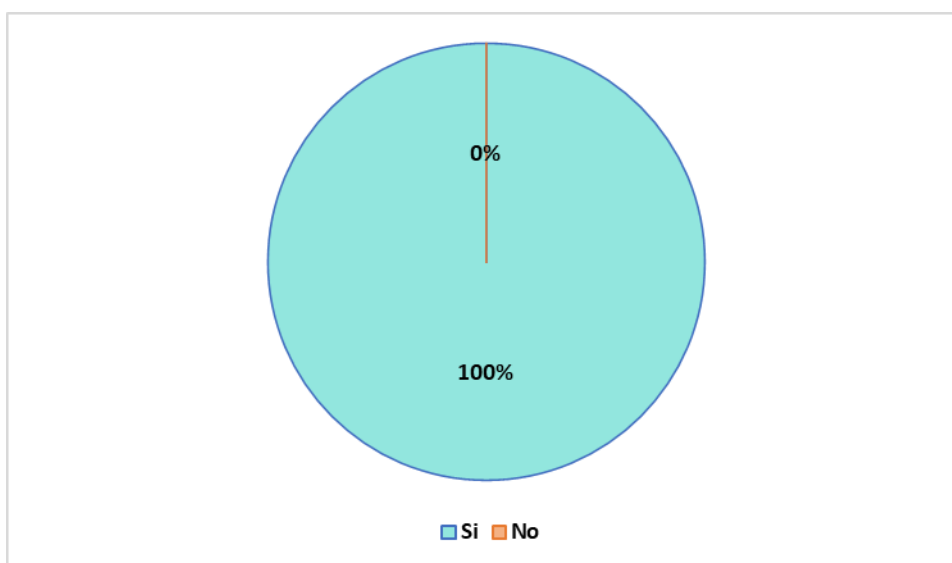


Figura 8: Conocimiento del término logística de almacenamiento

Nota: Tabla 3

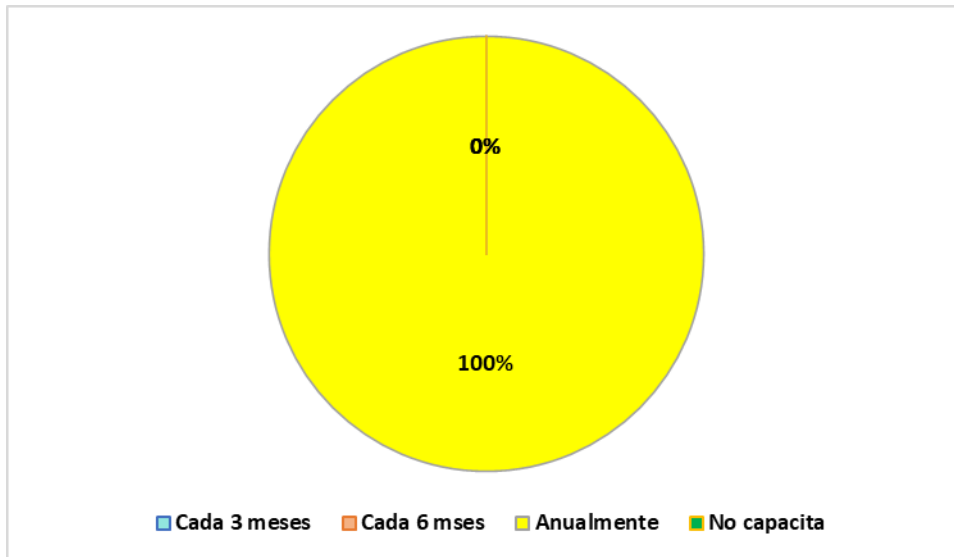


Figura 9: Capacitación al personal en logística de almacenamiento

Nota: Tabla 3

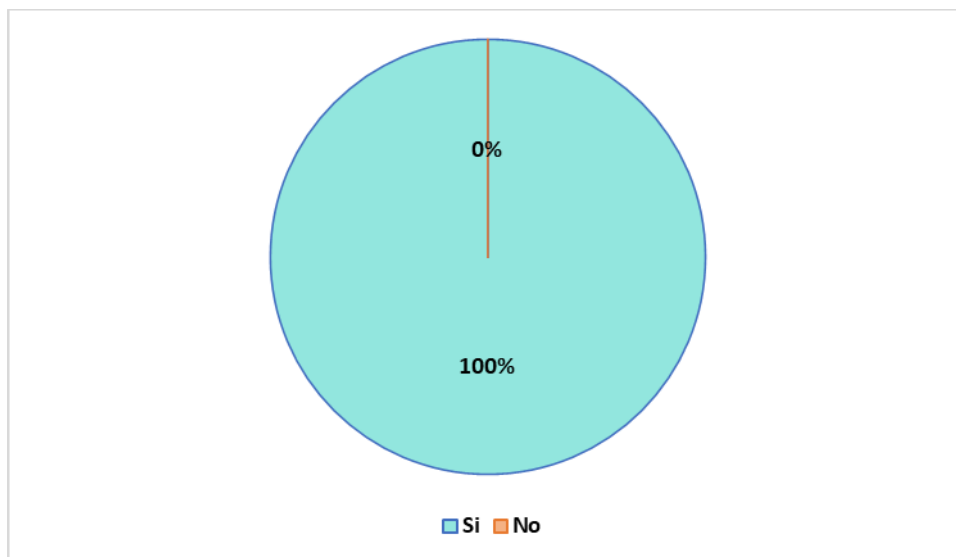


Figura 10: Necesidad de mejorar en los aspectos que ha sugerido en la empresa

Nota: Tabla 3

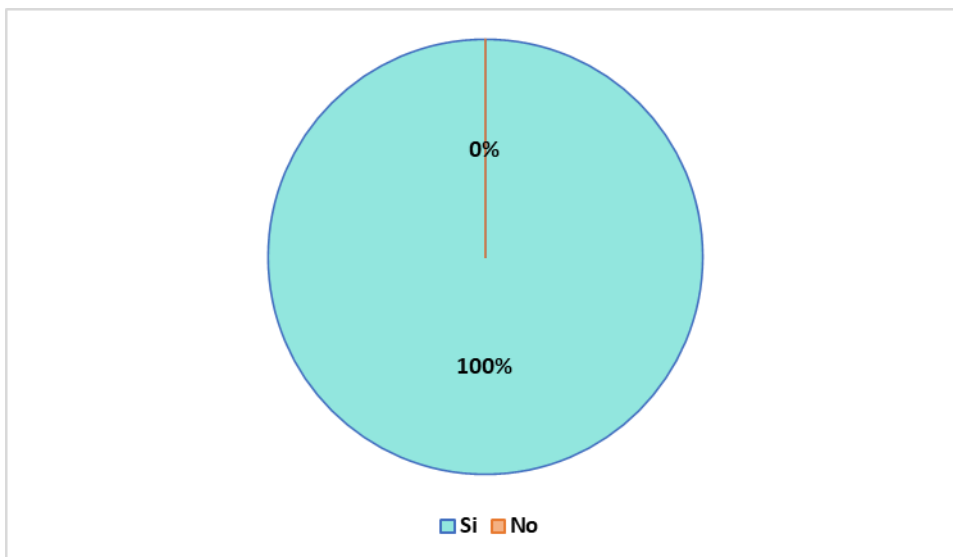


Figura 11: Para lograr sus metas laborales se requiere capacitación especializada

Nota: Tabla 3

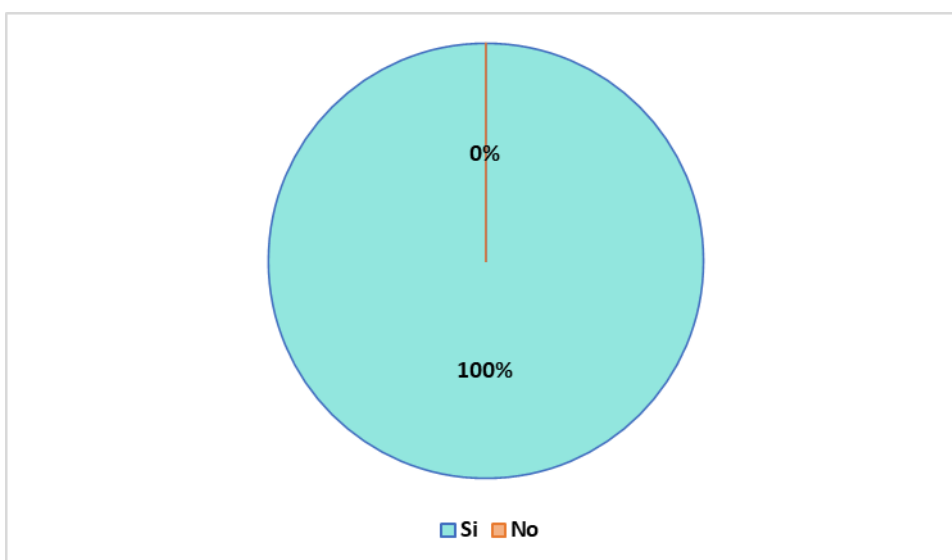


Figura 12: Los empleadores conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores

Nota: Tabla 3

Características de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro almacenaje de mercancía caso: Distribuidora Feria Pucallpa S.A.C. distrito de Callería, Pucallpa 2020.

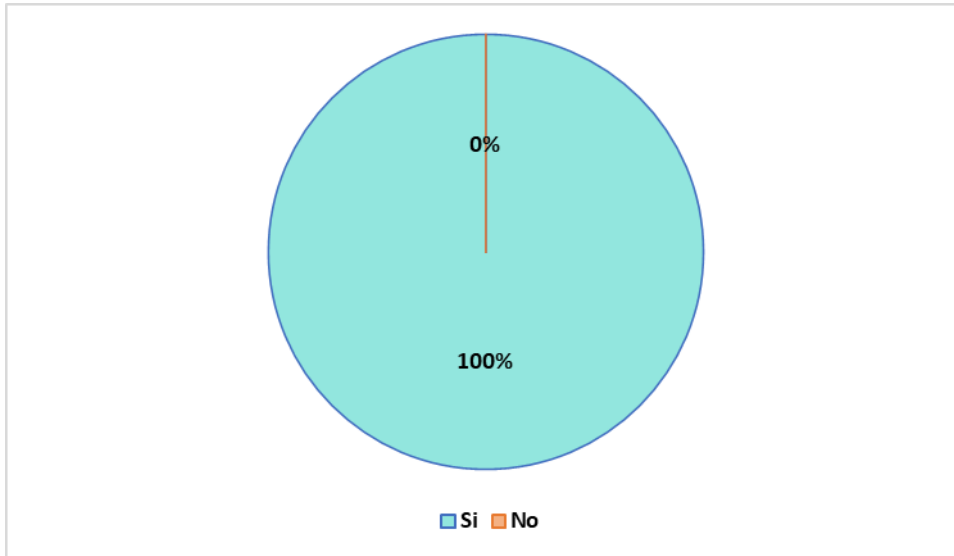


Figura 13: Conoce el término Gestión de Calidad

Nota: Tabla 4

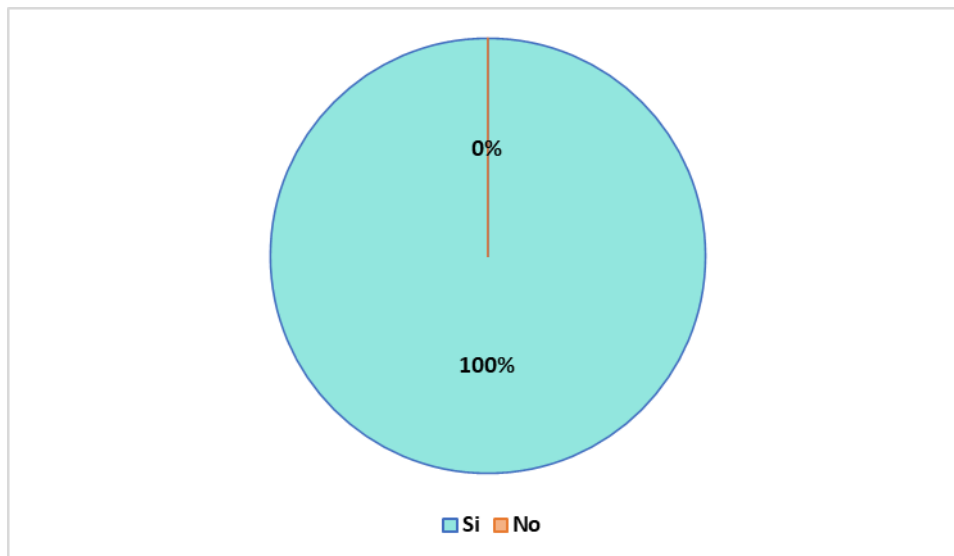


Figura 14: Aplica Gestión de calidad en su negocio

Nota: Tabla 4

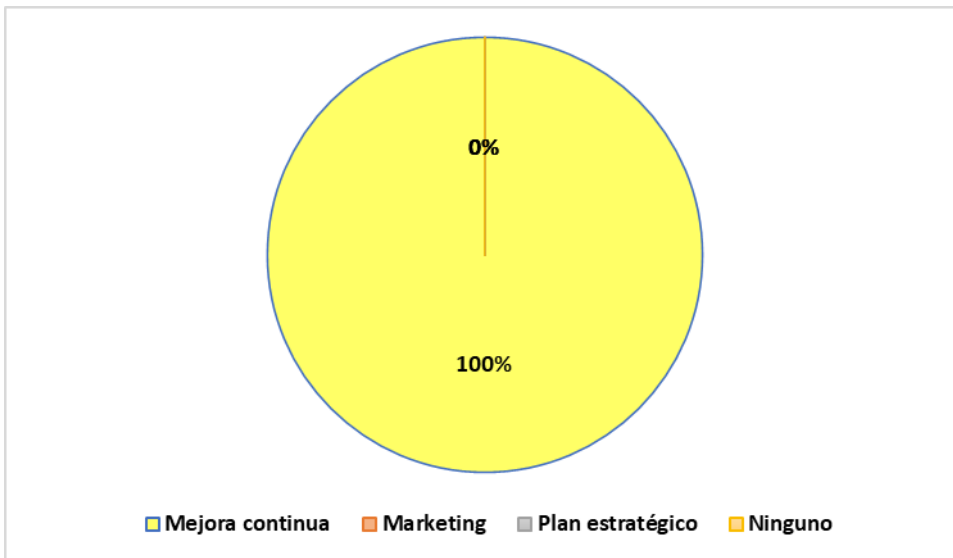


Figura 15: Técnicas modernas de gestión empresarial usadas en su empresa

Figura: Tabla 4

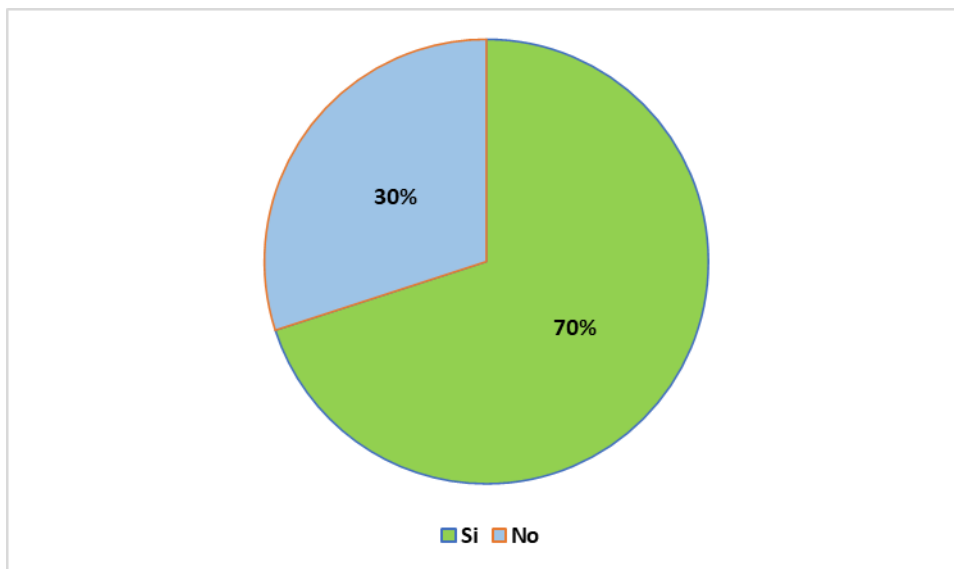


Figura 16: La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa

Nota: Tabla 4

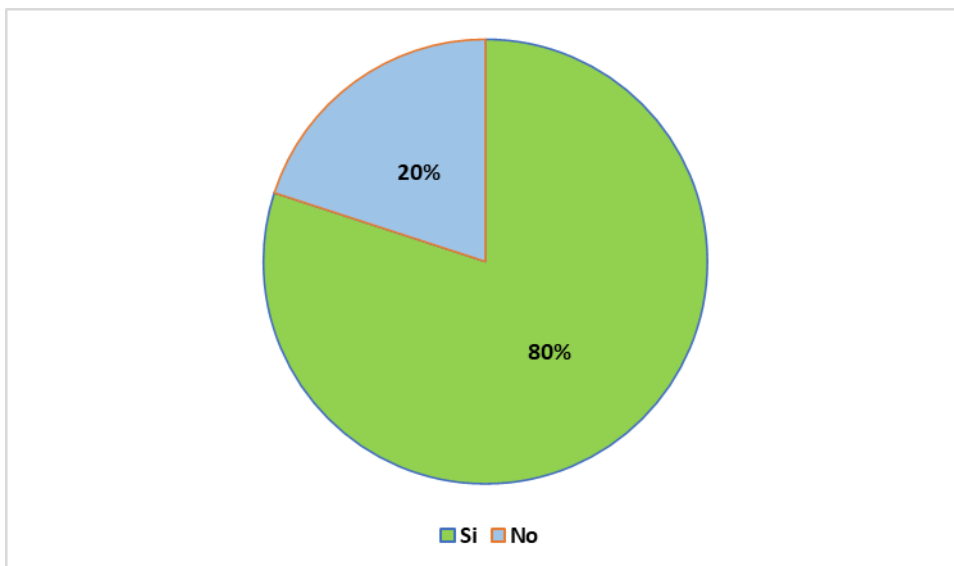


Figura 17: Dificultades los trabajadores en la implementación de gestión de calidad

Nota: Tabla 4

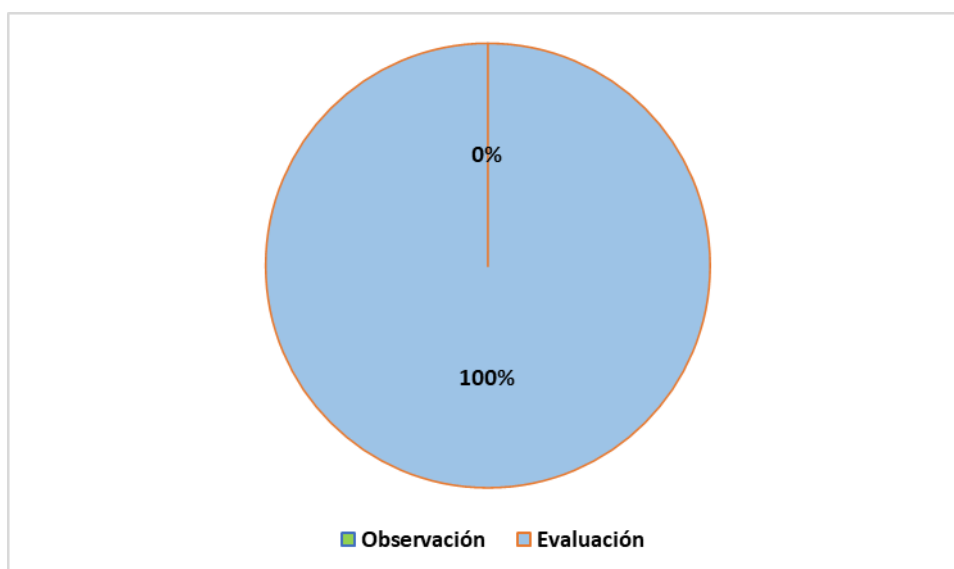


Figura 18: Técnicas para medir el rendimiento del personal

Nota: Tabla 4

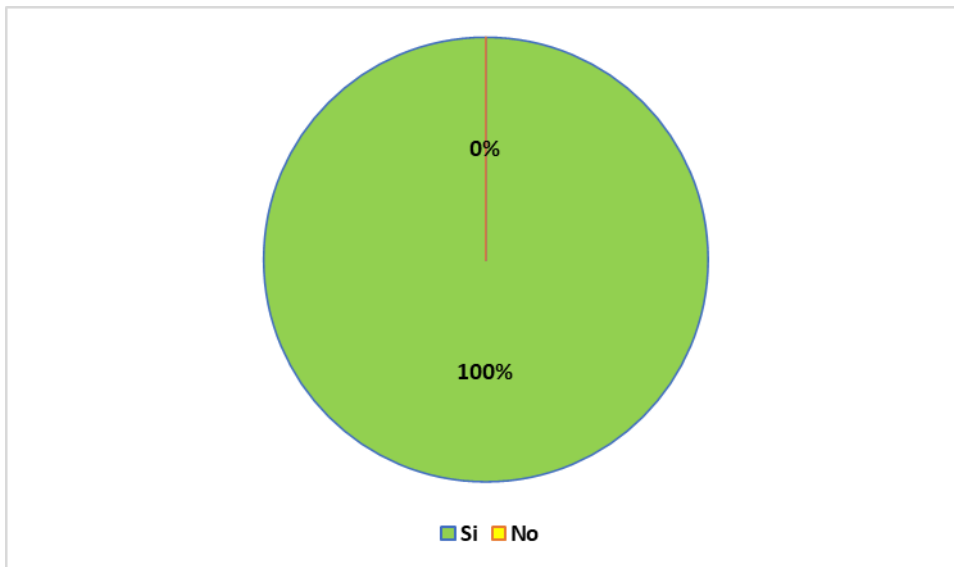


Figura 19: La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Nota: Tabla 4