



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA LOGÍSTICA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS
MYPES EN EL CENTRO COMERCIAL MEGAPLAZA,
CHIMBOTE, 2021

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

AUTOR

GUILLERMO TANTARICO, LAURA YRENE

ORCID: 0000-0002-5623-2463

ASESOR

Mgtr. ELIDA ADELIA ESTRADA DIAZ

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Guillermo Tantarico, Laura Yrene

ORCID: 0000-0002-5623-2463

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Mgtr. Elida Adelia Estrada Díaz

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 000000016176191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000000321775676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 000000016176191X

Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000000321775676

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Elida Adelia Estrada Diaz

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la familia, amigos, maestros y a ti,
por el apoyo constante en los proyectos
y objetivos planteados, en la ilusión de ser mejor cada día
para contribuir con un mundo más justo y solidario,
donde reine la Paz y la Verdad.

DEDICATORIA

A mis hijos Dassha y Rassiel,
por ser la motivación perfecta
en el devenir de la vida.

INDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Equipo de trabajo	ii
Jurado evaluador y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Indice de contenido	vi
Indice de tablas	vii
Indice de figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	28
2.3. Marco conceptual.....	66
III. Hipótesis	69
IV. Metodología	70
4.1. Diseño de la investigación	70
4.2. Población y muestra.....	71
4.3. Definición y operacionalización de variables	73
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
4.5. Plan de análisis.....	76
4.6. Matriz de consistencia	77
4.7. Principios éticos.....	78
V. Resultados	80
5.1. Resultados.....	80
5.2. Análisis de resultados	90
VI. Conclusiones	100
VII. Recomendaciones.....	102
Referencias bibliográficas	118
Anexos.....	125

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la logística en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.....	103
Tabla 2. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.....	106
Tabla 3. Caracterización de la logística en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.....	108
Tabla 4. Propuesta de Plan de mejora para la logística en la gestión de calidad de las MYPES del centro comercial MAGAPLAZA Chimbote, 2021	110

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Planifica la fecha de adquisición de los productos	167
Figura 2. Selecciona el proveedor para la negociación.....	167
Figura 3. Ejecuta el documento de la orden de compra para realizar el pedido	168
Figura 4. Controla la orden de compra para la entrega de sus productos al proveedor.....	168
Figura 5. Los productos adquiridos son conservados adecuadamente.....	169
Figura 6. Verifica las existencias de forma pertinente	169
Figura 7. Controla el ingreso y salida de la mercadería.....	170
Figura 8. Valora los trabajos internos que se realizan	170
Figura 9. Considera viable la atención de los pedidos.....	171
Figura 10. Realiza la rotación de los productos de manera sostenida.....	171
Figura 11. Existe control de los productos que contiene el almacén	172
Figura 12. Realiza proyecciones de demanda de los inventarios.....	172
Figura 13. Realiza la planeación de la producción en función al stock.....	173
Figura 14. La comunicación es rápida en el servicio al cliente	173
Figura 15. La entrega de los productos al cliente es idónea y efectiva	174
Figura 16. Los reclamos son atendidos de manera eficiente.....	174
Figura 17. Identifica con facilidad las ventajas competitivas	175
Figura 18. Establece metas de atención en la planificación	175
Figura 19. Conoce las exigencias y necesidades del cliente	176
Figura 20. Adapta los productos a los requerimientos del mercado	176
Figura 21. Determina políticas para la ejecución de los procesos	177
Figura 22. Verifica la calidad del producto que ofrece.....	177

Figura 23. Verifica los resultados reales en la calidad del producto.....	178
Figura 24. Ejecuta acciones entre el producto real y el planificado	178
Figura 25. Promueve planes de mejora.....	179
Figura 26. Invierte en recursos para mejorar la infraestructura	179
Figura 27. Implementa políticas de innovación para la mejora de los productos	180
Figura 28. Asigna un presupuesto para los equipos de trabajo	180

RESUMEN

La presente investigación La logística en la gestión de Calidad de las MYPES en el centro Comercial Megaplaza, Chimbote 2021. Presentó como objetivo general: Determinar las características de la logística en la gestión de calidad en las micro empresas del Centro Comercial MegaPlaza, Chimbote, 2021. La metodología fue de diseño no experimental - transversal-descriptivo – de propuesta. Para recolectar los datos se utilizó una población muestral de 12 micro empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 28 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 33% está de acuerdo con verificar la existencia de forma pertinente, mientras que un 67% está totalmente de acuerdo en que se debe realizarla verificación de las existencias, decisión que permite alcanzar el objetivo general planteado. Se concluye que los encuestados en su mayoría indican que verifican la calidad del producto y las existencias de forma pertinente, así mismo la mayoría señalan que la empresa implementa políticas de innovación para mejorar la calidad de los productos y realiza proyecciones de demanda en función al análisis de inventarios. Por otro lado, los encuestados en su minoría manifiestan que la empresa identifica con facilidad las ventajas competitivas y adapta los productos que oferta a los requerimientos del mercado, por último, la minoría indican la empresa realiza la rotación de los productos de manera sostenida. En este contexto, se determina las características de la logística en el control de calidad en las micro empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021. Por tanto, las empresas desarrollan métodos usuales y antiguos en su gestión logística, en ese marco no se hallan a la altura de las peticiones y requerimientos del mercado competitivo, evidenciando desconocer los adelantos y creaciones del mercado integral. Así mismo deben establecer políticas de innovación para la mejora de la calidad de los productos.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Logística, MYPES.

ABSTRACT

The present research Logistics in the Quality Management of MSEs in the Megaplaza Shopping Center, Chimbote 2021. Presented as a general objective: Determine the characteristics of logistics in quality management in the micro enterprises of the MegaPlaza Shopping Center, Chimbote, 2021, La metodología fue de diseño no experimental To collect the data, a sample population of 12 micro enterprises was used, to whom a questionnaire of 28 questions was applied using the survey technique, obtaining the following results: 33% were found to agree with verifying existence in a relevant manner, while 67% fully agree that stock checks should be carried out, decision that allows to achieve the general objective set. It is concluded that the most respondents indicate that they verify the quality of the product and stocks in a relevant way. likewise, most point out that the company implements innovation policies to improve the quality of the products and makes demand projections based on inventory analysis. On the other hand, respondents in their minority manifest the company easily identifies competitive advantages and adapts the products it offers to the requirements of the market finally, the minority indicate that the company rotates the products in a sustained manner. In this context, the characteristics of logistics in quality control in micro enterprises are determined. of the Mega Plaza Shopping Center, Chimbote, 2021. Therefore, companies develop usual and old methods in their logistics management, in that framework they are not up to the requests and requirements of the competitive market, evidencing ignorance of the advances and creations of the integral market. They must also establish innovation policies to improve the quality of products.

Key words: Quality Management, Logistics, MYPES.

I. INTRODUCCIÓN

Con el transcurrir de los años, el ser humano siempre se ha preocupado por innovar en todos los aspectos de su vida, en el contexto de la gestión administrativa ha realizado grandes acciones para mejorar e implementar sistemas que faciliten el trabajo del hombre en las organizaciones, estos cambios sucedieron conforme pasaron los años, ya que cada vez se requería de sistemas más sofisticados para satisfacer las necesidades del hombre, el aumento de la demanda también causó preocupación en el control interno de la estructura administrativa contable de una empresa. La logística es la parte de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de productos y servicios y la información concerniente desde un punto de origen hasta uno de destino con el propósito de satisfacer a los clientes. Por lo expuesto, la logística es uno de los aspectos principales de la competitividad, porque puede definir el éxito o el fracaso de la comercialización de un producto o servicio que se brinda.

Actualmente, los contextos altamente competitivos en que se mueven los negocios han permitido que las empresas busquen mayores oportunidades y alternativas que les favorezca ganar espacios en los mercados globales. En ese sentido, la logística y la gestión estratégica administrativa se han convertido en las últimas décadas en las herramientas principales que lograron ganar una posición estratégica en el corazón de los negocios y de la competitividad.

A nivel internacional, se ejecuta cada año la evaluación de las naciones para conocer su desempeño logístico frente al comercio y los demás componentes que influyen en ello. En ese marco, el 2018, la mejor calificación del índice de desempeño logístico (LPI) lo tuvo Alemania, tercer año consecutivo que logra este mérito, logrando 4,05/5 puntos. El segundo lugar, fue para Suecia con una calificación de 4,05/5 puntos. El tercer lugar, estuvo ubicado

Bélgica con 4,04/5 puntos. Los países que ocupan las diez primeras economías sobresalen por su elevado ingreso, este ranking lo ocupan 8 países europeos y 2 países asiáticos. La gran mayoría de los últimos diez países del cuadro se identifican por tener ingresos bajos. Afganistán se ubica en el lugar 160 con 1,90 puntos, le anteceden Angola con 2,05 puntos, Burundi 2,06 y Nigeria con 2,07. Referente a los diez países más sobresalientes no han sufrido cambios, más bien hay aumentos porcentuales en naciones como Japón, Dinamarca, Emiratos Árabes y Nueva Zelanda. (BANCO MUNDIAL, 2018).

En América Latina, el desarrollo de la logística en el año 2018, disminuyó en relación a años atrás, alcanzó una puntuación de 2,66. Se evaluó a diez países de la región, de los cuales diez de ellos registran un avance menor que el del año 2017. A pesar de ello, América Latina observó mejoras en rastreo, seguimiento e infraestructura. En los indicadores de puntualidad y envíos internacionales no se encontró diferenciación, pero algunos países, disminuyeron su puntuación en el rubro de aduanas y competencia de servicios logísticos. Las desventajas fueron notorias en eficiencia, incremento en el tiempo y cambiantes costos, los cuales crearon un impacto perjudicial para la competitividad de la región. (BANCO MUNDIAL, 2018).

De acuerdo al índice de desempeño realizado por el Banco Mundial, el Perú se encuentra ubicado en el lugar 83 de los 160 países, los aspectos evaluados fueron: los procesos aduaneros, la capacidad logística, infraestructura de calidad, el comercio y transporte, las exportaciones y su puntualidad de llegada. Asimismo, el Perú mejoró en competitividad y en gestión logística.

El Peruano, (2020) diario del Perú indica que las MYPES desempeñan un rol importante en la economía de nuestro país. Según datos oficiales, componen más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, ofertan aproximadamente el 85% puestos de trabajo y generan el aproximado del 40% del producto bruto interno. En ese contexto, es oportuno promover la formalización de las MYPES, mejorar la infraestructura y sus servicios logísticos, entre otros.

En Chimbote, lugar donde se realizó el presente estudio, existen micro y pequeñas empresas que se encuentran ubicadas en el Centro Comercial Mega Plaza que están experimentando algunos cambios sobre todo en gestión logística, a fin de elevar en todos los segmentos que el cliente está buscando y seguir captando a gran parte del mercado. En ese marco, se pretende evitar posibles fallas en el futuro y poder fortalecer las actitudes para ejecutar una gestión de calidad mediante una logística eficaz. En ese contexto se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la logística en la gestión de calidad en las micro empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la logística y la gestión de calidad en las micro empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.

Y para lograr el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la logística en las micro empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021, definir las características de la gestión de calidad de las micro empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021, e Caracterizar la logística en la gestión de calidad en las micro empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021, Elaborar una propuesta de Plan de mejora para la logística en la gestión de calidad de

las MYPES del centro comercial Megaplaza Chimbote, 2021.

La investigación se justifica porque permitió incrementar los conocimientos sobre logística en la gestión de calidad, y conocer la trascendencia de implementarlo en las micro y pequeñas empresas, con el propósito de fomentar el desarrollo de las herramientas de la logística para asegurar la permanencia en el mercado. En la actualidad, las micro y pequeñas empresas son las que más aportan al crecimiento económico del país, porque promueven empleo, reducen la pobreza e incentivan a la población a incursionar en el terreno del negocio. Asimismo, servirá como una investigación para futuros estudios, para empresarios y personas que desean incursionar en el negocio.

La metodología utilizada fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo, de propuesta. Para recolectar los datos se utilizó una población muestral de 12 micros y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 28 preguntas mediante la técnica de la encuesta, en la cual las 18 primeras preguntas están relacionadas a la variable logística y 10 están relacionadas a la variable gestión de calidad, obteniendo los siguientes resultados: El 33% está de acuerdo con verificar la existencia de forma pertinente, mientras que un 67% está totalmente de acuerdo en que se debe realizar la verificación de las existencias, decisión que permite alcanzar el objetivo general planteado. Se concluye que los encuestados en su mayoría indican que verifican la calidad del producto y las existencias de forma pertinente, así mismo la mayoría señalan que la empresa implementa políticas de innovación para mejorar la calidad de los productos y realiza proyecciones de demanda en función al análisis de inventarios. Por otro lado, los encuestados en su minoría manifiestan que la empresa identifica con facilidad las ventajas competitivas y adapta los productos que oferta a los requerimientos del mercado, por último, la minoría indican la empresa realiza la rotación de los productos de manera sostenida. En este contexto, se determina las características de la

logística en el control de calidad en las micro empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021. Por tanto, las empresas desarrollan métodos usuales y antiguos en su gestión logística, en ese marco no se hallan a la altura de las peticiones y requerimientos del mercado competitivo, evidenciando desconocer los adelantos y creaciones del mercado integral. Así mismo deben establecer políticas de innovación para la mejora de la calidad de los productos. Así mismo se elaboró un Plan de mejora para contribuir con estrategias innovadoras y mejorar la calidad de la Logística en la Gestión de Calidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Logística

Pérez, Felizzola y Bonett (2020) en su trabajo *Propuestas de estrategias para el mejoramiento del proceso logístico del GRUPO MIZU S.A.S.*, tienen como objetivo proponer estrategias logísticas en la cadena de suministro de la empresa GRUPO MIZU S.A.S. en su proceso de producción y comercialización de agua procesada en la ciudad de Santa María. La investigación metodológica es de tipo descriptiva y aplicada. La muestra estuvo constituida por el personal de la misma empresa GRUPO MIZU S.A.S. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta y observaciones; se utilizaron como instrumentos la guía de entrevistas y la guía de observaciones, las cuales permitieron conocer las percepciones del personal de la empresa para identificar los problemas críticos de la cadena logística del GRUPO MIZU S.A.S. Los autores concluyen que la adecuada gestión en la cadena logística de una empresa puede constituirse un factor clave para el éxito y una gran ventaja competitiva sostenible para cualquier empresa. Los autores recomiendan a la empresa, determinar los tiempos de sus planes de trabajo, y así implementar estrategias para mejorar su logística interna, las cuales contribuirán a elevar su grado de competitividad y a mantener un consumidor feliz con un producto de calidad.

Arias (2019) en su tesis *Modelo logístico para optimizar la eficiencia en la gestión logística de la empresa Perfumería Arias*, tiene como objetivo proponer un modelo logístico que permita optimizar la eficiencia en la gestión logística de la empresa Perfumería Arias. La investigación metodológica es de alcance descriptivo con un diseño no experimental, con enfoque mixto, de corte transversal. La muestra estuvo constituida por el gerente y el personal

de la empresa. Las técnicas de recolección de datos que se utilizó fue la entrevista semi-estructurada; se empleó como instrumentos registros históricos, metodología del árbol y flujogramas, los cuales permitieron conocer las percepciones del personal de la empresa sobre los principales problemas y sus causas que presentan los procesos de la gestión logística. Según los resultados, se observa que los indicadores financieros generan un 95% de recuperación evidenciando que el proyecto es factible financieramente. Se concluye que se evidenciaron problemas en el abastecimiento de frascos que superan la cantidad permitida, es por eso, visto los resultados del análisis de factibilidad, se sugirió a la empresa que invierta en la implementación de las seis actividades propuestas que se especifica en el plan de acción. El autor recomienda a los empresarios que realicen eficientes diagnósticos, de acuerdo al estudio, para identificar los problemas de la empresa y sugiere que los hallazgos de la investigación se consideren para futuros estudios.

Figueroa (2018) en su trabajo *Propuesta de un modelo de gestión de procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor CÍA. Ltda.*, tiene como objetivo mejorar la gestión en los procesos actuales del área logística de la empresa Alimentos el Sabor Cía. Ltda., con el fin de mejorar el nivel de satisfacción del cliente. La investigación metodológica es de tipo descriptivo, analítico, de campo y bibliográfico, y tiene un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta de 44 colaboradores internos de la empresa y 381 clientes de diferentes provincias del país. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se empleó como instrumento la guía de encuesta, lo cual permitió conocer la situación de los responsables y participantes que intervienen en los procesos logísticos de la empresa. De acuerdo a los resultados, se observa que, el 87,14% opinan que las entregas se hacen a destiempo, el 84,25% dicen que la solución a reclamos no es oportuna y el 94,75% manifiestan que existe deficiencias en el

servicio de postventa. Se concluye que se identificó los principales problemas logísticos que atraviesa la empresa, los cuales ocasionan insatisfacción al cliente; se identificaron causas como la atención en los despachos, entregas de los productos a destiempo y en mal estado, y solución oportuna a los reclamos. Se considera que para erradicar estos problemas es esencial mejorar el modelo de gestión de procesos logísticos, el cual permitirá elevar el nivel de satisfacción de los clientes. La autora recomienda implementar la propuesta en la empresa, para que la labor sea eficaz y se pueda lograr una ventaja competitiva, tanto en servicio al cliente como en términos de costo.

Variable 2. Gestión de Calidad

González (2019) en su tesis *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa “Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada” bajo la normativa ISO 9001: 2015*, tiene como objetivo desarrollar propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, a través de un análisis de brechas y desarrollo de procedimientos con el fin de preparar a la Empresa “Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada”, para facilitar la futura implementación del Sistema. La investigación metodológica es cualitativa. La muestra estuvo constituida por los jefes de cada departamento de la organización. La técnica de la recolección de datos que se empleó fue la entrevista; se utilizó como instrumento el cuestionario, lo cual permitió conocer de parte de los jefes la situación actual de la empresa para contrastarlo con la norma y saber que falta para su rápida implementación. En los resultados se propone que sean revisados por la alta dirección de la organización permitiendo que exista continua toma de decisiones frente a factores e indicadores. Se concluye que la investigación realizada ha permitido lograr los objetivos propuestos al inicio, la recolección de información y el diagnóstico permitieron identificar los procesos innatos en el negocio y los procesos en la gestión de calidad, los cuales fueron

guardados en diagramas de flujos. El autor recomienda a la empresa, implementar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015, la cual permite alinearse a los estándares actuales y necesidades de los clientes que buscan un servicio de calidad.

Angel (2018) *el presente estudio de Gestión de Calidad e Innovación en industrias de manufacturera de café*, tuvo como objetivo analizar las relaciones existentes entre las prácticas de gestión de calidad e innovación. La metodología del estudio consiste en un estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, el cual se lleva a cabo, por medio de una encuesta en la que cada empresa mide la percepción sobre el nivel de desempeño de las categorías y sus variables, en una muestra de 20 empresas dedicadas a la manufactura del café, ubicadas en la zona centro sur del departamento de Caldas. La teoría indica que existen prácticas de la gestión de la calidad, tales como: diseño y desarrollo de productos, gestión por procesos, enfoque al cliente, trabajo en equipo, participación del personal, entre otras; que tienen un efecto sobre el desempeño en la innovación de producto, innovación de procesos, innovación de mercados e innovación organizacional. Los resultados obtenidos muestran una relación directa entre algunas de las variables de calidad con la innovación en las empresas estudiadas; así como una relación entre las variables de desempeño en la gestión de la calidad, por tanto se concluye una correlación significativa.

Gonzales (2017) realizó una investigación titulada: *Desarrollo del Sistema de Gestión De Calidad en el Restaurante Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo Los Lineamentos De La Norma Iso 9001:2015 Y La Norma Técnica Colombiana Ntsusna 008*, de la Universidad Libre, utilizó una metodología de investigación de tipo cualitativa y cuantitativa. Concluyendo que, la realización de un diagnóstico de cada una de las normas, la primera de ellas, con una matriz aplicable a cualquier organización que refleja la información por medio de diagrama de redes dando un visión a nivel general y específica del cumplimiento de los numerales de la norma;

para finalmente generar un plan de acción a realizar como primer paso para el diseño del SGC y una lista de chequeo de la norma NTS USNA 008 donde se evidenciaron los requisitos que requerían acciones de cumplimiento personal, el 100 % afirma que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio, el 66,7 % conoce termino de marketing, el 100 % no utiliza base de datos de sus clientes, su producto satisface a los clientes, el 40 % disminuyó sus ventas, el 53,3 % no publicita su negocio y no utiliza técnicas de marketing, el 46,7 % si utiliza herramientas de marketing y el 93,3 % establecen que el marketing mejora la rentabilidad de la empresa. Finalmente concluyó que, la mayoría de MYPES conocen empíricamente el benchmarking, no se adaptan a los cambios, no tienen base de datos de clientes, no utilizan herramientas de marketing mencionados.

Antecedentes nacionales

Variable 1. Logística

Rodríguez (2019) en su tesis *Gestión logística y competitividad de las MYPES del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019*, tiene como objetivo establecer de qué manera la gestión logística influye en la competitividad de las mypes del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019. La investigación metodológica es de tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental y de enfoque mixta. La población estuvo conformada de 27 gerentes o dueños de las mypes del sector construcción. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se empleó como instrumento el cuestionario, para medir y valorar ambas variables. Según los resultados se observa que, respecto a la “Gestión logística”, 74,1% manifestaron que el seguimiento y recepción de las compras que se realizan no son los adecuados, el 77,8% manifestaron que los productos recepcionados no cumplen con los requerimientos de la

empresa, el 70,3% de los encuestados manifestaron que no se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios. El autor concluye que con el valor $p=0000 < 0,05$, se acepta la hipótesis alterna y con el valor $r = 0,806$, se estableció la correlación positiva alta y muy significativa, por lo tanto; la gestión logística influye significativamente en la competitividad de las MYPES del sector construcción. El autor recomienda aplicar herramientas tecnológicas en la cadena de suministro, que ofrezcan la visibilidad de la información acerca de los procesos para gestionar de manera eficiente los productos de acuerdo a la demanda del mercado.

Corahua y Mendoza (2018) en su tesis Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza de Toro del departamento Ica, Perú, tienen como objetivo diseñar un proceso conjunto que ayude a incrementar la productividad del sector agrícola de la palta Hass del departamento Ica, Perú a través del análisis de las áreas de compras, transporte, almacén e inventarios. El enunciado del problema fue: ¿Cómo incrementar la productividad de las MyPES agrícolas productoras de palta Hass a través de la gestión por procesos en la Irrigación Cabeza de Toro del departamento de Ica, Perú?, siendo la hipótesis: La implementación y uso de un proceso logístico con la visión de gestión por procesos, incrementará la productividad del sector agrícola de la palta Hass a través del crecimiento del margen de ganancia bruta gracias a los precios de exportación. Respecto al tamaño de la muestra, como la población del sector tiene trece agricultores, se procedió a realizar un censo. La obtención de la información del sector se realizó a través de entrevistas semiestructuradas en las cuales se pidió a los mismos agricultores explicar de qué trata todo el proceso de producción de paltas Hass. Según los resultados se muestra que, el problema más relevante de la gestión logística es la compra de insumos por separado en un 85% de la asociación. Las autoras concluyen que es fundamental

diseñar un sistema de gestión por procesos en la Cooperativa Agraria de Servicios Agro-Inka C.P.P. Ltda., porque permitirá aumentar la productividad económica y el rendimiento de la cooperativa. Las autoras recomiendan tener integración con los procesos descritos en el sistema de gestión para garantizar un crecimiento óptimo dentro de la cooperativa.

Tafur (2018) en su tesis *La gestión logística de las Mypes del sector industrial de la región Puno en el año 2018*, tiene como objetivo describir como es la gestión logística de las Mypes del sector industrial manufacturero de la región Puno en el año 2018. La investigación metodológica es de tipo cuantitativa con alcance descriptivo, el diseño es no experimental. La muestra estuvo compuesta de 135 Mypes del sector industrial manufacturero de la región Puno. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se empleó como instrumento el cuestionario, lo cual permitió valorar la gestión logística de las Mypes. Se concluye que el 68.9% de las Mypes industriales manufactureras de la región Puno no practican la gestión logística de manera adecuada, solamente el 2.2% si la practican de una manera planificada y estratégica a nivel de todas sus dimensiones durante sus actividades, lo que ocasiona que el sistema productivo sea lento y la satisfacción al cliente no se dé oportunamente. La autora recomienda a inversionistas, empresarios y emprendedores considerar los resultados porque muestran la realidad actual de las Mypes industriales manufactureras de la región Puno y que planifiquen y mejoren su gestión logística para lograr mayores ventajas competitivas.

Variable 2. Gestión de Calidad

Gonzales (2020) en su investigación: *Gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las micro y pequeña empresa del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján*". Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del Benchmarking en las micro y

pequeña empresa del sector agropecuario, rubro ventas de fertilizantes en el distrito de Paiján, 2017". En este trabajo se empleó la metodología: De tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. La población y muestra está compuesta de 09 micro y pequeñas empresas. La técnica de recolección de información fue la encuesta e instrumento el cuestionario lo cual consta de 15 preguntas. Resultados: El 67% de los encuestados tienen de 18 a 30 años de edad. El 56 % son del sexo femenino. El 56% tienen grado de instrucción técnico. El 67% ocupan el puesto de encargado. El 56 % de las agropecuarias tienen de 3 a 6 años en el rubro. El 56 % tienen de 1 a 4 colaboradores. El 89 % consideran que si se están manejando una buena gestión de calidad. El 56 % reflejan su gestión de calidad en los procesos administrativos. Conclusiones: La mayoría de los representantes legales (67 %) encuestados tienen de 18 a 30 años, son de sexo femenino (56 %), tienen educación superior universitario incompleto (56 %), son solteros (67 %), nacionalidad peruana (100 %) y los encuestados (67 %) ocupan el puesto de encargados. Las agropecuarias (89 %) manejan una buena gestión de calidad, la gestión de calidad se refleja en los procesos administrativos (56 %), la gestión de calidad se aplicaría semanalmente y quincenalmente (66 %), el benchmarking es recomendable para ser más que la competencia (67 %), esta herramienta será aplicada diariamente (44 %) y las agropecuarias (100 %) si aplicarían esta técnica.

Campos (2019) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018*, tiene como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. La investigación metodológica es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental con

corte transversal. La muestra estuvo constituida de 384 clientes de los restaurantes del distrito de Sullana. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se empleó como instrumento el cuestionario, lo cual permitió conocer la situación de los clientes con respecto a la atención al cliente. Según los resultados, se observa que, el 75% de los clientes manifiestan que es un beneficio que la empresa tenga una gestión de calidad. Se concluye que los dueños de las empresas de servicio rubro restaurantes acuden a los principios de gestión de calidad porque consideran que sus clientes son el componente valioso para el crecimiento de su negocio, de igual modo manifiestan que los beneficios de la gestión de calidad en sus restaurantes es incrementar la rentabilidad, hacerla comunicación más fluida, aumentar las ventas y promover la fidelidad de los clientes. La autora recomienda a la empresa implementar la propuesta de mejora en gestión de calidad para optimizar la atención al cliente y concientizar al personal para el logro de los objetivos y metas de la empresa.

Medrano y Salluca (2019) en su tesis *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC-2019*, tienen como objetivo establecer la forma de la implementación de la ISO 9001:2015, para la mejora de la calidad en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC – 2019. La investigación metodológica es de tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo y método inductivo. La muestra estuvo conformada de 20 empleados, entre jefes y colaboradores de diferentes áreas de la empresa. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y la entrevista; se utilizaron como instrumentos la guía de encuesta y la guía de entrevista, los cuales permitieron conocer la situación de los colaboradores respecto al objeto de estudio y de los jefes, relacionado con la identificación de sus competencias. Según

los resultados obtenidos por todos los colaboradores se puede afirmar que la empresa tuvo una satisfacción mayor a 65% debido a la aplicación de la norma. Los autores concluyen que la implementación en la empresa de la Norma ISO 9001:2015, mejoró la ejecución de proyectos, obteniéndose productos de calidad; también hubo el compromiso de la alta dirección, quienes apoyaron con los recursos necesarios y de los colaboradores que trabajaron de acuerdo al nuevo enfoque. Los autores recomiendan que la empresa debe mantener la implementación de la norma ISO 9001:2015 porque asegura la satisfacción de los clientes, optimizando los costos de las operaciones, también sugieren que, manteniéndose la implementación de esta norma en la empresa, se inicie el camino de la certificación.

Regionales

Variable 1. Logística

Rubio (2022) la presente investigación titulada: “Gestión de calidad basada en la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en centro de Chulucanas, 2022”. Se presentó como objetivo principal: Definir como es Gestión de Calidad basada en la logística inversa en las Mype rubro ferreterías en el Centro de Chulucanas, 2022, se utilizó la metodología es de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Las unidades económicas en estudio son 6 ferreterías, con una muestra de 167 personas para la variable gestión de calidad, en caso de logística inversa se aplicó a 24 trabajadores, se utilizó la técnica de encuesta e instrumento de recojo de datos la cual fue validada por expertos en administración, realizando 10 preguntas tanto para Gestión de Calidad como para logística inversa con un total de 20 preguntas. Entre los principales resultados que se obtuvieron en caso de la variable gestión de calidad se determinó un 60,5%; señala que, si están mejorando el servicio que les ofrece la Mype. Así mismo, que un 77,2%; señala que, si les brindan apoyo y orientación en los productos las Mype, Por otro lado, en cuanto a la logística inversa se obtuvieron que el 90% de los trabajadores consideran eficiente la reducción de materiales desechos, además el 90% de los trabajadores considera que los productos reutilizados generen beneficios. Se concluyó que están mejorando el servicio, así mismo están brindándole apoyo y orientación al cliente, de la misma manera los trabajadores están siendo eficientes en la reducción de desechos y consideran que reutilizar generan beneficios para la Mype.

Paredes (2021) la presente investigación titulada : *Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash, 2021*, tuvo como objetivo principal. Determinar las características del sistema logístico para una gestión de calidad y como se podría mejorar en la Pequeña Empresa constructora Arse Negocios e Inversiones SRL, Ancash ,2021. Su metodología fue de diseño no experimental-transversal-descriptiva y de-propuesta, teniendo como población y muestra a una sola empresa (administrador), a la cual se le aplicó 10 preguntas , utilizando la técnica de la análisis, de la cual se obtuvo los siguientes resultados: vemos que la misma tiene más de 7 años en el rubro respondiendo al 100%, con respecto a si existe un control adecuado con el stock de materiales respondió que no el 100%, en relación si la empresa cuenta con un sistema de inventario respondió no el 100%, con referencia si cuentan con recursos tecnológicos adecuados para la implementación del sistema respondió que no el 100%; respecto si la gestión de calidad ayudara a mejorar el rendimiento del personal respondió si el 100%. Se concluye que no cuenta con una buena gestión de calidad dentro de su gestión; por otra parte, debido a la falta de conocimientos y recursos no logran desarrollar un buen sistema logístico lo cual genera errores y falencias en el área de almacén y despacho, la falta de control y sistema de inventarios genera pérdidas las cuales deberán subsanarse si desean crecer y mejorar su rentabilidad.

Noriega (2018) el presente trabajo de investigación *Gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central de Essalud Ancash, 2021* contiene un diseño de propuesta para la mejora de la gestión del Proceso Logístico en el Área de Almacenamiento Central de EsSalud Ancash, teniendo como objetivo principal “ Describir el nivel de la gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento

central de EsSalud Ancash 2018”, del cual se desprenderán objetivos específicos que fueron identificar el nivel de las dimensiones aprovisionamiento, producción y distribución y diseñar una propuesta para mejorar la gestión del proceso logístico encontrado dentro del área de almacenamiento de EsSalud. Por otra parte, la Población: estuvo conformada por 20 trabajadores del Área de Almacenamiento Central de EsSalud Ancash, en donde se realizó los estudios en el Período 2018. El instrumento de validación y confiabilidad fue el cuestionario aplicado a los trabajadores de la unidad de análisis para evaluar la variable, donde estos resultados nos permitieron encontrar el objetivo general y los específicos correspondientes. En base de la investigación realizada se llega a la conclusión que la entidad estudiada muestra eficiencia en la gestión de sus procesos a través de esfuerzos conjuntos en brindar algunas herramientas necesarias como lo es el sistema Sap, sin embargo, a su vez presenta ineficiencia en otros aspectos como la falta de gestión en la capacitación de los colaboradores del área del almacenamiento central para que este se pueda involucrar más con dicha institución. Es por ello que es recomendable aplicar la propuesta expuesta en la investigación Noriega, M.

Variable 2. Gestión de Calidad

García (2018) en su investigación *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Moro*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características acerca de gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Moro, 2018. La investigación fue no experimental- transversal – descriptivo. Población y muestra 10

micro y pequeñas empresas. Los Resultados fueron los siguientes: El 60 % de los representantes tienen una edad de 18- 30 años, el 90 % del género de los representantes es masculino; el 50 % solo tienen superior no universitaria; el 70 % el cargo que desempeña los representantes es administrador; el 60 % de los representantes tienen de 0 a 3 años desempeñando el cargo; el 50 % el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro es de 4 a 6 años; el 100 % entre los número de trabajadores es de 1 a 5; el 70 % son personas que trabajan en su empresa; el 100 % el objetivo de creación es generar ganancias; el 60 % de los representantes no tienen conocimiento de gestión de calidad; el 50 % tienen conocimiento de la técnica las 5s de gestión de calidad; el 50% tienen poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad; el 40 % de las técnicas para medir el rendimiento es la observación; el 100 % aseguran que la gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio; el 100% aseguran que la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas; el 70 % tiene conocimiento de atención al cliente; el 80% si aplican gestión de calidad en el servicio; el 100 % calidad de atención y regreso del cliente; el 70 % la comunicación es la herramienta para el servicio de calidad; el 100 % de atención personalizada es uno de los factores para brindar calidad de servicio; el 60% si brindan una buena atención al cliente; el 50% de los resultados de una buena atención es fidelización de los clientes. En conclusión, La mayoría de los representantes son de género masculino, tienen el cargo de administrador, con una edad de 18-30 años y tienen desempeñando el cargo de 0 a 3 años. La minoría de grado superior de los representantes es no universitario. La totalidad de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo de creación generar ganancias, el número de trabajadores es entre 1 a 5. La mayoría de las personas que trabajan en la micro empresa son no familiares. La minoría de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia de 4 a 6 años. La totalidad la

gestión de calidad si ayuda alcanzar objetivos y metas, también si contribuye la gestión de calidad en el rendimiento de las micro y pequeñas empresas, uno de los factores para brindar calidad de servicio es la atención personalizada, con la cual logremos la calidad de atención y el regreso del cliente. La mayoría de las empresas aplican la gestión de calidad en el servicio, con la herramienta de comunicación para lograr el servicio de calidad, y si tienen cierto conocimiento sobre la atención al cliente, con una calificación buena de la atención de calidad, en donde brindan una buena atención, pero no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. La minoría de los representantes tienen poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad, teniendo de conocimiento las 5s como técnica de gestión de calidad, obteniendo como resultados la fidelización de los clientes, utilizando la observación como técnica para medir el rendimiento de los trabajadores.

Bazán (2019) en su investigación *Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas del distrito de Santa*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad con uso del marketing en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de insumos agrícolas, del distrito de Santa, 2016. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Población 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de venta de insumos agrícolas del distrito de Santa. Muestra está compuesta por la misma cantidad de la población. Técnica fue encuesta e instrumento cuestionario con 22 preguntas. Resultados: El 50 % de los representantes están en la edad de 30 a 50 años. El 90% de los representantes son del sexo masculino. El 60 % de los representantes afirma tener estudios universitarios. Se halló que el 60 % de los representantes son solo

administradores del negocio. Un 50 % de los representantes tienen en el cargo de 0 a 3 años. Un 50 % de las micro y pequeñas empresas tienen tiempo en el rubro de 3 a 6 años. De los 20 encuestados, el 100 % de los representantes afirma tener de 1 a 5 trabajadores laborando en su micro y pequeña empresa. Un 60 % de los representantes afirma conocer el término gestión de calidad. Un 45 % de los representantes conoce la técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal. Un 80 % de los representantes considera que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio. Conclusiones: La mayoría de los representantes tienen 30 a 50 años, son de sexo masculino, con grado de instrucción superior, tienen 0 a 3 años en el cargo. Además, en su mayoría afirman que la gestión de calidad ayuda mejorar el rendimiento de su negocio, la mitad de ellos conocen el término de calidad.

Abarca (2018) En la investigación *Gestión de la calidad en la capacitación en el modelo de cubicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga por carretera Huaraz, 2018*. El objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en el modelo de cubicación. La investigación tiene un diseño no experimental - transversal, de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo; con una población conformada por 63 representantes del sector transporte por carretera, evaluada por medio de un cuestionario con 24 preguntas estructuradas, demostrando que el 29,9% de los directivos tiene entre 34 y 37 años, el 61,2% es del género masculino, el 34,3% tiene grado de instrucción superior no universitario, y cuentan con 4 a 5 trabajadores por cada empresa. En cuanto a la capacitación, el 50,7% realiza análisis de su organización, el 38,8% no elabora técnicas de cubicación, el 31,3% cuenta con programas; respecto a la gestión de calidad,

el 35,8% no planifica las estrategias y el 49,3% identifica el proceso de las actividades de la empresa. Por lo tanto, se concluye que la gestión de calidad es deficiente, debido a que no aplican de acuerdo al proceso PHVA y no realizan capacitación en modelo de ubicación de mercaderías.

Antecedentes Locales

Variable 1. Logística

Correa y Quiñones (2020) en su tesis: *La cadena de valor según la logística externa y el servicio posventa de Inversiones Vlag, Chimbote 2020*. Tuvo como objetivo general: Analizar la cadena de valor según la logística externa y el servicio posventa de Inversiones Vlag, Chimbote 2020. El tipo de investigación fue aplicada, con un diseño no experimental y transversal, de nivel descriptivo. La población fue de 135 clientes, con una muestra probabilística de 100 clientes. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El 38% de los clientes encuestados indicaron que la cadena de valor se encuentra en los niveles bajo y muy bajo. Asimismo, en la dimensión logística externa el 39% indicó que se encuentra en los niveles bajo y muy bajo. Mientras en la dimensión servicio posventa, el 43% indicó que se encuentra en un nivel medio. La misma que concluye que para aumentar el nivel de la cadena de valor se debe tomar acciones en la dimensión logística externa, principalmente en los indicadores de bonificación y reposición del producto. En el servicio posventa en los indicadores de servicio delivery y servicio call center.

Jara y Sánchez (2019) en su tesis *La Gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019*, tiene como objetivo describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019. El tipo de investigación metodológica es un enfoque cuantitativo con

diseño no experimental –transversal y nivel descriptivo. La muestra estuvo compuesta de 10 trabajadores operativos de la empresa y de 288 clientes que consumen agua de mesa Shalom's. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se empleó como instrumento el cuestionario, lo cual permitió conocer la situación de los trabajadores operativos, respecto a la gestión logística en las áreas de almacenamiento y distribución, y de los clientes, en relación a la calidad de servicio que brinda la empresa. Los resultados más importantes fueron que el 54% de los trabajadores operativos indicó que la gestión logística tiene un nivel malo, el 50% opinó que la distribución por parte de la empresa es mala; mientras que el 52% de los clientes señaló que la calidad de servicio tiene un nivel bueno, el 57% respondió que la fiabilidad tiene un nivel malo y el 58% mencionó que la seguridad es buena. Se concluye que en la empresa agua de mesa Shalom's, la gestión logística no se desarrolla de manera eficaz y la calidad de servicio, a pesar que ofrece buena atención, los clientes no se encuentran muy satisfechos; se identificaron como causas, el stock de productos, el transporte de los pedidos y devoluciones llegan a destiempo; del mismo modo se observó el desinterés de la empresa por atender a los reclamos. Se debe implementar la propuesta planteada con el fin de solucionar sus problemas en el interior de su gestión logística y mejorar la calidad de servicio que brindan a sus clientes. Las autoras recomiendan a la empresa contratar personal experto en producción e inspección para apresurar el proceso de envasado y embalado de los bidones, elaborar un plan de sectorización para conocer los sectores que permanentemente necesitan bidones de agua; también se sugiere que inviertan en el mantenimiento de los vehículos que transportan los bidones de agua.

Huamaní (2018) en su tesis *Análisis del Sistema de Almacén para optimizar gestión logística de la empresa G&B, Chimbote 2017*, tiene como objetivo determinar de qué manera el análisis del sistema de almacén influye para optimizar la gestión logística de la empresa G&B, Chimbote 2017. La investigación metodológica es de tipo descriptiva, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida de tres áreas de la empresa G&b, administración, ventas y almacén. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la entrevista y el análisis documental; se utilizaron como instrumentos la guía de entrevista y la guía de análisis documental aplicada a los trabajadores de las áreas mencionadas anteriormente, los cuales permitieron recoger y comparar la información entre lo original y lo que solicita el usuario. Los resultados muestran que, el 80% de los encuestados afirman que no existe un orden de gestión logística de la empresa, lo que conlleva a la existencia de desventajas en cuanto a recepción y almacenamiento de mercadería y el 40% de los encuestados afirma que existe problemas en el área de almacén como pérdidas o confusión de pedidos. El autor concluye que los resultados influyeron de manera positiva en la empresa, porque ayudaron a mejorar la gestión logística, evitando las pérdidas de mercadería y un correcto orden en la sección; el autor recomienda a la empresa G&B SAC que se comprometa a cumplir la totalidad de los requisitos para una óptima gestión de almacén, con el fin que se brinde un ambiente de trabajo adecuado y seguro, consiguiendo la competitividad laboral y la rentabilidad de la empresa.

Variable 2. Gestión de calidad

Basilio (2020) en su tesis *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de cómputo, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018*, tiene como objetivo determinar las principales características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipo de cómputo, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018. La investigación metodológica es de diseño no experimental, transversal-descriptivo. La muestra estuvo conformada de 79 micro y pequeñas empresas. La técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta; se utilizó como instrumento el cuestionario, lo cual permitió conocer algunos datos de los representantes, las características de la empresa y la gestión de calidad en atención al cliente. Los resultados muestran que, el 97.47% de los encuestados creen que gestión de calidad es fundamental para la empresa. La autora concluye que se propuso un plan de mejora elaborado en base a los resultados para buscar las estrategias adecuadas y pertinentes para mejorar la gestión de calidad en atención al cliente, resaltando que el éxito de una empresa se logra brindando la buena atención al cliente; la autora recomienda a la empresa de venta de equipos de cómputo, implementar y respetar las actividades consideradas en el plan de mejora propuesto en la presente investigación.

Manchego (2019) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio-rubro pollerías ubicadas en los Pueblos Jóvenes Villa María y 3 de Octubre del distrito de Nuevo Chimbote, 2018*, tiene como objetivo determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso del Marketing y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas empresas, Sector Servicio – Rubro Pollerías, ubicadas en los Pueblos Jóvenes Villa María y 3 de octubre del distrito de Nuevo Chimbote,

provincia del Santa, 2018. La investigación metodológica fue no experimental- transversal- descriptiva. La muestra dirigida que se aplicó estuvo compuesta de ocho micro y pequeñas empresas en su totalidad. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta; se empleó como instrumento el cuestionario, lo cual permitió conocer la situación de los representantes con respecto a su conocimiento sobre gestión de calidad y el uso del marketing. Los resultados muestran que, el 75.00% si conocen el término gestión de calidad. El 100.00 % de los representantes conocen el marketing. El 100.00% indicaron que la gestión de calidad si ayuda a mejorar el rendimiento del negocio. El 100.00% considera que el nivel de ventas con el uso del marketing ha aumentado. La autora concluye que los representantes, en su totalidad, conocen el marketing como técnica de gestión de calidad, la cual favorece que la empresa mejore su rendimiento con respecto, a atender las necesidades del cliente, elevar las ventas y por ende a mejorar su rentabilidad; el autor recomienda a la empresa implementar el plan de mejora, respetando sus actividades y tiempos, con el fin de elevar la rentabilidad y potenciar el nivel de los representantes en ofertar sus productos con una buena atención al cliente

García (2018) en su investigación *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Moro*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características acerca de gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Moro, 2018. La investigación fue no experimental- transversal – descriptivo. Población y muestra 10 micro y pequeñas empresas. Los Resultados fueron los siguientes: El 60 % de los representantes tienen una edad de 18- 30 años, el 90 % del género de los representantes es masculino; el 50 % solo tienen superior no universitaria; el 70 % el cargo que desempeña los representantes es administrador; el 60 % de los representantes tienen

de 0 a 3 años desempeñando el cargo; el 50 % el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro es de 4 a 6 años; el 100 % entre los número de trabajadores es de 1 a 5; el 70 % son personas que trabajan en su empresa; el 100 % el objetivo de creación es generar ganancias; el 60 % de los representantes no tienen conocimiento de gestión de calidad; el 50 % tienen conocimiento de la técnica las 5s de gestión de calidad; el 50% tienen poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad; el 40 % de las técnicas para medir el rendimiento es la observación; el 100 % aseguran que la gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio; el 100% aseguran que la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas; el 70 % tiene conocimiento de atención al cliente; el 80% si aplican gestión de calidad en el servicio; el 100 % calidad de atención y regreso del cliente; el 70 % la comunicación es la herramienta para el servicio de calidad; el 100 % de atención personalizada es uno de los factores para brindar calidad de servicio; el 60% si brindan una buena atención al cliente; el 50% de los resultados de una buena atención es fidelización de los clientes. En conclusión, La mayoría de los representantes son de género masculino, tienen el cargo de administrador, con una edad de 18-30 años y tienen desempeñando el cargo de 0 a 3 años. La minoría de grado superior de los representantes es no universitario. La totalidad de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo de creación generar ganancias, el número de trabajadores es entre 1 a 5. La mayoría de las personas que trabajan en la micro empresa son no familiares. La minoría de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia de 4 a 6 años. La totalidad la gestión de calidad si ayuda alcanzar objetivos y metas, también si contribuye la gestión de calidad en el rendimiento de las micro y pequeñas empresas, uno de los factores para brindar calidad de servicio es la atención personalizada, con la cual logremos la calidad de atención y el regreso del cliente. La mayoría de las empresas aplican la gestión de calidad en el servicio, con la herramienta de comunicación para lograr el servicio de calidad, y si tienen cierto conocimiento

sobre la atención al cliente, con una calificación buena de la atención de calidad, pero no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. La minoría de los representantes tienen poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad, teniendo de conocimiento las 5s como técnica de gestión de calidad, obteniendo como resultados la fidelización de los clientes, utilizando la observación como técnica para medir el rendimiento de los trabajadores.

2.2.Bases teóricas de la investigación

Variable 1. Logística

Historia

Sus inicios fueron en el escenario militar, desde esos acontecimientos ha ido evolucionando y desarrollándose, a partir de la segunda guerra mundial fue tomada en cuenta en el escenario laboral por los empresarios, desde el manejo de materiales y recursos hasta la logística sistémica. (Datasur, 2019).

En los años cincuenta, la capacidad de distribución de las empresas era superada por la capacidad de producción y venta, en estos años se observaba el mayor crecimiento e incremento en la demanda, es por eso que las organizaciones fabricaban sus productos con rapidez y vendían de manera regular; sin embargo, cuando entregaban sus productos tenían dificultades para hacerlo en el tiempo previsto y de forma eficiente. (Datasur, 2019).

Después de diez años, se inició una etapa de transición y polarización entre el capitalismo y el socialismo, bloques políticos de nuestro planeta. Durante esta era, se conservaba grandes cantidades de productos en los almacenes de las

organizaciones, los cuales atendían la demanda del mercado y se transportaban a través de los medios de transporte. En Norteamérica los países priorizaban el transporte terrestre, mientras que en Europa lo hacían mediante el ferrocarril. (Datasur, 2019).

Años más tarde, a nivel mundial la economía pasaba etapas de recesión y crecimiento. En ese contexto, por los años de 1980, los empresarios empezaron a tomar decisiones en relación a estrategias de gestión de inventarios, orientada en la mejora del tiempo de réplica de las operaciones de distribución y su efecto en la rentabilidad de los negocios. Asimismo, la distribución física y la gestión de materiales se definían tan igual como logística. El avance de la tecnología y las computadoras han permitido el desarrollo y expansión de las definiciones de distribución física y gestión de materiales. (Datasur, 2019).

En la década de los 90, la globalización empezó a perjudicar las actividades y operaciones de las organizaciones. En estos años, se incrementó las operaciones internacionales, algunas empresas llamadas multinacionales, se distinguían de las demás empresas por su capacidad para controlar e integrar operaciones internacionales, que incluyen estrategias de producción especializada y de mercado integral. (Datasur, 2019).

Logística

La logística es una herramienta integral en una organización, lugar donde se deben realizar estudios de investigación con el propósito de hacer mejoras en la calidad del producto y del servicio que se brinda y lograr ante los clientes una mayor diferenciación en la satisfacción de sus necesidades. (Magruk, 2018).

La logística actual se reconoce como la inspección del proceso complicado de distribución, tomando en cuenta elementos como las leyes de una nación, la cultura, la situación económica, los niveles de desarrollo y demás factores importantes para el desempeño de un negocio. (Othman & Wong, 2018).

Ballou, (2016) sostiene que la logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, organiza y controla los bienes y servicios, así como la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes. Los bienes y servicios se refieren a las materias primas, productos intermedios y el producto final. La logística cuida que el producto sea entregado al cliente a un costo muy bajo, concentrándose de esta manera en los procesos de abastecimiento, fabricación, distribución y posventa.

Fawcet y Magan, (2016) señalan que la logística forma parte del proceso de la cadena de suministros, el cual tiene una proyección más amplia porque ve más allá del flujo del producto, por mencionar, a la cadena de suministros le interesa temas como la calidad del producto, la fijación de precios.

Teorías que aportan a la logística Teoría de las Restricciones

La teoría de las restricciones implica planificar, organizar, evaluar y controlar los sistemas complejos, los cuales existen en las empresas como la interrelación entre las actividades logísticas y las diferentes áreas, estos sistemas en las organizaciones son un todo integrado por partes independientes. (ESAN, 2016).

La implementación en las empresas de la metodología por restricciones se necesita un estudio de la sincronización de los elementos del sistema logístico para responder en forma rápida a una exigencia cambiante y rigurosa. (ESAN, 2016).

En ese marco, se debe abordar los componentes que contribuyen con lo mejor para el sistema logístico, estos componentes son:

- Logística de abastecimiento: comprende las compras, recibimiento, almacenamiento y dirección de inventarios.
- Logística de planta: agrupa las acciones de mantenimiento, los servicios de agua, luz, combustibles, etc., la seguridad y el cuidado del medio ambiente.
- Logística de distribución: establece la unión entre las acciones de producción y de comercialización. Está conformada por la distribución a los mercados de los productos terminados
- Logística de producción: involucra las actividades de fabricación de productos y la prestación de los servicios que brinda la empresa. (ESAN, 2016).

Teoría de la 3C'S

Barajas, Gómez y Hernández, (2020) manifiestan que esta teoría fue creada por el experto japonés Keniche Ohmae, académico y consultor de la Wharton Business School de la Universidad de Pensilvania. El modelo se enfoca en tres elementos importantes para indagar el éxito comercial, los clientes, la competencia y la organización misma.

En la actualidad, la industria logística siempre está a la vanguardia de lograr altos niveles de competitividad en un mercado global que se torna cada día más complejo. En ese sentido, la logística concentra y adopta tecnologías modernas y prácticas operativas exitosas de nivel mundial, asimismo está a la vanguardia de las nuevas estrategias y enfoques teóricos para el análisis de sus operaciones logísticas. (Barajas, Gómez y Hernández, 2020).

En ese marco, se está explorando el llamado Modelo de las 3C'S (Corporation, Customer and Competitors). El esquema presentado por el consultor japonés “en la construcción de cualquier estrategia de negocio exitosa se deben tener en cuenta sus tres elementos dominantes”, también determina que, para conseguir una ventaja competitiva sostenible, se debe integrar los componentes de este triángulo estratégico. (Barajas, Gómez y Hernández, 2020).

Principios de la logística

Las empresas han continuado desarrollando procedimientos tradicionales y obsoletos en su gestión, por ello no se encuentran al nivel de las demandas y exigencias del mercado competitivo, demostrando un desconocimiento de los avances e innovaciones del mercado global. Es por eso, que se encuentran limitadas para introducir las transformaciones urgentes en las empresas.

Respecto a estas situaciones, es necesario considerar los principios de la logística, los cuales mediante su adecuada implementación garantizarán a las empresas su competitividad y sostenibilidad en el mercado local, nacional e internacional. (Martínez y El Kadi, 2018).

A continuación, se detalla los principios siguientes:

Responsabilidad integral: El gerente de logística maneja este principio, es quien controla el flujo de los materiales, semielaborados o productos finales de la organización, desde la salida de la empresa hasta el punto de venta. Esto significa, que el gerente controla los flujos de abastecimiento y producción para que respondan a las exigencias y necesidades de los clientes y del mercado. (Martínez y El Kadi, 2018).

Equilibrio de las capacidades: Es la capacidad de la cadena logística de conservarse equilibrada y concertada con el plan de ventas de la organización. Esto conlleva una serie de tareas como contratar personal, invertir, renovar recursos útiles como depósitos, unidades de transporte, siempre en relación de las ventas a corto, mediano y largo plazo. (Martínez y El Kadi, 2018).

Control proactivo del flujo de materiales: Es la evaluación de la capacidad de contestación de una organización con respecto a colaboradores, aparatos, infraestructura, entre otros, antes comprometerse con programas de fabricación, adquisición o comercialización de algún producto. (Martínez y El Kadi, 2018).

Eliminación de despilfarros: Se relaciona con la verificación del área de abastecimiento en referencia a la demanda del producto o servicio en un periodo efectivo, corto, mediano o largo plazo. (Martínez y El Kadi, 2018).

Planificación to-down: Pretende que la organización haga una posición orientada de lo general a lo específico antes de empezar algún proceso de planificación de un programa, para lo cual se pide apoyarse en los tres niveles de planear en el escenario económico, como son: planificación a nivel estratégico que, desarrolla el plan de marketing, el nivel táctico, este nivel tiene el compromiso de hacer operativos los recursos considerados por la empresa; finalmente el nivel operativo, su obligación es realizar el uso eficaz a corto plazo de los recursos útiles. (Martínez y El Kadi, 2018).

Importancia de la logística

García y Bermeo, (2018) sostienen que el pilar principal de la logística son los procesos de gestión, organización, planificación, dirección, control y las buenas prácticas empresariales, los cuales permiten lograr la entrada y salida de los productos de una empresa. Asimismo, es seguir mejorando el servicio al cliente a través de la mejora en la atención y del medio de distribución a un costo reducido. Las actividades que sobresalen en la gestión logística de una empresa se nombran a continuación:

- Incrementar el proceso de producción.
- Lograr niveles elevados, consiguiendo la eficacia en la producción.
- Reducir el número de inventarios en el proceso de producción.
- Generar procedimientos de información.
- Incrementar la competitividad y la mejora continua de la organización para iniciar la ruta de los desafíos y retos de la globalización.
- Realizar mejoras a nivel gerencial y administrativa de la logística del mercado local.
- Organizar oportunamente los elementos que se relacionan con las compras, empaque, etc.
- Extender la visión gerencial para ubicar a la logística dentro de las actividades internas y externas de la empresa.
- Indicar que, al momento de la compra del producto de parte del cliente, en el lugar e instante correcto, el valor obtiene un mayor valor.

(García y Bermeo, 2018).

Dimensiones de la logística

Miranda, (2016) sostiene en su trabajo de investigación que cuatro son las dimensiones para evaluar la gestión logística, las cuales han sido tomadas para la variable logística de la presente investigación, A continuación, se detalla cada una de ellas.

Dimensión 1. Compras

Este proceso abastece y determina de manera eficiente cuáles son los materiales, suministros y la materia prima que se necesita para fabricar el producto, también establece quiénes serán los clientes, en relación de costos, tiempo de entrega, medio de pago, etc.

Las compras son determinadas como un aspecto clave para la rentabilidad de las empresas, porque su política tiene mayor trascendencia sobre las necesidades e intereses económicos de las mismas.

Indicadores

Actualmente, hay una preocupación de verificar la gestión logística en las mypes porque “lo que no se puede medir no se puede controlar y lo que no se puede controlar no se puede administrar”, por lo cual, es indispensable comprender cómo funcionan los indicadores logísticos. (Mora, 2020).

Calcular las operaciones y las diversas variables que determinan la gestión logística de una mype es muy fundamental para su funcionamiento, porque impacta directamente en la actitud y conducta de sus colaboradores, ubicándoles en un nivel evaluativo respecto a los objetivos propuestos y logrados.

Para ejecutar dicha verificación es necesario extraer diversos indicadores, llamados

actualmente KPI (Key Performance Indicators), estos sufren variaciones según el proceso o con las acciones consideradas, por último, facilitan un valor cuantificable del desempeño de la gestión logística. (Mora, 2020).

Planificar compras

Se instaura en el Plan Anual de Compras que incluye las fechas de compra y la cantidad de recursos que se va a adquirir.

- La planificación logística es la programación del proceso de operaciones de la empresa donde se determinan estratégicamente las metas y objetivos logísticos, considerando las necesidades de los consumidores y promoviendo costos operativos reducidos. Comprende desde el establecimiento de los recursos y materiales útiles para la producción hasta la entrega de los productos a los clientes. (T-cargo, 2019).

De acuerdo a lo expuesto, dentro de la planificación se considera tres etapas bien marcadas, las cuales se detalla a continuación:

Estratégica

Su objetivo principal es precisar el modelo de distribución a utilizar en la empresa, se establece los recursos útiles que se emplearán como almacenes, medios de transporte, maquinarias, etc., esta fase puede durar un tiempo de 3 a 5 años. (T-cargo, 2019).

Táctica

El objetivo principal de esta fase es disponer de los recursos establecidos en la fase anterior para hacerlos operativos ubicar o hacer operativo, se debe ubicar en un tiempo medio, centrado en términos de meses. (T-cargo, 2019).

Operacional

El objetivo principal es alcanzar un uso eficaz de los recursos empleados, está unida claramente al flujo de materiales, se debe instaurar a corto plazo, centrado en términos de semanas. (T-cargo, 2019).

Seleccionar los proveedores

Se realiza con las organizaciones que hace negocio la empresa y se toman los acuerdos comerciales con los clientes.

Peña y Rodríguez (2018) manifiesta que la selección de proveedores en una organización es relevante, porque le permitirá garantizar la calidad de los productos y servicios solicitados por las diferentes empresas, es por ello necesario la toma de decisiones adecuadas y oportunas en función a la cantidad, capacidad, costos y número de lote. Los proveedores deben cumplir algunas características, que pueden modificarse de acuerdo a la organización, es necesario modificar la política de inventarios, referente a la cultura organizacional, capacidad de producción, costo, porcentaje de calidad, velocidad de respuesta, servicio posventa, unidades, lote, que puede asegurar. Con la finalidad de acceder a promociones, descuentos considerados. Es por esto necesario evaluar quienes serán los proveedores calificados para contratar y satisfacer la demanda.

Realizar el pedido

Se ejecuta según las necesidades e intereses reales de compra en relación con la producción.

Controlar las compras

Es el instante en que se envía el pedido de compra, se tiene que despachar con un documento que certifique su salida de la empresa, además, quien recibe lo firma para verificar que ha recibido el producto. (Miranda, 2016).

Gamboa y Méndez (2022) sustenta que la gestión de compras tiene finalidad de reducir los tiempos en la ejecución y la optimización de recursos e impacto positivo a la rentabilidad de la empresa. Su buen funcionamiento permite mantenerse con los estándares de calidad necesarios para estar a la vanguardia, mejorando las finanzas y liderazgo en el mercado laboral, la misma que permite evitar pérdidas en la utilidad de la organización.

Dimensión 2. Almacenamiento

Se encarga de proteger todos los materiales, es decir, de almacenar y almacenar los productos terminados hasta el momento de su distribución. Este proceso es responsable de guardar los materiales, conservándolos en condiciones óptimas para su utilización.

El almacenamiento debe incluir las materias primas, objetos en proceso y productos terminados; también incluyen los productos ubicados en otras áreas y de las empresas que distribuyen los productos.

Indicadores

Protege los materiales

Escudero (2019) sostiene, que los materiales se deben conservar en perfecto estado, durante el tiempo que permanece en el almacén. Es necesario aplicar estrategias de custodia de la mercancía, también comprende aplicar las leyes y estrategias de legislación vigente sobre la seguridad e higiene del almacén y normas

especiales sobre cuidado y mantenimiento de cada producto o bien. Es necesario mantener los materiales protegidos de averías, hurtos e incendios.

Existencia de materiales

Admitir que colaboradores autorizados accedan a los materiales y productos terminados que se encuentran almacenados, comunicando de manera permanente a las áreas responsables sobre la existencia real de los materiales. Según (Escudero, 2022) los materiales deben ubicarse en la zona más idónea del almacén, con el fin de acceder a ellos sin ningún problema, tenga fácil acceso, en los estantes, instalaciones soportes donde se encuentren, manteniendo el orden y limpieza correspondiente.

Control de los materiales

Controlar de forma minuciosa la entrada y salida de los materiales y productos, y reportar que no se agoten, por tanto es necesario determinar la cantidad que hay que almacenar de cada producto y calcular la frecuencia y cantidad que se solicitará en cada pedido y período, la misma que busca disminuir costos de almacenamiento. (Escudero, J. 2022)

Valoran los trabajos internos

Mover los productos y artículos estancados dentro del almacén, cuidando la entrada y salida, monitorear y valorizar los trabajos internos de los movimientos administrativos y físicos, los mismos que permiten regular el flujo de existencias que están estructurados y planificados para llevar a cabo un control del trabajo interno valorando cada una de los productos que se encuentren en el almacén. (Escudero, J 2022)

Atención viable de los pedidos

Comienza cuando el cliente solicita un pedido y el proceso consiste en seleccionar la mercancía y el embalaje, según los estándares de calidad y elegir el medio de transporte, según el tipo de mercadería y lugar de destino. Atender los pedidos de compra que realizan los clientes en el menor tiempo posible y sin errores. (Escudero, J 2022)

Rotación de los productos

Gonzales (2022) sostiene que, la rotación de inventarios es una métrica importante para todas las organizaciones. Es una ratio que mide cuantas veces vende, se repone la existencia de mercadería durante un determinado tiempo. Cuanto mayor sea la rotación, más eficiente será la empresa en la venta de sus existencias. La rotación está en marcada en dos tipos, Materias primas, las que se utilizan para crear un producto y el otro de Productos acabados, los que se encuentran listos para vender. Así mismo informar sobre los productos obsoletos para su rotación respectiva.

Dimensión 3. Inventarios

Este proceso es un control y manejo de la existencia de la materia prima y productos terminados de una organización, con el fin que la empresa garantice y cumpla con las exigencias y demanda del mercado, cumpliendo de esta manera con sus objetivos planteados. Esto tiene cumplimiento, si la empresa en esta área aplica estrategias y formas que hacen que la posesión de los materiales y productos sea rentable y competitiva.

Indicadores

Cantidad de productos

Consiste en la custodia de las existencias, se refiere a los procesos necesarios para consolidar las informaciones afines con las existencias físicas de los materiales y productos terminados a controlar. Las actividades de los inventarios se podrían especificar así: reporte físico, inspección de las existencias, estudios de los procesos de recepción y ventas, estimaciones cíclicas, etc. (Gonzales, C. 2022)

Análisis de los inventarios

Gonzales (2022) sustenta que el análisis de inventarios se refiere a los análisis y cálculos que se construyen para precisar las existencias que se encuentran en el almacén, incidiendo sobre todo en la rentabilidad que pueden generar estos productos. Existen metodologías que se pueden usar para este propósito: justo a tiempo, fórmula de Wilson (máximos y mínimos) y sistema de compensación de necesidades.

- Planeación de la producción

Se refiere al área de logística que debe determinar qué, cuánto y cuándo se va a producir y/o comprar las materias primas y los productos. Los métodos que se pueden ejecutar para realizar este proceso, se menciona al Plan Maestro de Producción, determinar inventarios de seguridad según el servicio deseado, la Planeación de Recursos de Manufactura. (Miranda, 2016)

Dimensión 4.

Distribución y servicio al cliente

Este aspecto es uno de los más notorios de la logística, tiene que ver con la

distribución del producto y el servicio al cliente, viene a ser el último proceso de la cadena logística de la organización.

La distribución son las acciones adecuadas para el traslado del producto final desde el almacenamiento hasta su destino correspondiente, que es el consumidor final. Este traslado se realiza en las mejores condiciones, a un costo reducido y en el menor tiempo posible de entrega en el lugar solicitado. Actualmente, la distribución y el transporte trabajan juntos en la entrega del producto final al cliente, sobretodo el transporte comercial moderno que está al beneficio de las personas y traslada las diferentes formas e infraestructuras implicadas en la cadena de materiales y los servicios de entrega al cliente. (Miranda, 2016).

Respecto a, servicio al cliente, esta área se ha convertido en la más importante de la logística. Se puede definir como el conjunto de acciones intercomunicadas que ofrece una organización para que el cliente reciba sus pedidos en el tiempo y lugar indicado. También se puede decir que el servicio al cliente es un elemento poderoso del marketing porque un cliente bien atendido es un consumidor satisfecho, fiel y que volverá a comprar en el futuro.

Es de importancia que la organización realice comparaciones con sus competidores para identificar las ventajas competitivas, de esta manera, semejora y posicionarse en buen nivel en el mercado.

Indicadores

Comunicación rápida

Niebles, Rojas, Pacheco y Hernández (2022) manifiesta la comunicación es un factor preponderante entre los miembros de una cadena de suministros, ello facilita la operación de distribución y servicio al cliente, es un aspecto fundamental apoyado de

la tecnología, a través de un sistema de gestión de inventario por proveedor, el cual brinda a los fabricantes pertenecientes a una cadena de suministros específica, acceso de información confidencial sobre la demanda de los productos, o servicios de la organización. Por tanto, la comunicación rápida y eficaz contribuirá al servicio de calidad al cliente.

Entrega efectiva

Niebles, Rojas, Pacheco y Hernández (2022) considera que la entrega efectiva en el sistema logístico de las organizaciones, se caracteriza por tener un carácter abierto, es decir, mantiene una adecuada utilización de estrategias con el entorno a través de alianzas lograr la entrega de los productos y servicios promoviendo alta calidad. Se realiza a través de un balance dinámico y satisfactorio que le permite sostener a todos los elementos de la organización a través de parámetros generales del sistema.

Administración rápida de reclamos

En la actualidad se hace frente a los negocios con un enfoque que rompe paradigmas y fronteras para las empresas. Se hace importante trabajar en equipo con clientes y proveedores, para mejorar la relación costo y servicio, como un sistema a través de diferentes mecanismos de comunicación, donde los beneficiados son los clientes, que son los consumidores finales los que buscan satisfacer las demandas y necesidades, propiciando determinar la capacidad y nivel de la cadena de suministro sea óptima. (Niebles, Rojas, Pacheco y Hernández .2022)

Identificas las ventajas competitivas

Gonzales (2022) sostiene que para lograr un adecuado balance de las ventajas

competitivas dentro de una organización se debe elaborar y aplicar un plan adecuadamente estratégico para el desarrollo de la logística con derivación y contribución al mismo, donde se tenga claro los objetivos estratégicos de la empresa para lograr guiar la gestión logística a nivel de calidad.

Es fundamental crear planes logísticos que construyan, controlan y ejecuten la administración de compras, recepciones de productos, transporte, servicios de terceros, distribución y servicio al cliente. Con la meta de lograr la eficiencia en la distribución y servicio al cliente.

Los indicadores de gestión logística

1. Indicadores de producción: determinan el grado de eficiencia de la empresa con todo lo que respecta a la fabricación.
2. Indicadores de almacenamiento e inventario: ayudan a obtener una idea más precisa del funcionamiento del inventario y del almacén.
3. Indicadores de abastecimiento y compra: comprenden el beneficio de estas áreas sobre la justificación de los costes y ayudan a detectar cualquier irregularidad.
4. Indicadores de transporte y distribución: permiten visualizar sobre la capacidad de respuesta de la cadena de trabajo.
5. Indicadores de entrega y servicio al cliente: relacionan los costes relacionados con la cadena de trabajo que implica de manera directa en la satisfacción del cliente. (Mora, 2020).

Administración de la logística

Czinkota & Ronkainen, (2019) sostienen que el fin de una organización es favorecerse del sistema logístico, las coordinaciones de las actividades logísticas se pueden realizar desde las oficinas y así evitar poner en riesgo el normal

funcionamiento de la empresa. Los autores consideran tres tipos de administración, los cuales se detallan a continuación:

a. Administración de la logística centralizada

Existe personal en diversas áreas que tienen el poder al momento de tomar decisiones sobre las actividades que se realizan en el ámbito logístico que trasciende a las demás áreas y sucursales. Esto repercute en las dependencias principales sobre todo cuando los gerentes realizan el control y encuentran que los resultados no son los adecuados para la organización, debido a que los jefes que tomaron las decisiones fueron evaluados considerando su desempeño fuera de su límite. Esta situación se complicaría si los colaboradores de las dependencias principales no tienen en su poder la información requerida. (Czinkota & Ronkainen, 2019).

b. Administración de la logística descentralizada

Respecto a tener libertad de elección la logística interna, las empresas establecen elegir con mayor frecuencia la tercerización, de esta manera, relaciona a los aspectos logísticos de manera externa. Las empresas generalmente contratan un aspecto de la logística que resulta importante y útil relacionada con el transporte, el motivo principal es las empresas conocen y manejan su área y se centran en sus actividades. Quienes ejecutan el rubro de proveedores en la logística de otros, son expertos solamente en esa área, y tienen el conocimiento y la forma de reemplazar con servicios adecuados para quienes lo soliciten. (Czinkota & Ronkainen, 2019).

c. Administración de la logística por contrato

A pesar que las organizaciones posean la libertad de elegir entre una gestión interna o una descentralizada, éstas seleccionarían el outsourcing, el cual comprende el empleo de habilidades externas. Actualmente, la logística por contrato está en un

constante crecimiento. Muchas organizaciones subcontratan un aspecto logístico fundamental y otras, relacionadas con el transporte, debido a que se enfocan solamente en sus operaciones por la experiencia que tienen en su sector. Asimismo, los proveedores de terceros tienen experiencia y los recursos suficientes para abastecer servicios de manera eficiente e innovadora a las organizaciones que las soliciten. (Czinkota & Ronkainen, 2019).

Actividades logísticas

Ballou, (2016) establece que las actividades logísticas se dividen en dos etapas básicas, éstas son: actividades clave y actividades de apoyo.

Dentro de las actividades clave considera el servicio al cliente, el transporte, el manejo de inventarios, los flujos de información y procesamiento de pedidos.

En las actividades de apoyo están el almacenamiento, el manejo de materiales, las compras, el embalaje y protección, la cooperación con producción y operaciones, y mantenimiento de la información.

Asimismo, (Mora, 2016) sostiene que las actividades logísticas se dividen en internas y externas, las cuales se detalla a continuación:

a. Actividades logísticas internas

Pronósticos de la demanda: conocer para disponer y ordenar a los clientes mediante las compras.

Administración de inventarios: determinar el nivel de inventario para lograr realizar un buen servicio al cliente.

Manipulación de materiales: sucede para todos los recursos, materias primas y productos en proceso y terminados.

Procesamiento de órdenes: la rapidez del sistema para atender las compras y pedidos de los clientes.

Empacado: brindar protección a los productos en el momento del transporte.

Selección de planta y bodegas: identificar la ubicación de las plantas y bodegas puede ser útil para que se mejore el servicio al cliente.

Aseguramiento del abastecimiento: las compras de la materia prima, los recursos, materiales y servicios que se realizan desde fuera de la empresa debe asegurar la efectividad de los procesos de producción y logísticos.

Logística en reversa: la conducción adecuada de los bienes que son devueltos, sea como recuperar o eliminar desperdicios.

a. Almacenamiento y bodegajes: administrar los diferentes espacios para conservar los inventarios. (Mora, 2016).

b. Actividades logísticas externas

Servicio al cliente: esta acción es la salida del sistema logístico; es decir, es el resultado final.

Comunicación logística: es la actividad fundamental para que de manera eficiente funcione una empresa.

Partes y servicio de soporte: el sistema logístico no termina cuando llega el producto al cliente, su responsabilidad empieza desde el marketing y termina con el servicio de posterior a la venta.

Tráfico y transporte: una gran herramienta de la logística, se refiere al movimiento de bienes y servicios desde el origen hasta su destino y viceversa. (Mora, 2016)

Variable 2: Gestión de calidad

Gestión

Gestión son las formas y métodos rentables que mejoran la productividad y competitividad en una empresa. La gestión ha logrado ubicarse en los puntos más principales de la empresa, como la dirección y el control de proyectos para ser ejecutados y satisfacer a los clientes. De igual modo, la gestión es el ejercicio técnico que admite determinar los objetivos y ejecutar las operaciones de la empresa, asimismo, permite ser breves y ordenados en la organización de procesos, preparar estrategias operativas para la organización y realizar la gestión empresarial. (Varela, 2020).

Calidad

La palabra calidad puede hacer referencia al conjunto de características que tiene un producto o un servicio como resultado de un sistema productivo, así mismo puede referirse a su capacidad de aceptación de acuerdo a las expectativas del cliente. La calidad considera que el producto o servicio debe reunir las cualidades, cumplir las funciones y precisiones por las que fue creado y además responder a las exigencias de los consumidores y clientes. En un mundo competitivo resulta obligatorio que todas estas características se obtengan en tiempo record y al mínimo costo (Reyes, 2016).

Cuatrecasas y González, (2017) sostienen que en el interior de la gestión de calidad se ubicó la trilogía de Juran, quién trae a colación a esas dos dimensiones que proceden del concepto de calidad. Por un lado, haciendo referencia a las características del servicio o producto; por otro, a la calidad del servicio de brindar

complacencia al cliente. Calidad entonces viene a ser el conjunto de características de un producto que complacen las necesidades de los clientes y como consecuencia logran que un producto sea satisfactorio.

Usa este significado en función a la opinión del cliente, siendo esta el indicador del nivel de calidad de un producto, esta opinión surge del uso real del producto o servicio y no básicamente por el cumplimiento de precisiones. Este significado puede ser diferente entre los clientes y depende de cinco características que a continuación referimos: tecnológicas, psicológicas, temporales contractuales y éticas. (Cuatrecasas y González, 2017).

Asimismo, manifiestan que, de acuerdo a Ishikawa, el principal propósito era comprometer a todos los empleados en el desarrollo de la calidad y no solo a la direccionalidad, por ello lo define así: “satisfacer los requisitos de los consumidores”. De igual modo, propone que en su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto, pero su interpretación más amplia representa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa” esta definición de Ishikawa le otorga una visión más amplia y actual de la calidad, debido a que parte desde la fabricación de cualquier bien, la producción de un servicio llegando hasta la dirección de una empresa y a la calidad de la información. Cuatrecasas y González (2017).

Crosby, (2016) percibe que la calidad se debe entender como: conformidad con las necesidades para ello, se empodera al control de calidad para ejecutar una observación minuciosa de los procesos dentro de una empresa, con el fin de incrementar la calidad del producto o servicio. El control de calidad está en el establecimiento de programas,

dispositivos, instrumentos, materiales y/o estrategias para ampliar la calidad de sus productos y servicios.

Gestión de calidad

Acerca de la gestión de calidad, es interesante indagar en sus principales preceptos a través de las siguientes definiciones:

Actualmente, las normas ISO 9001, 2015 se consideran como referente para la aplicación de la gestión de calidad en una empresa. De acuerdo a ello, la gestión de calidad viene a ser el cúmulo de acciones e instrumentos que tienen como propósito impedir probables errores o equivocaciones en el proceso productivo, en cuanto a los productos como en los servicios obtenidos a través del mismo. Por ese motivo es necesario enfatizar en que no se pretende reconocer las equivocaciones cuando ya se han generado, más bien se debe eludir antes que sucedan. (Polo, 2018).

Es precisamente aquí donde radica su importancia dentro del sistema de gestión de una empresa. No logramos nada enmendando errores constantemente sino hemos adquirido aprendizaje de esos errores y nos adelantamos a que se manifiesten. La gestión de calidad agrupa un conjunto de acciones y estrategias que buscan garantizarla calidad, no necesariamente del producto fabricado sino del proceso mismo por el cual se elaboran estos productos. (Polo, 2018).

Hernández, (2018) afirma que la gestión de calidad es una estrategia que permite desarrollar la competitividad en las empresas desde una observación global, es decir mirarla como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo objetivo final es lograrla satisfacción del cliente.

La gestión de calidad debe tener como eje primordial en una empresa trabajar en forma sincrónica y coordinada para alcanzar que sus productos y servicios respondan a las expectativas y exigencias de calidad establecidos previamente en función a sus necesidades y los estándares que espera el consumidor. (Torres y Lavayen, 2017).

Aportes científicos

En la actualidad, hay expertos que aportan ideas, procedimientos, medios, etc. para gestionar la mejora de la gestión de calidad.

Cuatrecasas y González, (2017) manifiestan que el crecimiento histórico de la gestión de calidad ha ido evolucionando por el aporte de importantes personajes, quienes han sido determinantes en el avance que actualmente estamos notando.

A continuación, se menciona algunos de ellos, de los cuales se describirá sus aportes.

Edwards William Deming

Deming introdujo en la gestión la filosofía de la calidad, forma de trabajar en camino a la excelencia. Japón le dijo al mundo que la filosofía de Deming permite lograr resultados exitosos y las organizaciones potencian su nivel de productividad y a bajo nivel, consiguen alta competitividad en el mercado global.

Entre sus aportaciones está el modelo de control de procesos, constituido en cuatro fases: Planificar, Hacer, Controlar y Actuar.

- Planificar: determinar los objetivos del sistema, sus procesos y los recursos necesarios para desarrollar y facilitar resultados de acuerdo con las necesidades del cliente y las políticas de la organización.

- Hacer: realizar lo planificado.
- Controlar: acompañar y medir los procesos y los productos y servicios resultantes relacionado a las políticas de la organización, los objetivos, las necesidades y exigencias y acciones planificadas comunicando sobre los resultados.
- Actuar: analizar la información reportada para la mejora del desempeño, estose ejecuta cuando se considere necesario. (Cuatrecasas y González, 2017).

Joseph M. Juran

Juran realizó trabajos al lado de Deming, escribió más de 20 libros y publicó cientosde trabajos relacionados a la calidad en las empresas, por eso, es uno de los principalesrepresentantes de la calidad.

Su aporte más representativo es el modelo denominado “Trilogía de Juran” que fue presentada por el mismo en 1986 con el propósito principal de gestionar la calidad enlas organizaciones. En la actualidad, este aporte se ha convertido en todo el mundo, en la base de exitosas prácticas de gestión de la calidad.

Asimismo, Juran sobre su modelo sostiene que, cualquier empresa que inicie una travesía en la gestión de la calidad es obligatorio para transitar tener en marcha los tres procesos, los cuales son: planificación de la calidad, control de la calidad y mejorade la calidad.

La trilogía de Juran es un periodo de mejora que reduce los costos de la mala calidada través de la planificación, el control y la mejora de la calidad en el producto. (Cuatrecasas y González, 2017).

Kaoru Ishikawa

Su preocupación fue fomentar la calidad en su país. Recibió premios y reconocimientos de importantes organizaciones. Su preocupación fue que no solo la calidad del producto se centrará en los resultados, sino en la calidad de toda la empresa, asimismo, enseñaba que la calidad se debería llevar a la vida diaria. Sus aportes más sobresalientes son:

- La espina de Ishikawa, llamada esquema de causa – efecto.
- Los círculos de calidad.
- Las siete herramientas de calidad.

El experto japonés predicaba que, a medida que la industria progresa y el nivel de lacultura de la civilización se incrementa, el control de la calidad llega a ser cada vez más importante. (Cuatrecasas y Gonzaáles, 2017).

Beneficios de la gestión de calidad

(Gonzales, 2016) indica que existen los siguientes beneficios:

a. Beneficios Externos de Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad

El primer punto de vista se explica a través de la relación entre la organización y su ámbito de actividad: sus clientes (actuales y potenciales), sus competidores, sus proveedores, sus socios estratégicos. Entre los beneficios asociados a este punto de vista externo a la empresa se pueden mencionar los siguientes:

Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.

Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a

la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.

Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2015 implantado y certificado.

Incremento de la conducta competitiva, reflejado en mejoramiento de ingresos y participación de mercado.

Mejoramiento de la lealtad de los clientes, mediante la ratificación de negocios, recomendaciones y referencias de la empresa.

Claramente estos beneficios abordados son de gran importancia, sin embargo, al examinar el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad observando internamente a una empresa, aparecen otros beneficios que aparte de cooperar con el logro de los primeros también posibilitan sostenerlos en el tiempo, beneficiando el aumento y apropiado desarrollo de la organización. (Gonzales, 2016).

b. Beneficios Internos de Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad

Incremento de la productividad, como consecuencia de los progresos en cuanto a los procesos internos, que se logra en el momento en que todos los elementos de una empresa aparte de conocer lo que tienen que hacer, están debidamente orientados cómo hacerlo para un mejor rendimiento económico.

Potenciamiento de la organización interna, como producto de una comunicación fluida, con compromisos, responsabilidades y metas precisadas.

Acrecentamiento de la rentabilidad, a raíz de la minoración de costos de producción de los productos y servicios; disminuyendo los costos de procesos, reclamos de clientes o pérdida de materiales y de disminuir los tiempos de periodos de trabajo, através del empleo eficaz y eficiente de los recursos.

Afán de una mejora continua, posibilitando la identificación de nuevas oportunidades para aumentar las metas ya logradas.

Aumento en la capacidad de respuesta y tolerancia ante las oportunidades fluctuantes del mercado.

Incremento en la incentivación y el trabajo en equipo del personal, estos son factores decisivos para un eficaz esfuerzo colectivo de la empresa, orientado a lograr objetivos y metas de la empresa.

Mayor capacidad para establecer valor, concerniente a la empresa como para sus abastecedores y socios estratégicos. (Gonzales, 2016).

Importancia del sistema de gestión de calidad

Cortés, (2017) argumenta que la gestión de calidad es una búsqueda constante de la mejora con el propósito de ubicarnos en un lugar ventajoso, logrando una posición estratégica en nuestro rubro. Actualmente se busca en el mercado productos que tengan sello de calidad, por los cuales se pagan precios con relación a la satisfacción del cliente. En ciertas oportunidades, pensamos que la calidad es costosa, pero, ¿no es más caro comprar algo que no me sirva o me satisfaga menos de lo esperado? Siempre se culpa a las empresas que porque elaboran productos de calidad, hacen trabajar más a sus colaboradores y demasiados trámites se

realizan. Pero una empresa bien gestionada, en permanente funcionamiento y evaluación evita diversas fallas, posteriores reclamos de los usuarios. En una empresa el sistema de gestión en un trabajo de nunca acabar, debe ser abierto a todo el personal, proveedores y consumidores; asimismo, si el producto o servicio que se brinda es de calidad, será de provecho para la organización en general, considerando los trabajadores, clientes y proveedores.

En ese contexto, una gestión de calidad de una empresa, nos concede:

Otorgar al usuario lo que necesita, considerando al mercado.

Caminar más lejos de lo que piensa y exige el cliente, identificando nuevos mercados mediante nuevas exigencias que tendrán los clientes.

Mediar entre los reclamos del consumidor y las posibles oportunidades de solucionar esa insatisfacción.

Establecer la gestión de calidad en una empresa permite respetar los protocolos de respeto al consumidor. (Cortés, 2017).

Dimensiones de la gestión de calidad

(Cuatrecasas & González, 2017) sostienen que la trilogía de Juran está conformada por tres elementos principales para gestionar la calidad, los cuales, en la presente investigación, han sido tomados como las dimensiones de la variable gestión de calidad. A continuación, se detalla cada una de las dimensiones.

Dimensión 1. Planificación de la calidad

Esta etapa consiste en saber y reconocer las exigencias de los clientes para realizar los procesos adecuados y pertinentes, de esta manera, poder cumplir con dichas exigencias.

Para cumplir con este proceso se tiene que ejecutar una serie de actividades, las cuales se mencionan a continuación:

Indicadores

Metas de atención

Establecer quiénes son los usuarios de tu producto o servicio. conocer la visión claramente, informarla y trabajar en equipo si bien es la base, no resulta suficiente, debido a que el elemento relevante en todo Sistema de Gestión es la planificación. Entonces saber con precisión de hacia dónde caminamos y fijarnos metas no es autosuficiente, pues es necesario emplear tiempo en precisar el camino. Incluso a veces cuando hacemos planes a largo plazo resultan siendo complicados y hasta sin sentido. El eco de dividir estos planes y definir cada etapa clave puede resultar más fácil y gratificante conseguir la tan deseada meta. En la etapa de planificación es muy relevante saber de dónde partimos (punto de salida) así mismo ser consciente de nuestro punto de llegada. Conociendo esos dos lugares y detallarlos con precisión será posible encontrar de forma más sencilla la ruta para luego distribuirlas con el propósito de guiar las acciones del equipo de trabajo. (Monroy, 2019).

Exigencias y Necesidades del cliente

Identificar las exigencias y lo que necesitan los clientes es un reto de nunca acabar. Tener claro los objetivos nos posibilita diseñar un cronograma y reconocer los probables obstáculos o riesgos que puedan surgir. En función a que se realice un mejor acto de planificación, se preverá de manera anticipada las dificultades que aparezcan en las exigencias y necesidades del cliente. Otro punto relevante en la

planificación es la forma cómo vamos a tratar los cambios. A veces se piensa que tan solo con señalar el cambio para la empresa, este se dará de forma automática, pues todos los cambios necesitan de una planificación, conciencia, reconocer esas resistencias invisibles que pueden evitar o complicar los cambios en la organización. Este proceso se llama manejo de los cambios en la organización cuando se trata adecuadamente se orientará mejor las acciones necesarias por cualquiera de los integrantes del equipo, para lograr complacer las demandas del mercado y satisfacer las exigencias y necesidades del cliente final. (Monroy, 2019).

Características del Producto

Determinar las características de los productos de acuerdo a las exigencias y necesidades de los clientes, es un reto que enfrentan a diario las organizaciones. se refiere a la forma cómo la organización asume enfrentar los desafíos diarios de fabricar los productos o generar los servicios para sus clientes. El apoyo y la operación del Sistema de Gestión es esencial debido a que es el modo real como comprendemos lo que necesita el cliente y en función a ese entendimiento se diseñarán las actividades necesarias para elaborar el producto o servicio y cumplir con la promesa de valor. Teniendo como base esa claridad, la empresa puede precisar la serie de actividades indispensables para lograr proporcionar el producto o servicio solicitado, sin limitarse solo a las actividades, sino que también a definir al trabajador más indicado para realizarlo, cuándo, con que materiales y recursos se elaboran, instituyendo de esta manera el proceso productivo con el cual maniobrará la empresa. (Monroy, 2019).

Ejecución de los procesos

Se refiere al momento de observación el cual es sustancial para analizar y evaluar todo el desempeño de los procesos ejecutados. Examinar y comprender lo que se está haciendo satisfactoriamente y saber cómo se puede reforzar, es importante porque es útil para el cliente como también para la empresa, consolidando las prácticas y procesos ideales. Así como también es importante analizar qué aspectos no consiguieron resultados exitosos para modificar y realizar las adaptaciones con el fin de proseguir y mejorar. (Monroy, 2019).

Es esta etapa donde se realiza el proceso de evaluación de desempeño o de observación lo desarrollamos desde distintas ópticas y perspectivas. Existen dos perspectivas o planos desde los cuales realizamos esta evaluación. Una de ellas desde la óptica del cliente, para la empresa el cliente es la razón de ser, entonces si un producto o servicio convence al cliente se concluye que el producto es bueno, de lo contrario es vital continuar observando el producto hasta conseguir la satisfacción del cliente. Analizar la forma cómo el cliente nos evalúa es una de las ópticas más fundamentales para una organización. Otra de las perspectivas proviene de la dirección de la empresa (Monroy, 2019). Ejecutar procesos que produzcan esas características del producto que necesita el cliente. Trasladar los resultados de esta etapa a las demás áreas operativas de la empresa. (Cuatrecasas & González, 2017).

Dimensión 2. Control de la calidad

Esta etapa consiste en evaluar el proceso hasta el producto terminado, luego los

resultados se comparan con los objetivos, para actuar sobre la diferencia, asimismo, se producen los productos o servicios de acuerdo a patrones, pero se reduce lo menos posible las operaciones de poco valor para la empresa, las cuales se identifican mediante una inspección.

Indicadores

Verificación de la Calidad

Asegurar la calidad y la confiabilidad de los productos está estrechamente relacionado con el triunfo de la empresa. La calidad otorga valor al cliente, ósea es responder dando al cliente más de lo que espera sobrepasando sus expectativas. Los peritos en negocios afirman que si le das al cliente lo que jamás habría imaginado tener una vez que lo obtenga sentirá que era lo que siempre había imaginado. Entonces si se quiere brindar productos y servicios de calidad, primero hay que indagar en las necesidades del cliente que va adquirir los productos. Una vez conocido el producto, se debe presentar técnicamente como ideal, con un trato y atención insuperable y acomodando los precios tanto para la empresa como para el cliente (Castro y Gonzales, 2019).

Resultados reales

La calidad se convierte en el reflejo y aspiración de los clientes ante sus necesidades. Ante una primera compra si el cliente se siente complacido y satisfecho es seguro que volverá adquirir el producto y experimentar dicha felicidad. Por consiguiente, la calidad está estrechamente relacionada con la satisfacción, y la fidelidad. La calidad por lo tanto garantiza el crecimiento de una marca, de su imponente en el mercado y de mostrar la experiencia de compra del

cliente y el empleo del producto, por tanto es necesario la verificación de los resultados reales del producto (Castro yGonzáles, 2019).

Un producto de calidad es un bien negociable, un bien que tiene un conjunto de características y funciones que precisan sus beneficios y que pueden ser inspeccionados por un empresario para velar que cumpla con condiciones básicas, resultados reales de lo planificado.

Contrastación de lo Real con lo Planificado

Juran (2020) manifiesta que, contrastar los resultados del trabajo actual con los objetivos de la calidad, a través de sistemas aplicados a la empresa para evaluar los productos y servicios y de esta manera conocer si se cumple con las especificaciones técnicas de calidad. Es decir, una vez planificado, es importante mantener un control de las medidas aplicadas, comprobar que se estén aplicando según lo previsto. Es necesario crear comités de control de calidad y revisar cada uno de los procedimientos operativos para garantizar la calidad prevista.

Corrección de Situaciones

Cuatreras y Gonzales (2017) sostiene que es necesario proceder de forma inmediata en la corrección de los errores y algunas otras situaciones que se pudiesen hallar al contrastar el desempeño, ello permitirá evitar reclamos y garantizar la calidad del producto, la misma que le permitirá seguir en el mercado, garantizando la calidad y satisfacción al cliente.

Dimensión 3. Mejora de la calidad

En este proceso se realizan las modificaciones provechosas con respecto a la manera de gestionar el producto o servicio. La función de la mejora de la calidad es reconocer la exigencia de mejorar desde cualquier nivel de rendimiento que se

encuentre la empresa, establecer los canales y las maneras de conseguir el nuevo objetivo y realizarsu implementación con éxito.

Indicadores

Infraestructura

Monroy (2019) sostiene que contar con una infraestructura adecuada permitirá alcanzar la mejora de la calidad, la misma que le permite reconocer las exigencias detalladas a mejorar, a través de proyectos de mejora, determinando un equipo de proyecto con obligaciones concretas para alcanzar exitosos resultados, con la finalidad de abastecer de recursos, realizar capacitaciones y motivar a los colaboradores que conforman los equipos de proyecto y precisar la calidad y diseño de la infraestructura en función a los requerimientos del mercado.

Innovación

La innovación es el principio se concentra en aquellos elementos por reforzar y fortalecer, es fundamental que estos elementos débiles que se identifiquen reciban eltratamiento adecuado a través de estrategias diseñadas. Es en este proceso donde reside el fundamento principal de un Sistema de Gestión de Calidad y consiste en asumir que el proceso no es invariable y se queda fijo, sino que es un elemento que siempre debe superarse, pues el cliente va adquiriendo nuevas perspectivas y exigencias que obligan que constantemente enfrentemos retos y desafíos en cuanto ala calidad de los productos o servicio que ofrecemos. Este perfeccionamiento se debe concentrar en cada uno de los procesos para lograr evitar la insatisfacción del cliente; para lograr también que los productos y servicios tengan los

requisitos y se superen así cada uno de los resultados del Sistema de Gestión de Calidad (Monroy, 2019).

- Determinar controles para jerarquizar y conservar las mejoras y los beneficios. (Cuatrecasas & González, 2017).

Ventajas de la gestión de calidad

Una organización que tiene a sus colaboradores realizando las actividades laborales centradas en la calidad, permite que su grupo humano tenga acceso a los medios y a las instalaciones de la empresa. El proceso también determina la buena relación con los agentes externos e internos importantes para las operaciones de la empresa, de tal manera que la organización siempre cuente con el factor humano y los materiales adecuados para elaborar sus productos.

El sistema de la empresa debe quedar bien documentado. Asimismo, si el grupo humano que conforma la empresa desarrolla los procesos adecuadamente, se logrará que el producto alcance niveles estandarizados de acuerdo a la competitividad del mercado global. En ese sentido, los procesos se tienen que evaluar y analizar con el fin de alcanzar mejoras en sus acciones de operatividad. Finalmente, el sistema descubre e identifica los requerimientos y necesidades de los clientes para medir su grado de satisfacción, lo cual permite elaborar nuevos objetivos y desarrollar mejores productos. (Corvo, 2016).

Principales principios de la gestión de calidad

Monroy, (2019) sostiene que con respecto a los fundamentos que regulan a la gestión de calidad detallamos en adelante algunos de ellos.

El liderazgo: la acción de liderar significa conocer con precisión la ruta que se va

iniciar y el lugar donde pretendemos llegar, ese objetivo es tan relevante porque si tenemos la claridad de ello y lo tenemos muy en cuenta mientras instalamos el Sistema de Gestión de Calidad, asumir los retos que aparecen será más simple enfrentarlos, pues se convertirá en el motivo para vencer las dificultades. Dentro del Sistema de Gestión de Calidad el liderazgo es un elemento clave, representa la visión específica de hacia dónde ir y del capital humano clave para informar a los demás esa visión. Los grandes proyectos son el resultado de un trabajo en equipo y se concretan reuniendo varias individualidades, como ocurre en la constitución de un Sistema de Gestión de Calidad. Es indispensable trabajar el liderazgo de la calidad y consolidarlo para provecho de todo el sistema, pues sin liderazgo se descuida la energía del sistema. (Monroy, 2019).

El liderazgo implica una comunicación eficiente y fluida a todos los integrantes de la organización (empoderamiento en la comunicación), tener la claridad de hacia dónde vamos, lo que sigue a continuación con el fin de conseguir la participación de los demás integrantes es motivarlos y hacerlos sentir que son los dueños del Sistema de Gestión y lograr que pongan a su servicio todas sus capacidades. Es así que para conseguir un empoderamiento organizacional es indispensable emplear todas nuestras capacidades y habilidades comunicando antes el objetivo y la visión que se persigue (Monroy, 2019).

Calidad del producto

En el ámbito de los negocios la calidad de los productos resulta sumamente trascendente, podemos afirmar que es el eje principal donde se juntarán todos los demás elementos. La calidad asegura la satisfacción del cliente y logra la

relevancia de la marca que se va a diferenciar del resto de productos del mercado.
La calidad es la condición fundamental en el momento de negociar con el cliente
(Castro yGonzales, 2019).

Marco conceptual

Sistema logístico

Es el conjunto de actividades internas y externas que empiezan desde las compras de materias primas y la entrega del producto final al cliente, estas acciones tienen como propósito la calidad del producto para dar satisfacción a las exigencias y necesidades del cliente. (Paredes, 2021).

Gestión logística

La gestión logística actual reconoce la inspección del proceso complicado de distribución, tomando en cuenta elementos como las leyes de una nación, la cultura, la situación económica, los niveles de desarrollo y demás factores importantes para el desempeño de un negocio. (Othman & Wong, 2018).

Cliente

El cliente es el elemento esencial de una empresa, si no existe un cliente que compre productos o requiera de sus servicios la empresa no existe. Por eso, es importante entender las necesidades actuales y futuras de ellos, para satisfacer sus requerimientos e intentar siempre superar sus expectativas (Ansaldó, 2021).

Satisfacción al cliente

Es el objetivo principal al implementar un sistema de gestión de calidad. El hecho de cumplir con las aspiraciones y expectativas de los consumidores, la complacencia que vive un cliente tras haber obtenido un producto o servicio, haberlo consumido porque específicamente este producto ha llenado plenamente sus expectativas cuando lo adquirió (Prieto, 2021).

Competitividad

En referencia a la competitividad, se debe señalar que existen muchas actividades sobre el tema y su importancia. Actualmente, debido a los múltiples aspectos que influyen en su solución no hay maneras de encontrar su propia conceptualización. Pero si existe acuerdo que la competitividad debe considerar el aspecto micro económico (empresa u organización), aspecto meso económico (mercado interior y exterior de libre competencia) y, por último, el macro económico (mercado abierto y agregado nacional). «la capacidad de una empresa para producir y mercadear productos en mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad que sus rivales»(Porter M 1985)

Ventaja competitiva

Actualmente, las empresas por el crecimiento de la competencia los países han sido obligadas a fomentar la ventaja competitiva.

La ventaja competitiva sostenible en las organizaciones radica en la tenencia de los productos y servicios como la respuesta a las exigencias y necesidades de los clientes. “Una estrategia con una serie de acciones relacionadas que los administradores emprenden para incrementar el desempeño de su compañía (Hill y Gareth 2019)

Gestión de calidad

La gestión de calidad viene a ser el cúmulo de acciones e instrumentos que tienen como propósito impedir probables errores o equivocaciones en el proceso productivo, en cuanto a los productos como en los servicios obtenidos a través

del mismo. Por ese motivo es necesario enfatizar en que no se pretende reconocer las equivocaciones cuando ya se han generado, más bien se debe eludir antes que sucedan. (Nueva ISO 9001-2015, 2016).

Micro y pequeñas empresas (MYPES)

Las micro y pequeñas empresas son organizaciones que deben su fundación y dirección a una persona natural o jurídica. En el ámbito empresarial las MYPES desempeñan un rol importante en el desarrollo de la economía tal como las grandes o medianas empresas. Desde su aparición se ha establecido como la principal fuente de empleo y crecimiento para el país, pese a su rasgo informal (Tafur, 2018).

Otra de sus características es que su administración y producción son de manejo empírico y sencillo, no por ello deja de producir empleo permitiendo una mejora calidad de vida en los ciudadanos.

III. HIPÓTESIS

Según Hernandez Sampieri (2018), sustenta que las investigaciones de nivel descriptivo no presentan hipótesis, porque sólo se encargan de describir las características de las variables de estudio, y no la relación o intervención entre sus variables.

Por lo tanto, en esta investigación titulada la logística en la Gestión de calidad en las MYPES del centro comercial Megaplaza Chimbote, 2021, no se consideró la formulación de hipótesis, ya que fue un estudio de diseño descriptivo- de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó para realización fue diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta.

No experimental

Según Hernández y Mendoza (2018) considera que el diseño de investigación es no experimental porque se observan situaciones ya existentes, no es posible manipularla, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron.

El estudio fue no experimental, ya que no se manipularon ninguna de las variables: Logística y Gestión de Calidad en las MYPES del centro Comercial MEGAPLAZA Chimbote, 2021. Solo se describió de acuerdo al contexto natural, por tanto, no se realizó ninguna manipulación, ni modificación en su definición.

Transversal

Hernández y Mendoza (2018) menciona que una investigación es de corte transversal o transaccional porque recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único o definido.

El estudio fue transversal porque se recolectó información de las variables de Logística y gestión de Calidad de la MYPES del Centro Comercial MEGAPLAZA Chimbote, 2021, fue en un espacio de tiempo establecido, teniendo un comienzo y un final específicamente el año 2021.

Descriptivo

Guevara, Verdesoto y Castro (2020) La investigación descriptiva tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes las mismas contribuyo para la elaboración del plan de mejora propuesto.

Así mismo, la investigación fue descriptiva, porque describió las características de la Logística y Gestión de Calidad de la MYPES del Centro Comercial MEGAPLAZA Chimbote, 2021.

Propuesta

Monroy y Nava (2018) sustenta que una investigación de propuesta, consisten en un conjunto de actividades debidamente organizadas en un tiempo determinado con el propósito de mejorar las falencias detectadas en el estudio.

Se elaboró un plan de mejora, en función a los resultados adquiridos, con la finalidad de contribuir a la implementación de estrategias logísticas para mejorar de la eficiencia de las micro y medianas empresas.

4.2. Población y muestra

Población

Hernández y Mendoza, (2018) sostiene que la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

En el presente estudio se consideró una población de 80 micro y medianas empresas,

las mismas que no fueron posible realizar la encuesta porque la emergencia sanitaria producida por el Covid-19, no brindaron las facilidades. Es por ello que se aplicó una muestra no probabilística, se consideró como criterio de inclusión a las empresas que dieran las facilidades para realizar el estudio de las mismas. Así mismo permitió seleccionar a 12 micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza-Chimbote. En la cual se aplicaron criterios de exclusión debido a que sólo se aplicó el cuestionario a una muestra y no a la totalidad de la población.

Muestra

El muestreo no probabilístico es un método que sirve para seleccionar los individuos que formarán parte de la muestra de un estudio estadístico. En particular, en el muestreo no probabilístico se seleccionan a los individuos basándose en el criterio subjetivo de los investigadores (Hernández, 2012).

La muestra seleccionada fue no probabilística conformada por 12 MYPES que es subgrupo representativo de la población, del cual se recogen los datos oportunos para realizar la investigación, la misma que es seleccionada de acuerdo a las características que considere el investigador dentro de la investigación.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Escala de medición
Variable 1 Logística	(Magruk, 2018) La logística es una herramienta integral en una organización, lugar donde se deben realizar estudios de investigación con el propósito de hacer mejoras en la calidad del producto y del servicio que se brinda y lograr ante los clientes una mayor diferenciación en la satisfacción de sus necesidades	Compras	Planifica compras Selecciona proveedores Realiza pedidos	1. Planifica la fecha de adquisición de los productos. 2. Selecciona el proveedor para la negociación. 3. Selecciona el proveedor para la negociación.	Propietario y Trabajadores	Likert
		Almacenamiento	Controla las compras Protege los materiales Existencia de materiales Control de los materiales Valoran los trabajos internos Atención viable de los pedidos Rotación de productos	4. Se controla el tiempo de la orden de compra que llegue al almacén y sea entregada al proveedor sus productos. 5. Los productos adquiridos son conservados adecuadamente. 6. La empresa verifica las existencias de forma pertinente. 7. Controla el ingreso y la salida de la mercadería. 8. Se valoran los trabajos internos que se realizan. 9. Considera que la atención de los pedidos es viable. 10. Realiza la rotación de los productos de forma sostenida.		
		Inventarios	Cantidad de productos Análisis de los inventarios Planeación de la producción	11. Existe un sistema de control de calidad de productos que tiene el almacén. 12. Se realiza proyecciones de demanda en función al análisis de inventarios. 13. Se realiza la planeación de la producción en función a la disponibilidad de stock.		
		Distribución y servicio al cliente	Comunicación rápida Entrega efectiva Administración rápida de reclamos Identifica las ventajas competitivas	14. La distribución es rápida en la distribución del servicio al cliente. 15. El estado en que llegan los productos al cliente es idónea, por tanto la entrega es efectiva. 16. Los reclamos de los clientes son atendidos por la administración en forma eficiente. 17. Identifica con facilidad las ventajas competitivas.		

Nota: Estimación propia

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Escala de medición
Variable 2 Gestión De Calidad	(Juran, 2015) La gestión de calidad viene a ser un conjunto de procesos sistemáticos que le posibilitan a cualquier organización o empresa planificar, realizar y vigilar las diferentes actividades que desarrolla en conjunto con cada uno de sus componentes, asegurando la estabilidad y solidez en el desempeño para cumplir con las expectativas de los consumidores, ofertándoles productos y servicios de calidad	Planificación de la calidad	Metas de atención Exigencias y necesidades del cliente Características del producto Ejecución de procesos	18. Establece metas de atención en la planificación. 19. Conoce las exigencias y necesidades del cliente. 20. Adapta los productos que oferta a los requerimientos del mercado. 21. Se determina políticas para la orientación de la ejecución de los procesos.	Propietario Y Trabajadores	Likert
		Control de la calidad	Verificación de la calidad Resultados reales Contrastación de lo real y el planificado Corrección de situaciones	22. Verifica la calidad del producto que ofrece. 23. Verifica los resultados reales en la calidad del producto. 24. Ejecuta acciones de contraste entre el producto real y el producto planificado. 25. Se promueve planes de mejora para corregir situaciones presentadas.		
		Mejora de la calidad	Infraestructura Innovación Recursos	26. Invierte en los recursos necesarios para mejorar la infraestructura de la empresa. 27. Implementa políticas de innovación para la mejora de la calidad de los productos. 28. Asigna un presupuesto para proporcionar recursos adecuados a los equipos de trabajo que elaboran los proyectos de mejora.		

Nota: Estimación propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Tamayo y Tamayo, (2015) manifiesta que la encuesta es una técnica que permite facilitar respuestas en términos descriptivos como de relación de variables, después de una ordenada recopilación de información de acuerdo a un diseño anticipadamente establecido que afirme el rigor de la investigación.

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta la misma que recogió datos a través de un cuestionario prediseñado, respecto a las características de las variables de Logística y Gestión de Calidad. Los datos se obtuvieron mediante la elaboración de un conjunto de interrogantes direccionadas a una muestra representativa conformada por los dueños o colaboradores de las MYPES del Centro Comercial Mega Plaza de Chimbote, con el fin de obtener los resultados para llegar a la conclusión de la investigación.

Instrumento

El cuestionario es un instrumento que agrupa un conjunto de preguntas relacionadas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. (Tamayo y Tamayo, 2015).

Se empleó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos de las variables Logística y Gestión de la Calidad, el mismo que estuvo compuesta por 28 interrogantes, desarrolladas bajo la escala de Likert. Para ello se dirigió 18 preguntas de la variable logística y 10 preguntas a la variable de Gestión de calidad. (Anexo 5. Pág. 130)

4.5. Plan de análisis

Hernández, Fernández y Baptista, (2016) sostienen que el plan de análisis de datos es un mapa de ruta sobre cómo determinar, organizar y analizar los datos de la encuesta. Este plan coadyuva a conseguir los objetivos relacionados con el propósito establecido antes de comenzar la encuesta: responder las preguntas principales de tu investigación.

El Plan de análisis de esta investigación se desarrolló de la siguiente manera.

Los datos, se codificó, tabuló y graficó ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, a través del programa de soporte Excel, con una tabla explicativa diseñada por la Universidad, los cuáles facilitaron que se realice el análisis y la interpretación de los resultados con el propósito de lograr a las conclusiones necesarios para la investigación. El cuestionario se validó por tres magísteres con el método juicio de expertos y se midió la confiabilidad de la consistencia interna de los ítems a través del Coeficiente Alfa de Cronba

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
La Logística en la Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Megaplaza, Chimbote 2021	¿Cuáles son las características de la logística en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las características de la logística en la gestión de calidad en las MYPES del Centro Comercial MEGAPLAZA Chimbote, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características de la logística en las MYPES del Centro Comercial MEGAPLAZA, Chimbote, 2021 2. Definir las características de la gestión de calidad de las MYPES del Centro Comercial MEGAPLAZA, Chimbote, ¿2021? 3. Caracterizar la logística en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del centro comercial MEGAPLAZA, Chimbote, 2021. 4. Elaborar un Plan de mejora para la logística en la gestión de la calidad de MYPES del centro comercial MEGAPLAZA, Chimbote, 2021. 	Hernandez Sampieri (2018), sustenta que las investigaciones de nivel descriptivo no presentan hipótesis, porque sólo se encargan de describir las características de las variables de estudio, y no la relación o intervención sus variables.	<p>Variable 1:</p> <p>Logística</p> <p>Variable 2:</p> <p>Gestión de calidad</p>	Diseño de la Investigación No experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.	Población muestral de 12 microempresas	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Word - Microsoft Excell - Programa acrobat Reader - Mendeley - Turnitin

4.7. Principios éticos

El código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote indica que toda actividad de investigación científica se debe regir teniendo en cuenta los principios éticos que regulan los estudios realizados: Protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derecho de estar informado, beneficencia y no maleficencia, justicia, integridad científica.

Protección a las personas

Toda persona que participó fue de forma consentida en el proceso de investigación, tuvo derecho a la privacidad, confiabilidad, respeto a la dignidad humana, su identidad y diversidad. Es decir, la persona tuvo derecho a participar libre y voluntariamente respetando sus derechos fundamentales, mucho más si se encontrarán riesgo de vulnerabilidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Se realizó el estudio teniendo en cuenta las medidas correspondientes para el cuidado y respeto del medio ambiente, para ello se utilizó el papel de forma racional para la ejecución de cuestionario, consentimiento informado, Así mismo se hizo uso responsable de los equipos electrónicos empleados para la elaboración de esta investigación, evitando el consumo excesivo de energía eléctrica.

Libre participación y derecho de estar informado

Toda persona que realizará las actividades de investigación deberá conocer los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrollará o en la que participará. Se dará a conocer de forma libre y con consentimiento de causa con la manifestación informada, inequívoca y específica, a los sujetos investigados o titulares de la información para los objetivos propuestos en la investigación.

Beneficencia y no maleficencia

Se protegió el bienestar de las personas que participaron de forma voluntaria en la investigación, respetando sus tiempos sin afectar sus respectivas funciones. En tal sentido, el investigador cumplió las siguientes reglas generales: evitar causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y asegurar los beneficios de los participantes.

Justicia

En la investigación no se toleró prácticas injustas. Se reconoció la equidad y la justicia a toda persona que participó en la investigación mostrándole derecho si requiere acceder a los resultados. Al mismo tiempo se trató a todos los involucrados equitativamente.

Integridad científica

La investigación se regirá por la integridad y las normas deontológicas de la profesión, se evaluarán daños, riesgos y beneficios potenciales que pudieran afectar a los participantes en la investigación. Al mismo tiempo se deberá mantener la integridad científica dejando las disyuntivas que puedan atentar contra el estudio o con la comunicación veraz y específica.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de la logística en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial MegaPlaza, Chimbote, 2021.

Características de la logística	N	%
Planifica la fecha de adquisición de los productos		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	6	50.00
Totalmente de acuerdo	6	50.00
Total	12	100.00
Ejecuta el documento de la orden de compra para realizar el pedido		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	1	9.00
De acuerdo	7	58.00
Totalmente de acuerdo	4	33.00
Total	12	100.00
Controla la orden de compra para la entrega de sus productos al proveedor		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	7	58.00
Totalmente de acuerdo	5	42.00
Total	12	100.00
Los productos adquiridos son conservados adecuadamente		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	25.00
Totalmente de acuerdo	9	75.00
Total	12	100.00
Controla el ingreso y salida de la mercadería		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	25.00
Totalmente de acuerdo	9	75.00
Total	12	100.00

Continúa...

Tabla 1.

Características de la logística en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.

Características de la logística	N	%
Valora los trabajos internos que se realizan		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	5	42.00
Totalmente de acuerdo	7	58.00
Total	12	100.00
Considera viable la atención de los pedidos		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	1	9.00
De acuerdo	4	33.00
Totalmente de acuerdo	7	58.00
Total	12	100.00
Existe control de los productos que contiene el almacén		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	25.00
Totalmente de acuerdo	9	75.00
Total	12	100.00
Realiza la planeación de los productos en función del stock		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	25.00
Totalmente de acuerdo	9	75.00
Total	12	100.00
La comunicación es rápida en el servicio al cliente		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	2	17.00
De acuerdo	4	33.00
Totalmente de acuerdo	6	50.00
Total	12	100.00

Continua...

Tabla 1.

Características de la logística en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.

Características de la logística	N	%
La entrega de los productos al cliente es idónea y efectiva		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	1	9.00
De acuerdo	5	41.00
Totalmente de acuerdo	6	50.00
Total	12	100.00
Los reclamos son atendidos de manera eficiente		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	2	17.00
De acuerdo	4	33.00
Totalmente de acuerdo	6	50.00
Total	12	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.

Tabla 2.

Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial MegaPlaza, Chimbote, 2021.

Características de la gestión de calidad	N	%
Establece metas de atención en la planificación		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	6	50.00
Totalmente de acuerdo	6	50.00
Total	12	100.00
Conoce las exigencias y necesidades del cliente		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	5	42.00
Totalmente de acuerdo	7	58.00
Total	12	100.00
Determina políticas para la ejecución de los procesos		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	7	58.00
Totalmente de acuerdo	5	42.00
Total	12	100.00
Verifica los resultados reales en la calidad del producto		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	2	17.00
De acuerdo	4	33.00
Totalmente de acuerdo	6	50.00
Total	12	100.00
Ejecuta acciones entre el producto real y el planificado		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	1	8.00
De acuerdo	5	42.00
Totalmente de acuerdo	6	50.00
Total	12	100.00

Continúa...

Tabla 2.

Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial MegaPlaza, Chimbote, 2021.

Características de la gestión de calidad	N	%
Promueve planes de mejora		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	1	8.00
De acuerdo	3	25.00
Totalmente de acuerdo	8	67.00
Total	12	100.00
Invierte en recursos para mejorar la infraestructura		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	2	17.00
De acuerdo	2	17.00
Totalmente de acuerdo	8	66.00
Total	12	100.00
Asigna un presupuesto para los equipos de trabajo		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	1	8.00
De acuerdo	3	25.00
Totalmente de acuerdo	8	67.00
Total	12	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.

Tabla 3.

Caracterización en la logística y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial MegaPlaza, Chimbote, 2021.

Caracterización de la logística en la gestión de calidad	N	%
Selecciona el proveedor para la negociación		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	6	50.00
Totalmente de acuerdo	6	50.00
Total	12	100.00
Verifica las existencias de forma pertinente		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	4	33.00
Totalmente de acuerdo	8	67.00
Total	12	100.00
Realiza la rotación de los productos de manera sostenida		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	5	42.00
Totalmente de acuerdo	7	58.00
Total	12	100.00
Realiza proyecciones de demanda de los inventarios		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	1	8.00
De acuerdo	3	25.00
Totalmente de acuerdo	8	67.00
Total	12	100.00
Identifica con facilidad las ventajas competitivas		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	7	58.00
Totalmente de acuerdo	5	42.00
Total	12	100.00

Continúa ...

Tabla 3.

Caracterización de la logística y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial MegaPlaza, Chimbote, 2021.

Caracterización de la logística en la gestión de calidad	N	%
Adapta los productos a los requerimientos del mercado		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	1	8.00
Indeciso	1	8.00
De acuerdo	4	34.00
Totalmente de acuerdo	6	50.00
Total	12	100.00
Verifica la calidad del producto que ofrece		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	1	8.00
De acuerdo	3	25.00
Totalmente de acuerdo	8	67.00
Total	12	100.00
Implementa políticas de innovación para la mejora de los productos		
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Desacuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
De acuerdo	4	33.00
Totalmente de acuerdo	8	67.00
Total	12	100.00

Nota. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.

Tabla 4.

Propuesta de Plan de mejora para la logística en la gestión de calidad de las MYPES del centro comercial MAGAPLAZA Chimbote, 2021

Indicadores	Problemas	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Compras	La mayoría de las compras se realizan con una planificación inadecuada.	En la mayoría de tiendas no hay trabajadores capacitados, por ende no saben planificar las compras.	Falta de disponibilidad de productos Clientes insatisfechos	Mejorar la logística en las empresas Implementar talleres sobre planificación de la empresa teniendo como base el análisis FODA.	Propietarios y trabajadores	
Almacenamiento	La mayoría de los representantes de las empresas no logran un almacenamiento adecuado debido al espacio reducido del stan.	No se aplican técnicas para el almacenamiento adecuado y tienden a perder productos.	Perdida de productos por almacenamiento inadecuado Deterioro de productos por falta de espacio y rotación adecuada	. Implementar estrategias de almacenamiento a través de capacitaciones a los trabajadores de las empresas. . Identificar zonas estratégicas para el almacenamiento y conservación del producto.		

Inventarios	La mayoría de representantes no manejan un adecuado software para realizar un inventario pertinente	Se aplican herramientas tradicionales, por falta de capacitación a los trabajadores y costos elevados de algunos software.	Pérdida de productos por deterioro en la fecha de vencimiento Sustracción de productos por no realizar inventario adecuado.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporcionar modelos, esquemas de inventarios para lograr hacer uso de ellos en el menor tiempo posible. ✓ Adquisición de software para realizar inventarios automatizados. 		
-------------	---	--	--	--	--	--

Planificación de la calidad	La mayoría de tiendas planifican sus adquisiciones pero no tienen en cuenta los inventarios, ni calidad de productos.	Los representantes buscan adquirir cantidad de productos sin verificar la calidad de los mismos, para ahorrar los costos.	Se promueven quejas y reclamos de los clientes. Hay pérdida en los estados financieros de la organización	Implementar guías de trabajo para planificación de los requerimientos a realizar. Verificar la rotación de los productos para dar salida adecuada y realizar pedidos de los productos necesarios para la tienda.		
Control de La calidad	La mayoría de representantes no realizan control de calidad, solo hacen de cantidad.	La mayoría de trabajadores no tienen el tiempo para realizar el control de calidad porque cumplen varias funciones(ventas, almacén, inventarios, etc)	Existe desorden en los almacenes de las tiendas.	Sensibilizar a través de charlas la importancia de hacer la verificación de la calidad de los productos, la cual permitirá mejorar sus ventas.		
Mejora de La calidad	La mayoría de las empresas buscan la mejora continua, pero falta planes de acción que permitan lograrlo.	La mayoría de empresas no invierten en capacitar al personal en técnicas y estrategias para la mejora continua.	Personal desmotivado No se logra la meta propuesta en las ventas del producto. Falta de estrategias para el trabajo en equipo, colaborativo y cooperativo.	Verificar las existencias en función a horarios y cronograma planteado. Contratar a profesionales expertos para capacitación continua, Entrenar a los trabajadores en habilidades interpersonales para la adecuada atención al cliente y la mejora continua.		

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de la logística en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.

Planifica la fecha de adquisición de los productos: El 50% de los encuestados señalan totalmente de acuerdo que en la empresa se planifica la fecha de adquisición de los productos y el 50% indican de acuerdo. Esto difiere con Rodríguez (2019) en su investigación: *Gestión logística y competitividad de las MYPES del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019*. El 74,1% manifestaron el seguimiento y recepción de las compras que se realizan no son las adecuadas, así mismo con Tafur (2018) en la tesis. *La gestión logística de las Mypes del sector industrial de la región Puno en el año 2018*. sostiene con respecto a la gestión de aprovisionamiento y compras, el 76% no las practican adecuadamente. Al respecto Corahua y Mendoza (2018) en su tesis *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza de Toro del departamento Ica, Perú*, sostiene que las compras son determinadas como un aspecto clave para la rentabilidad de las empresas. Además, considera como una función básica planificar las compras, la cual se establece en el plan anual de compras que incluye las fechas de compra y la cantidad de recursos que se va adquirir, para cumplir con la demanda de exportación.

Ejecuta el documento de la orden de compra para realizar el pedido: El 58% de los encuestados indican de acuerdo que la empresa ejecuta el documento de la orden de compra para realizar el pedido. Esto contrasta con Corahua y Mendoza (2018) en su investigación: *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza de Toro del departamento Ica, Perú*, señalan que el problema más relevante de la gestión

logística es la compra de insumos por separado en un 85% de la asociación.

Esto difiere con Figueroa (2018) en su investigación. *Propuesta de un modelo de gestión de procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El SaborCÍA. Ltda.* El 87,14% opinan que las entregas se hacen a destiempo y en mal estado, así mismo con Rodríguez (2019) en su tesis *Gestión logística y competitividad de las MYPES del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019.* Indicó el 74,1% manifestaron el seguimiento y recepción de las compras que se realizanno son los adecuados. Por su parte Corahua y Mendoza (2018) en la tesis *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza de Toro del departamento Ica, Perú a,* afirma que es una función básica controlar las compras, es el momento que se remite el pedido de compra con un documento que cerciore su salida, finalmente quien recibe lo firma para verificar que ha recibido el producto y las coordinaciones con los clientes.

Los productos adquiridos son conservados adecuadamente: El 75% de los encuestados indican totalmente de acuerdo que los productos adquiridos son conservados adecuadamente. Esto guarda relación con Jara y Sánchez (2019) en su investigación *La Gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.* El 52% de los clientes señalaron que la calidad del producto tiene un nivel bueno. Estos datos contrastan con Rodríguez (2019) en su investigación *Gestión logística y competitividad de las MYPES del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019.* Indicó el 77,8% manifestaron que los productos recepcionados no cumplen con los requerimientos de la empresa. Al respecto, Corahua y Mendoza (2018) en su tesis *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza de Toro del departamento Ica, Perú,* afirma, que el almacenamiento se encarga de proteger todos los materiales,

es decir recepciona y almacena los productos terminados hasta el momento de su distribución. Este proceso es responsable de guardar los materiales, conservándolos en condiciones óptimas para su utilización.

Existe control de los productos que contiene el almacén: El 75% de los encuestados indican totalmente de acuerdo que la empresa tenga un sistema del control de la cantidad de productos que contiene en el almacén. Estos datos coinciden con Huamaní (2018) en su investigación: *Análisis del Sistema de Almacén para optimizar gestión logística de la empresa G&B, Chimbote 2017*, el 100% de los encuestados afirmaron que el control preventivo y concurrente logrará el cuidado de la mercadería ingresante, permitiendo mejorar la gestión logística de almacén y alcanzar la mejora continua en la empresa, considerando como principal elemento la participación permanente de los colaboradores, así mismo con Jara y Sánchez (2019) en la investigación *La Gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019* señala que el 58% manifestaron en la empresa la seguridad y control de los productos buena. Corahua y Mendoza (2018) en su tesis *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza de Toro del departamento Ica, Perú*, sostiene, que los inventarios cumplen la función operativa de custodia de las existencias, la cual se refiere a los procesos necesarios para consolidar las informaciones afines con las existencias físicas de los materiales y productos terminados a controlar.

Realiza la planeación de la producción en función del stock: El 75% de los encuestados manifiestan totalmente de acuerdo que la empresa realice la planeación de la producción en función a la disponibilidad del stock. Esto contrasta con Jara y Sánchez (2019) en su investigación. *La Gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019*. indicó que el 57% de los encuestados respondieron que la fiabilidad de los

productos de la empresa tiene un nivel malo. Campos (2019) afirma que la planeación de la producción como función operativa, se refiere al área de logística que debe determinar qué, cuánto y cuándo se va a producir y/o comprar las materias primas y los productos. La entrega de los productos al cliente es idóneo y efectivo: El 50% de los encuestados señalan totalmente de acuerdo que el estado en que llegan los productos al cliente es idóneo, por tanto, la entrega es efectiva. Esto difiere con Figueroa (2018) en su investigación: *Propuesta de un modelo de gestión de procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El SaborCÍA. Ltda*, indicó el 94,75% de los encuestados manifestaron que existe deficiencias en el servicio de post venta, los cuales ocasionan insatisfacción al cliente. García (2018) *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Moro* afirman que, al momento de la compra del producto de parte del cliente, en el lugar e instante correcto, el producto obtiene un mayor valor. Los reclamos son atendidos de manera eficiente: se muestra que el 50% de los encuestados indican totalmente de acuerdo que en la empresa los reclamos de los clientes son atendidos por la administración en forma eficiente. Esto contrasta con Figueroa (2018) en su investigación *Propuesta de un modelo de gestión de procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El SaborCÍA. Ltda.*, indicó el 84,25% señalaron que la solución a reclamos no es oportuna, igual modo Jara y Sánchez (2019) en la tesis *La Gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019*, se observó el desinterés de la empresa por atender los reclamos. Corahua y Mendoza (2018) en su tesis *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza de Toro del departamento Ica, Perú*, afirma, que la administración rápida de los reclamos es un elemento

esencial en el servicio al cliente

Tabla 2. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.

Conoce las exigencias y necesidades del cliente: El 58% de los encuestados manifiestan totalmente de acuerdo que la empresa conozca las exigencias y necesidades del cliente. Esto coincide con Campos (2019) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018*, indicó el 81% de los clientes encuestados señalaron que la empresa satisface sus necesidades y supera sus expectativas como cliente. Torres y Lavayen (2017) afirman que la gestión de calidad debe tener como eje primordial en una empresa trabajar en forma sincrónica y coordinada para alcanzar que sus productos y servicios respondan a las expectativas y exigencias de calidad establecidos previamente en función a sus necesidades y los estándares que espera el consumidor, igual modo Gonzales (2017) realizó una investigación titulada: *Desarrollo del Sistema de Gestión De Calidad en el Restaurante Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo Los Lineamentos De La Norma Iso 9001:2015*, sostiene la importancia de establecer quiénes son los usuarios de tu producto o servicio e identificar las exigencias y lo que necesitan los clientes.

Determina políticas para la ejecución de los procesos: El 58% de los encuestados indican de acuerdo que la empresa determina políticas para la orientación de la ejecución de los procesos. Esto contrasta con Campos (2019) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018*, determinó el 73% de los clientes encuestados señalaron que la empresa no tiene responsabilidad y objetivos establecidos a favor de los clientes. Cortés (2017) sostiene que establecer la gestión de calidad en una empresa permite

determinar políticas orientadas en una búsqueda constante de la mejora con el propósito de ubicarnos en un lugar ventajoso y acatar los protocolos de respeto al consumidor.

Verifica los resultados reales en la calidad del producto: El 50% de los encuestados indican totalmente de acuerdo que la empresa verifica los resultados reales en la calidad del producto, no se encontró antecedentes. Al respecto, Medrano y Salluca (2019) sostiene, que la calidad se debe entender como conformidad con las necesidades, para ello se empodera al control de calidad para ejecutar una observación minuciosa de los procesos dentro de una empresa, con el fin de incrementar la calidad del producto o servicio, igual modo, González (2017) sostiene que, el control de calidad se realiza verificando como se está ejecutando actualmente la calidad y contrastando los resultados del trabajo actual con los objetivos de la calidad. En la tabla 24 y figura 24 denominada “ejecuta acciones entre el producto real y el planificado” se observa que el 50% de los encuestados manifiestan totalmente de acuerdo que la empresa se ejecuta acciones de contraste entre el producto real y el producto planificado. Al respecto, afirma que, un elemento principal del control de calidad es la ejecución inmediata en la corrección de los errores y algunas otras situaciones que se pudiesen hallar al contrastar el desempeño.

Promueve planes de mejora: El 67% de los encuestados señalan totalmente de acuerdo que la empresa promueve planes de mejora para corregir situaciones presentadas. Esto guarda relación con Campos (2019) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018*, determinó el 65% de los clientes encuestados señalaron que la empresa ha mejorado por la herramienta de trabajo que ha implementado. Al respecto, Gonzales (2017) realizó una investigación titulada: *Desarrollo del Sistema de*

Gestión De Calidad en el Restaurante Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo Los Lineamentos De La Norma Iso 9001:201, sostienen que mejora de la calidad es el proceso donde se ejecutan las modificaciones provechosas con respecto a la manera de gestionar el producto o servicio. La función de la mejora de la calidad es reconocer la exigencia de mejorar desde cualquier nivel de rendimiento que encuentre la empresa, establecer los canales y las maneras de conseguir el nuevo objetivo y realizar su implementación con éxito, invierte en recursos para mejorar la infraestructura: El 67% de los encuestados indican totalmente de acuerdo que la empresa invierte en recursos para mejorar la infraestructura. Esto se relaciona con Medrano y Salluca (2019) en su investigación *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015*, señaló el 75.00% considera satisfecho porque han comprado equipos nuevos, que ayudará a mejorar la calidad de los productos. Al respecto, González (2017) afirman que algunas acciones para mejorar la calidad es determinar la infraestructura adecuada para alcanzar la calidad y reconocer las exigencias detalladas a mejorar.

Asigna un presupuesto para los equipos de trabajo” se demuestra que el 67% de los encuestados indican totalmente de acuerdo que la empresa asigna un presupuesto para los equipos de trabajo. Esto coincide con Medrano y Salluca (2019) en su investigación, *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015* señaló el 65.00% considera satisfecho por los gastos que empleó la empresa para la implementación de la norma ISO 9001. Al respecto, González (2017) afirman que algunas acciones para mejorar la calidad es abastecer de recursos, realizar capacitaciones y motivar a los colaboradores que conforman los equipos de proyecto, y determinar controles para jerarquizar y conservar las mejoras y los beneficios.

Tabla 3. Caracterizar la logística en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021.

Selecciona el proveedor para la negociación: El 50% de los encuestados indican totalmente de acuerdo que la empresa selecciona el proveedor para realizar el negocio del producto, el 50% señalan de acuerdo. Corahua y Mendoza (2018) en su tesis *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza de Toro del departamento Ica, Perú*, afirma, que es una función básica seleccionara los proveedores, esta selección se realiza con las organizaciones que hace negocio la empresa y se toman los acuerdos comerciales con los clientes, verifica las existencias de forma pertinente: El 67% de los encuestados indican totalmente de acuerdo que la empresa verifica las existencias de forma pertinente. Esto datos contrastan con Tafur (2018) en su investigación. *La gestión logística de las Mypes del sector industrial de la región Puno en el año 2018*, afirmó más del 65.9% no realizan una buena gestión de almacén y producción, es decir en su mayoría no corrigen las consecuencias de muchos factores importantes en ella, como la verificación de los productos en el almacén. Corahua y Mendoza (2018) en su tesis *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza de Toro del departamento Ica, Perú*, sostiene una función elemental del almacenamiento es comunicar de manera permanente a las áreas responsables sobre la existencia real de los materiales.

Realiza la rotación de los productos de manera sostenida: El 58% de los encuestados indican totalmente de acuerdo que la empresa realiza rotación de los productos de manera sostenida. Esto contrasta con Jara y Sánchez (2019) en su investigación. *La Gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019* señaló el 57% de los clientes afirmaron que la fiabilidad tiene un nivel malo. Mora (2020) sostiene que una función fundamental

del almacenamiento es informar sobre los productos obsoletos para su rotación respectiva. Realiza proyecciones de demanda de los inventarios: se aprecia que el 67% de los encuestados señalan totalmente de acuerdo que la empresa realice proyecciones de demanda en función al análisis de inventarios. Estos datos contrastan con Rodríguez (2019) en su investigación *Gestión logística y competitividad de las MYPES del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019*. El 70,3% de los encuestados señalaron que no se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios. Al respecto, Angel (2018) afirma una función básica es el análisis de los inventarios, que describe la elaboración de los análisis y cálculos con el fin de precisar las existencias que se encuentran en el almacén, incidiendo sobre todo en la rentabilidad que pueden generar estos productos. Identifica con facilidad las ventajas competitivas: El 58% de los encuestados señalan de acuerdo que la empresa identifica con facilidad las ventajas competitivas. Esto guarda relación con Pérez, Felizzola y Bonelt (2020) en su investigación *Propuestas de estrategias para el mejoramiento del proceso logístico del GRUPO MIZU S.A.S*, manifiestan que la adecuada gestión en la cadena logística de una empresa puede constituirse un factor clave para el éxito y una gran ventaja competitiva sostenible para cualquier empresa. Al respecto, Mora (2020) sostiene que los indicadores logísticos permiten evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso operativo de la empresa y deben ser factible de compararse con otras organizaciones, así mismo Corahua y Mendoza (2018) en su tesis *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza de Toro del departamento Ica, Perú*, afirma la importancia que la empresa realice comparaciones con sus competidores para identificar las ventajas competitivas, de esta manera, mejora y logra posicionarse en buen nivel en el mercado extranjero.

Verifica la calidad del producto que ofrece: El 67% de los encuestados señalan

totalmente de acuerdo que la empresa verifica la calidad del producto que ofrece. Estos datos guardan relación con Campos (2019) en su investigación determinó el 75% de los clientes encuestados señalaron que la calidad de productos y servicios brindados en la empresa sean las adecuadas. Al respecto, Castro y Gonzales (2019), en la investigación, *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa “Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada” bajo la normativa ISO 9001: 2015*, afirman en el contexto de los negocios, la calidad de los productos resultasumamente trascendente, podemos afirmar que es el eje principal donde se juntarán todos los demás elementos. La calidad es la condición fundamental en el momento de negociar con el cliente.

Implementa políticas de innovación para la mejora de los productos” se aprecia que el 67% de los encuestados manifiestan totalmente de acuerdo que la empresa implementa políticas de innovación para la mejora de los productos. Esto guarda relación con Medrano y Salluca (2019) en su investigación *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015*, indicó el 60.00% se considera satisfecho por las capacitaciones de mejorar la calidad de los productos. González (2017) sostienen que algunas actividades para mejorar la calidad es establecer los proyectos de mejora y determinar un equipo de proyecto con obligaciones concretas para alcanzar exitosos resultados.

Tabla 4. Plan de mejora de la logística en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021. La misma que permitirá mejorar la logística en la gestión de calidad.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que los encuestados en su mayoría señalan que los productos adquiridos son conservados adecuadamente y en la empresa existe su control de ingreso y salida del almacén, así mismo la mayoría indican la empresa realiza la planeación de la producción en función a la disponibilidad del stock. Por otro lado, los encuestados en su minoría manifiestan la empresa realiza el pedido con la orden de compra, la cual se controla que llegue al almacén y sea entregada al proveedor sus productos, igual modo la minoría consideran viable la atención de los pedidos debido a la valoración de los trabajos internos que realiza la empresa. También la minoría de los encuestados indican la empresa planifica la fecha de adquisición de los productos, así mismo manifiestan la comunicación es rápida en el servicio al cliente, además la minoría señalan la empresa hace entrega de los productos al cliente de manera idónea y efectiva, por último, la minoría indican los reclamos son atendidos de forma eficiente. De acuerdo a lo expresado, afirmo que las empresas desarrollan métodos usuales y antiguos en su gestión logística, en ese marco no se hallan a la altura de las peticiones y requerimientos del mercado competitivo, evidenciando desconocer los adelantos y creaciones del mercado integral. Es importante introducir cambios urgentes en las empresas, sobre todo en la gestión logística, control y las buenas prácticas empresariales, los cuales admiten alcanzar la entrada y salida de los productos.

Los encuestados en su mayoría indican la empresa promueve planes de mejora para corregir situaciones que se presentan, así mismo la mayoría señalan la empresa invierte en los recursos necesarios para mejorar la infraestructura, además asignan un presupuesto para los equipos de trabajo que elaboran los proyectos de mejora. Por otro lado, los encuestados en su minoría indican la empresa conoce las exigencias y necesidades del cliente, lo cual permite establecer metas de atención en la planificación y determinar políticas para la ejecución de los procesos, igual modo la minoría manifiestan la empresa

verifica la calidad del producto y ejecuta acciones de contraste entre el producto real y el planificado. En ese contexto, señalo las empresas gestionan su negocio en base a la experiencia que tienen sus colaboradores en el rubro, algunos creen que, fijando las metas y haciendo planes es suficiente. Considero que la fase relevante en la gestión de calidad de una empresa es la planificación, la cual permite establecer los objetivos, sus procesos y los recursos precisos para determinar y proporcionar resultados según las necesidades y exigencias del usuario y las políticas de la empresa, de esa manera, se desarrollará mejores productos.

Los encuestados en su mayoría indican que verifican la calidad del producto y las existencias de forma pertinente, así mismo la mayoría señalan la empresa implementa políticas de innovación para mejorarla calidad de los productos y realiza proyecciones de demanda en función al análisis de inventarios. Por otro lado, los encuestados en su minoría manifiestan la empresa identifica con facilidad las ventajas competitivas y adapta los productos que oferta a los requerimientos del mercado, por último, la minoría indican la empresa realiza la rotación de los productos de manera sostenida. De acuerdo a lo expuesto, afirmo que las empresas deben establecer políticas de innovación para la mejora de la calidad de los productos y adecuarlos a las demandas del mercado, así mismo lograr establecer sus ventajas competitivas que serán útiles para su sostenibilidad en el mercado global. Si la logística se utiliza de forma adecuada se alcanzará la gestión de calidad en la administración de una empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Fomentar la práctica de la planificación logística en las micro empresas teniendo en cuenta las necesidades de los clientes y los costos operativos reducidos, con la finalidad de establecer las estrategias, las metas y objetivos logísticos, realizarmejoras en la calidad del producto y del servicio que se ofrece, y asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Desarrollar reuniones, talleres y capacitaciones entre micro empresarios, representantes y colaboradores de las micro empresas sobre la importancia de los planes de mejora en la gestión de calidad, con el fin de promover el trabajo en equipo, establecer metas de atención y determinar políticas de trabajo, lo cual favorecerá la inserción de las micro empresas en el mercado laboral.

Introducir innovaciones para realizar proyecciones y mejoras en la calidad del producto teniendo en consideración las demandas y exigencias del mercado competitivo, y garantizar a las micro empresas alcanzar mayores ventajas competitivas y sostenibilidad en el mercado laboral.

Ejecutar el plan de mejora sugerido para desarrollar estrategias que contribuya a mejorar el enfoque de la calidad a través de la logística, la cual favorece el servicio que ofrecen la micro y medianas empresas.

PLAN DE MEJORA PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA CHIMBOTE

1. Datos generales

Nombre o razón social: Empresas de diversos productos en el centro comercial Mega Plaza –Chimbote.

Giro de la empresa: Comercio

Dirección: Av. Manuel Pardo s/n.

Nombre del representante: Dueños de las micro y pequeñas empresas.

Historia:

Con 19 años de historia en el mercado peruano, MegaPlaza Independencia ha acompañado e impulsado el crecimiento de Lima Norte, siendo el primer centro comercial en la zona, conectando a las personas con lo que quieren y necesitan; pero también con lo que los motiva y lo que quieren sentir y vivir.

Crecimos tanto como lo hicieron nuestros consumidores y luego de 10 años de operación en Lima buscamos también atender a zonas a lo largo del país que cumplieran las mismas condiciones que Lima norte en su momento, con potencial de desarrollo y baja penetración de negocios retail. Hoy contamos con 11 centros comerciales a nivel nacional y sumamos alrededor de 75 millones de visitas anuales entre nuestras diferentes sedes ubicadas a lo largo y ancho del país.

2. Misión

Ser un lugar icónico de encuentro que impulsa el desarrollo de Lima norte. Acompañando a las familias en su crecimiento y recompensando su esfuerzo diario por salir adelante transformando cada visita en una experiencia de entretenimiento memorable.

3. Visión

Convertirnos en el centro comercial que inspira a mejorar como personas, vecinos y sociedad, apostando por la sostenibilidad y contribuyendo con el bienestar de la comunidad.

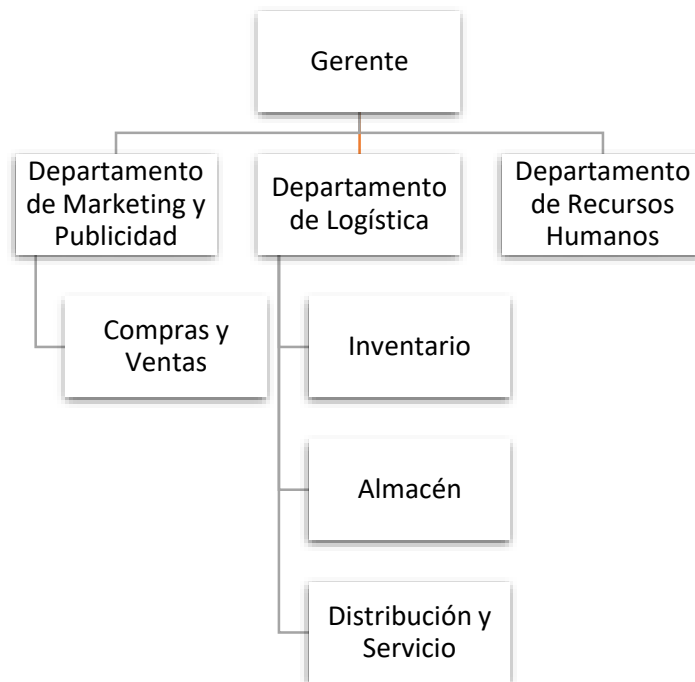
4. Objetivos

- ✓ .Implementar planes de acción para realizar una adecuada planificación de compras.
- ✓ Desarrollar estrategias de control de la calidad de cada uno de los productos de venta.
- ✓ Entrenar en habilidades blandas para mantener al trabajador motivado y realice un trabajo eficiente.

5. Productos y/o servicios

Las empresas ofrecen diferentes rubros en el centro comercial Mega plaza Chimbote, como: artículos de primera necesidad, limpieza, línea blanca, equipos electrónicos de alta gama, prendas de vestir, muebles, comida, etc.

6. Organigrama



6.1. Descripción de funciones

GERENCIA	
Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesional de la carrera de Administración ✓ Experiencia mínima de 5 años. ✓ Habilidades comunicativas e interpersonales. ✓ Manejo de Microsoft Office a nivel avanzado. ✓ Capacitación en marketing y finanzas ✓ Certificación en control de calidad ✓ Diplomado en gestión y liderazgo. ✓ Capacidad en trabajo en equipo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selección y contratación con las empresas. ✓ Monitorear el cumplimiento de los horarios ✓ Verificar el proceso de ventas. ✓ Supervisar el cumplimiento de las obligaciones económicas de la empresa. ✓ Capacitar al personal. ✓ Controlar y supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene laboral.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contador público colegiado. ✓ Experiencia mínima de 5 años. ✓ Conocimientos en manejo de programas contables computarizados y software financiero. ✓ Habilidades comunicativas e interpersonales.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenar y registrar las facturas, boletas de venta y otros comprobantes de pago siguiendo los procedimientos y normas dictaminadas por SUNAT. ✓ Realizar el cálculo del costo de materiales y otros costos y gastos con base en cotizaciones y listas de precios. ✓ Elaborar Estados Financieros. ✓ Responsable de la declaración mensual y anual. ✓ Presentar la contabilidad a la Gerencia. ✓ Asesoramiento contable a la empresa. ✓ Informar sobre posibles pérdidas.

DEPARTAMENTO LOGÍSTICO	
Cargo	Jefe de compras
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesional en Administración de Empresas. ✓ Mínimo 3 años de experiencia. ✓ Manejo de Microsoft Office a nivel avanzado. ✓ Capacitación en la gestión de la cadena de suministros. ✓ Nivel básico de inglés. ✓ Capacidad de liderazgo y trabajo en equipo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar el control de inventario y ventas. ✓ Preveer la movilidad para traslado de mercadería ✓ Velar por la seguridad de la mercadería ✓ Planificar lascompras periódicamente. ✓ Negociar y cerrar acuerdos con los proveedores. ✓ Velar por que los insumos adquiridos sean de buena calidad. ✓ Asegurar que siempre se cuente con la cantidad de insumos requeridos para la producción.
Cargo	Jefe de almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesional en Administración con experiencia en logística. ✓ Mínimo 2 años de experiencia. ✓ Capacidad para negociar. ✓ Manejo de Microsoft Office a nivel intermedio. ✓ Nivel básico de inglés.

Funciones	<ul style="list-style-type: none">✓ Supervisar, orientar y asignar responsabilidades a los trabajadores del almacén.✓ Evaluar el desempeño de cada empleado✓ Elaborar un plan de prevención de riesgos y desastres.✓ Dar seguimiento al inventario de mercaderías.✓ Distribuir el espacio del almacén de forma lógica y eficiente.
------------------	--

7. Diagnóstico general

<p style="text-align: center;">ANÁLISIS FODA</p>	<p style="text-align: center;"><u>OPORTUNIDADES</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso y facilidad al crédito. 2. Zona céntrica y variedad de productos 3. Acceso a la publicidad y marketing 4. Acceso ventas virtuales 	<p style="text-align: center;"><u>AMENAZAS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad Social, política y económica 2. Centro comercial cercano.
	<p style="text-align: center;"><u>FORTALEZAS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Precios accesibles. 2. Buena atención al cliente. 3. Experiencia en el sector comercio. 4. Marcas posicionadas en el mercado 	<p style="text-align: center;"><u>F-O</u></p> <p>F1O1: Los créditos permiten dar mejores precios.</p> <p>F4O2: La buena atención con la variedad de productos permiten sostenerse en el mercado</p> <p>F3O3: La experiencia permite brindar mejores ofertas buscando posicionarse en el mercado.</p> <p>F4O4: Las marcas posicionadas brindan seguridad y confianza ampliando a ventas virtuales con eficacia.</p>

<u>DEBILIDADES</u>	<u>D-O</u>	<u>D-A</u>
<p>1. Los precios de los alquileres de Stan son costosos</p> <p>2. Algunos productos que se venden no son de calidad.</p>	<p>D1O2: La variedad de productos permiten que las empresas vendan a pesar de los precios altos de los stan.</p> <p>D2O4: el acceso a las redes sociales permiten realizar ventas a pesar en algunos casos de la calidad inadecuada.</p>	<p>D1A1: La inestabilidad económica y los altos precios de los alquileres han afectados a varias empresas.</p> <p>D2A2: Es necesario garantizar la satisfacción del cliente</p>

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Mypes
Compras	La mayoría de las compras se realizan sin una planificación adecuada, propiciando pérdidas para la organización.
Almacenamiento	Los productos no tienen un adecuado almacenamiento, por los espacios reducidos de los Stand de trabajo.
Inventarios	En su mayoría de stand pequeños no manejan software actualizados , la misma que dificulta realizar un inventario eficiente.
Planificación de calidad	Las tiendas planifican las adquisiciones de forma errónea, porque existe falencia en los inventarios
Control de la calidad	La verificación de la calidad de los productos es precoz, porque se limitan a tener clara la cantidad, mas no la calidad.
Mejora de la calidad	La mayoría de las empresas buscan la mejora de la calidad, pero carecen de planes de acción elaborados por especialistas.

9. Problemas

Dimenciones	Problemas	Causas del problema
Compras	La mayoría de las compras se realizan con una planificación inadecuada.	En la mayoría de tiendas no hay trabajadores capacitados, por ende no saben planificar las compras.
Almacenamiento	La mayoría de los representantes de las empresas no logran un almacenamiento adecuado debido al espacio reducido del stan.	No se aplican técnicas para el almacenamiento adecuado y tienden a perder productos.
Inventarios	La mayoría de representantes no manejan un adecuado software para realizar un inventario Pertinente	Se aplican herramientas tradicionales, por falta de capacitación a los trabajadores y costos elevados de algunos software.
Planificación de la calidad	La mayoría de tiendas planifican sus adquisiciones pero no tienen en cuenta los inventarios, ni calidad de productos.	Los representantes buscan adquirir cantidad de productos sin verificar la calidad de los mismos, para ahorrar los costos, promoviendo quejas y reclamos.
Control De La calidad	La mayoría de representantes no realizan control de calidad, solo hacen de cantidad.	La mayoría de trabajadores no tienen el tiempo para realizar el control de calidad porque cumplen varias funciones (ventas, almacén, inventarios, etc)
Mejora De La calidad	La mayoría de las empresas buscan la mejora continua, pero falta planes de acción que permitan lograrlo.	La mayoría de empresas no invierten en capacitar al personal en técnicas y estrategias para la mejora continua.

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Compras	La mayoría de las compras se realizan con una planificación inadecuada.	Implementar talleres sobre planificación de la empresa teniendo como base el análisis FODA.
Almacena- Miento	La mayoría de los representantes de las empresas no logran un Almacenamiento adecuado debido al espacio reducido del Stan.	Implementar estrategias de almacenamiento a través de capacitaciones a los trabajadores de las empresas. Identificar zonas estratégicas para el almacenamiento y conservación del producto.
Inventarios	La mayoría de representantes no manejan un adecuado software para realizar un inventario pertinente	Proporcionar modelos, esquemas de inventarios para lograr hacer uso de ellos en el menor tiempo posible
Planificación de la calidad	La mayoría de tiendas planifican sus adquisiciones pero no tienen en cuenta los inventarios, ni calidad de productos.	Sensibilizar a través de charlas la importancia de hacer la verificación de la calidad de los productos, la cual permitirá mejorar sus ventas. Implementar guías de trabajo para la planificación del trabajo a realizar
Control de la calidad	La mayoría de representantes no realizan control de calidad, solo hacen de cantidad.	Contratar a profesionales expertos para capacitación continua. Verificar las existencias en función a horarios y cronograma planteado.

Mejora de la calidad	La mayoría de las empresas buscan la mejora continua, pero falta planes de acción que permitan lograrlo.	Entrenar a los trabajadores en habilidades interpersonales para la adecuada atención al cliente y la mejora continua. Proporcionar las herramientas necesarias para el trabajo de calidad.
----------------------	--	---

11. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	Implementar talleres sobre planificación de la empresa teniendo como base el análisis FODA.	- Representante - Administrador	S/. 500.00	- Internet - Equipo de cómputo - Expertos	1 mes
2	Implementar estrategias de almacenamiento a través de capacitaciones a los trabajadores de las empresas. Identificar zonas estratégicas para el almacenamiento y conservación del producto.	- Representante - Administrador - Trabajadores	S/. 1,000.00	- Profesionales expertos - Internet - Equipo de cómputo	1 mes
3	Proporcionar modelos, esquemas de inventarios para lograr hacer uso de ellos en el menor tiempo posible	- Representante - Administrador - Trabajadores	S/. 2,000.00	- Profesionales expertos - Internet - Equipo de cómputo - Impresora	4 meses
4	Sensibilizar a través de charlas la importancia de hacer la verificación de la calidad de los productos, la cual permitirá mejorar sus ventas. Implementar guías de trabajo para la planificación del trabajo a realizar	- Representante - Administrador - Trabajadores	S/. 2000.00	- Internet - Equipo de cómputo - Profesional experto	4 meses

5	<p>Contratar a profesionales expertos para capacitación continua.</p> <p>Verificar las existencias en función a horarios y cronograma planteado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Representante - Administrador - Trabajadores 	S/. 2000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Equipo decómputo - Profesional experto 	4 meses
6	<p>Entrenar a los trabajadores en habilidades interpersonales para la adecuada atención al cliente y la mejora continua.</p> <p>Proporcionar las herramientas necesarias para el trabajo de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Representante - Administrador - Trabajadores 	S/. 2000.00	<ul style="list-style-type: none"> - Internet - Equipo decómputo - Profesional experto 	4 meses

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, H. (2020). *Gestión de la Calidad en la capacitación en el modelo de cubicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte de carga por carretera Huaraz (2018)*
Gestión de la calidad en la capacitación en el modelo de cubicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transportes de carga por carretera Huaraz, 2018 (uladech.edu.pe)
- Alvarez, F. (2015). *Soluciones logísticas: Manual para optimizar la cadena de suministro*. Barcelona, España. Marge Books.
- Angel, J. (2018). *Gestión de Calidad e innovación en industrias de manufactura de café*.
Gestión de calidad e innovación en Industrias de manufactura de café (unal.edu.co)
- Ballou, R. (2016). *Logística: Administración de la Cadena de Suministros*. México: Prentice Hall.

<http://librosayuda.info/2016/01/21/logistica-administracion-de-la-cadena-de-suministro-ronald-ballou-pdf-ebook/>
- Barajas A., Gómez E. y Hernández L. (2020). *Impacto de la utilización de la logística 4.0 en la competitividad del sector textil manufacturero-confecciones en Colombia*. Tesis para título profesional. Universidad Cooperativa de Colombia.

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19857/1/2020_impacto_utilizaci%C3%B3n_log%C3%ADstica.pdf
- Basilio y Santosa. (2020). “*Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de cómputo, casco urbano del distrito de Chimbote, 2018*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.

- <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20783/> Gest[on de Calidad
Bacilio Baltazar/ SantaRosa Mar[ia.pdf(1.115mb)
- Campos, R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018*. Tesis de título profesional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10566/> atencion_de_calidad_gestion_de_calidad_campos_chavez_roxana_magali.pdf (1.978mb)
- Cortés. J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349794&query=gestion+de+calidad>
- Correa y Quiñones (2020) en su tesis La cadena de valor según la logística externa y el servicio posventa de Inversiones Vlag, Chimbote 2020
La cadena de valor según la logística externa y el servicio posventa de Inversiones Vlag, Chimbote 2020 (ucv.edu.pe)
- Castro y Gonzales (2019). *La Calidad de los productos y su importancia*. Recuperado de:
<https://blog.castroygonzalez.es/la-calidad-de-los-productos-y-su-importancia/>
- Corahua, Mendoza y Patricia. (2018). *Propuesta del diseño del proceso logístico para mejorar la productividad del sector agrícola, palta Hass, en la irrigación Cabeza deToro del departamento Ica, Perú*. Tesis de título profesional. Universidad Peruana deCiencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625125/Corahua_BA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Corvo, J. (2016). *Producto de calidad*. Recuperado de<https://www.lifeder.com/productos-de-calidad/>
- Cuatrecasas L. y González J, (2017). *Gestión Integral de Calidad*. España. QuintaEdición.
Profit editorial.<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>

- Crosby, B. (2016) *Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas*. México: CECSA, 2016.
- Czinkota, M., & Ronkainen, I. (2019). *Marketing internacional* (11 ed.). México:Cengage Learning. <https://latinoamerica.cengage.com/ls/9786075268415/>
- Datur, (2019). *La evolución de la logística en la historia*. Recuperado el 10 de mayo de 2019, de <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/indicadores-logisticos/>
- ESAN (2016). *La relación entre la logística y la teoría de restricciones (TOC)*. Lima: ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/la-relacion-entre-la-logistica-y-la-teoria-de-restricciones-toc/>
- Fawcett, S., & Magan, G. (2016). The Retic and Reality of Supply Chain Integration. *Internacional Journal of Physical Distribution & Logistic Management*, 339-361.
- Figueroa y V. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión de procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor CÍA.Ltda*. Trabajo de grado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10842>
- García, J. y Bermeo, J. (2018). *Logística empresarial*. (1 edición). Machala. Ecuador. Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12493/1/LogisticaEmpresarial.pdf>
- Gamboa y Méndez (2022) *Diseño de un sistema de control interno administrativo como herramienta para el mejoramiento del proceso de compras en la empresa Constructora Alvarado*.
Repositorio Universidad Técnica de Ambato: Diseño de un sistema de control interno administrativo como herramienta para el mejoramiento del proceso de compras en la empresa Constructora Alvarado (uta.edu.ec)
- Gonzalez y Joschwua (2015). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa “Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada” bajo la normativaISO 9001: 2015*. Trabajo de titulación profesional. Universidad Austral de Chile. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2019/bpmg643p/doc/bpmg643p.pdf>

- Guevara, Verdesoto y Castro (2020). Metodologías de la Investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación. Recimundo. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción) | RECIMUNDO
- Jara, Sánchez y Melina, (2019). *La Gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019*. Tesis de título profesional. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39095>
- Hernández, Fernández y Baptista, (2016). “*Metodología de la investigación*”: (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill
- Hernández, P. H. (2018). *Gestion de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Colombia: Universidad Libre de Colombia. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/229911313.pdf>
- Huamaní y Hernán, (2018). *Análisis del Sistema de Almacén para optimizar gestión logística de la empresa G&B, Chimbote 2017*. Tesis de título profesional. Universidad San Pedro. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5894>
- Ishikawa, (2016) “*Introducción al control de calidad*”. Primera Edición. Madrid: Días de Santos.
- Juran. J. (2015) “*Juran y el liderazgo para la Calidad, un manual para directivos*”. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Manchego, T. (2019). “*Gestión de calidad con el uso del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio-rubro pollerías ubicadas en los Pueblos Jóvenes Villa María y 3 de Octubre del distrito de Nuevo Chimbote, 2018*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Nuevo Chimbote, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20441/calidad_gestion_manchego_castro_treysy_carolina.pdf (1.374mb)

- Martinez, L. y El Kadi, O. (2018). *Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, vol. IV, núm. 7, 2019
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590012/html/index.html>
- Medrano y Salluca. (2019). *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC-2019*. Tesis de grado. Universidad Nacional del Callao.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/4133>
- Miranda, J. (2016). *La gestión logística del restaurante Camino Real S.A.C. en el distrito de San Sebastián, 2016*. Tesis, Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
 Recuperado el 14 de febrero de 2019, de
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/694/3/Jonathan_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Monroy, T. (2019) *Elementos Importantes de un sistema de gestión de calidad*.
 Recuperado de https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad
- Mora L. (2016). *Gestión logística integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-logistica-integral-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Mora, L. (2020). *Indicadores logísticos y sus objetivos*. Recuperado el 19 de marzo de 2020, de <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/indicadores-logisticos/>
- Niebles, Rojas, Pacheco y Hernández (2022) Descripción del manejo de tecnologías y comunicación de las cadenas de suministros en medianas empresas.
 Descripción del manejo de tecnologías información y comunicación en las cadenas de suministros en medianas empresas (scielo.cl)

- Noriega, M (2018) Gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central de Essalud Ancash, 2018.
Gestión del proceso logístico en el área de almacenamiento central de Essalud Ancash, 2018 (ucv.edu.pe)
- Nueva ISO 9001-2015, (2016). *Quiere saber lo que significa la gestión de calidad*. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Oyarzún. (2015). “*Calidad dentro de un sistema de gestión de calidad*” Dpto. Economía y Administración, Universidad Arturo Prat: 2015.
- Paredes, D (2021) Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash, 2021.
Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash, 2021. (uladech.edu.pe)
- Peña y Rodríguez (2018) Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores Basado en el Proceso de Análisis Jerárquico y en un Modelo de Programación Lineal Entera Mixta. Bogotá.
Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores Basado en el Proceso de Análisis Jerárquico y en un Modelo de Programación Lineal Entera Mixta (scielo.org.co)
- Pérez, Felizzola y Bonet, (2020). *Propuestas de estrategias para el mejoramiento del proceso logístico del GRUPO MIZU S.A.S*. Trabajo de grado. Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16594/1/2020_%20Propuesta_proceso_logistico.pdf
- Polo, M. (2018). *www.gestionar-facil.com*. Obtenido de <https://www.gestionar-facil.com/calidad-en-una-empresa/>

- Reyes, S. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio de la sucursal 6432 del BPA Las Tunas*. Unpublished (Tesis de Maestría). Universidad de Camagüey, Cuba.
- Rodríguez y Víctor, (2019). *Gestión logística y competitividad de las MYPES del sector construcción, distrito de San Marcos, provincia de Huari, 2019*. Tesis de título profesional. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3028/VICTOR%20YOEL%20RODRIGUEZ%20VARGAS2.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Rubio, G (2022). *Gestión de calidad basada en la logística inversa en las MYPE rubro ferreterías en el centro de Chulucanas, 2022*.
- Gestión de calidad basada en la logística inversa en las MYPE rubro ferreterías en el centro de Chulucanas, 2022 (uladech.edu.pe)
- Tafur, K. (2018). *La gestión logística de las Mypes del sector industrial de la región Puno en el año 2018*. Tesis de título profesional. Universidad Peruana Unión. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1560> Katty_Tesis_Licenciatura_2018.pdf (3.858Mb)
- Tamayo y Tamayo, M. (2015) *“El proceso de la investigación Científica”*. México: Quinta Edición, Editorial Limusa.
- T-cargo. (2019). *Como realizar una correcta planificación logística*. Buenos Aires: T-cargo). Recuperado de <https://blog.t-cargo.com.ar/2019/10/04/como-realizar-una-correcta-planificacion-logistica/>
- Varela, M. (2020). www.cursosfemxa.es. Obtenido de <https://www.cursosfemxa.es/blog/4-puntos-basicos-gestion-empresarial>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el				X												
3	Aprobación del proyecto por				X												
4	Exposición del proyecto al				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										X						
11	Redacción del pre informe de											X	X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo Científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.30	85	25.50
• Fotocopias	0.05	255	12.70
• Empastado	4.00	3	12.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros	1.00	3	3.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50	2	100.00
Sub total			153.20
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	4	20.00
Sub total			20.00
Total presupuesto de desembolsable			173.20
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no Desembolsable			652.00
Total (S/.)			825.20

Anexo 3: Cuadro de sondeo o ficha remype de la empresa

N°	Razón social
01	Tienda “CALIMOD”
02	Tienda “ PIONER”
03	Tienda “ VIENNA”
04	Tienda “RENZO COSTA”
05	Tienda “ CLARO”
06	Tienda “MOVISTAR”
07	Tienda “ BATA”
08	Tienda “ MAYBELLINE” Nueva York
09	Tienda “ECCOS”
10	Tienda “PIRANI”
11	Tienda “BABY MODAS”
12	Tienda “GZUCK”

Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por el investigador: Laura Yrene GUILLERMO TANTARICO de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de este estudio es recoger información sobre: "LA LOGÍSTICA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y MEDIANAS EMPRESAS EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA, CHIMBOTE, 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incomoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante: Yuriko Estefani Porcedas Dominguez

DNI N° 73471709

CARGO: ENCARGADA



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por el investigador: Laura Yrene GUILLERMO TANTARICO de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de este estudio es recoger información sobre: "LA LOGÍSTICA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y MEDIANAS EMPRESAS EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA, CHIMBOTE, 2021.

Si usted accede a participar es este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incomoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante: Maria Solano Flores

DNI N° 75902134

CARGO: Jefa de Marketing


.....

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por el investigador: Laura Yrene GUILLERMO TANTARICO de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de este estudio es recoger información sobre: "LA LOGÍSTICA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y MEDIANAS EMPRESAS EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA, CHIMBOTE, 2021.

Si usted accede a participar es este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:..... ANTHONY CHUNGA MORALES

DNI N°..... 43064540

CARGO:..... TRABAJADOR / VENDEDOR



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por el investigador: Laura Yrene GUILLERMO TANTARICO de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de este estudio es recoger información sobre: "LA LOGÍSTICA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y MEDIANAS EMPRESAS EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA, CHIMBOTE, 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puedes hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incomoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante: Ferre Canaque Achly

DNI N° 70921130

CARGO: VENDEDORA

[Firma]

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por el investigador: Laura Yrene GUILLERMO TANTARICO de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de este estudio es recoger información sobre: "LA LOGÍSTICA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y MEDIANAS EMPRESAS EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA, CHIMBOTE, 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incomoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante:.....Milagros.....Napa.....Anas.....

DNI N°.....74825599.....

CARGO:.....Vendedora.....

..........

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por el investigador: Laura Yrene GUILLERMO TANTARICO de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de este estudio es recoger información sobre: "LA LOGÍSTICA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y MEDIANAS EMPRESAS EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA, CHIMBOTE, 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incomoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante: Cinthya Alexandra Haza Avalos

DNI N° 32322674

CARGO: Vendedora



CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por el investigador: Laura Yrene GUILLERMO TANTARICO de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de este estudio es recoger información sobre: "LA LOGÍSTICA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y MEDIANAS EMPRESAS EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA, CHIMBOTE, 2021.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incomoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante: Melissa Huaracaya Vera

DNI N°: 76234570

CARGO: promotora de ventas


.....

Anexo 5. Instrumento de recolección de datos

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021 tiene por finalidad recabar información, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

“Logística y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Mega Plaza, Chimbote, 2021”.

La información que usted proporciona será utilizada con fines de investigación y es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque con una **X** si está totalmente en desacuerdo o está totalmente de acuerdo, en la siguiente escala de valoración.

Escala valorativa				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: LOGÍSTICA

N°	Ítems	Valoración				
COMPRAS						
1	En la empresa que Ud. dirige planifica la fecha de adquisición de los productos	1	2	3	4	5
2	En la empresa se selecciona el proveedor para la Negociación	1	2	3	4	5
3	En la empresa se ejecuta el documento de la orden de compra para realizar el pedido	1	2	3	4	5
4	Se controla el tiempo de la orden de compra que llegue al almacén y sea entregada al proveedor sus Productos	1	2	3	4	5
ALMACENAMIENTO						
5	Los productos adquiridos son conservados adecuadamente	1	2	3	4	5
6	La empresa verifica las existencias de forma pertinente	1	2	3	4	5
7	La empresa controla el ingreso y salida de la Mercadería					
8	Se valoran los trabajos internos que se realizan	1	2	3	4	5
9	Considera que la atención de los pedidos es viable	1	2	3	4	5
10	La empresa realiza rotación de los productos de manera sostenida					
INVENTARIOS						
11	Existe un sistema del control de la cantidad de productos que contiene en el almacén	1	2	3	4	5

12	Se realiza proyecciones de demanda en función al análisis de inventarios	1	2	3	4	5
13	Se realiza la planeación de la producción en función a la disponibilidad de stock	1	2	3	4	5
DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE						
14	La comunicación es rápida en la distribución del servicio al cliente	1	2	3	4	5
15	El estado en que llegan los productos al cliente es idónea, por tanto la entrega es efectiva	1	2	3	4	5
16	Los reclamos de los clientes son atendidos por la administración en forma eficiente	1	2	3	4	5
17	La empresa identifica con facilidad las ventajas competitivas	1	2	3	4	5

VARIABLE 2: GESTIÓN DE CALIDAD

N°	Ítems	Valoración				
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD						
1	La empresa establece metas de atención en la Planificación	1	2	3	4	5
2	La empresa conoce las exigencias y necesidades del cliente.	1	2	3	4	5
3	La empresa adapta los productos que oferta a los requerimientos del mercado.	1	2	3	4	5
4	Se determina políticas para la orientación de la ejecución de los procesos	1	2	3	4	5

CONTROL DE LA CALIDAD						
5	La empresa verifica la calidad del producto que ofrece	1	2	3	4	5
6	La empresa verifica los resultados reales en la calidad del producto	1	2	3	4	5
7	Ejecuto acciones de contraste entre el producto real y el producto planificado.					
8	Se promueve planes de mejora para corregir situaciones presentadas					
MEJORA DE LA CALIDAD						
9	La empresa invierte en los recursos necesarios para mejorar la infraestructura de la empresa.	1	2	3	4	5
10	La empresa implementa políticas de innovación para la mejora de la calidad de los productos.	1	2	3	4	5
11	La empresa asigna un presupuesto para proporcionar recursos adecuados a los equipos de trabajo que elaboran los proyectos de mejora.	1	2	3	4	5

Anexo 6. Validación del cuestionario

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ZENOZAÍN CORDERO, CARMEN ROSA
- 1.2. Grado Académico: DOCTORA en ADMINISTRACIÓN
- 1.3. Profesión: ADMINISTRADORA
- 1.4. Institución donde labora: ULADECH CATOLICA
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: GUILLERMO TANTARICO, LAURA YRENE
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1- Variable Logística

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: COMPRAS							
Planifica compras	x		x		x		
Selecciona proveedores	x		x		x		
Realiza pedidos	x		x		x		
Controla las compras	x		x		x		
Dimensión 2 : ALMACENAMIENTO							
Protege los materiales	x		x		x		
Existencia de materiales	x		x		x		
Control de materiales	x		x		x		
Valoran los trabajos internos	x		x		x		
Atención viables de los pedidos	x		x		x		
Rotación de productos	x		x		x		
Dimensión 3: INVENTARIOS							
	x		x		x		

Cantidad de productos	X		X		X	
Análisis de inventarios	X		X		X	
Planeación de la producción	X		X		X	
Dimensión 4: DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE						
Comunicación rápida	X		X		X	
Entrega efectiva	X		X		X	
Administración rápida de reclamos	X		X		X	
Identifica las ventajas competitivas	X		X		X	

Ítems correspondientes al Instrumento 2- Variable Gestión de Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD							
Metas de atención	X		X		X		
Exigencias y necesidades del cliente	X		X		X		
Características del producto	X		X		X		
Ejecución de procesos	X		X		X		
Dimensión 2: CONTROL DE LA CALIDAD							
Verificación de la calidad	X		X		X		
Resultados reales	X		X		X		
Construcción de lo real y el planificado	X		X		X		
Corrección de situaciones	X		X		X		
Dimensión 3: MEJORA DE LA CALIDAD							
Infraestructura	X		X		X		

	X		X		X		
Innovación	X		X		X		
Recursos	X		X		X		

Otras observaciones generales: APROBADO


 Camen Zenozan
 Dra. En Administración

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): RALLI MAGIPO, LIZBETH
- 1.2. Grado Académico: Maestro en ADMINISTRACIÓN
- 1.3. Profesión: ADMINISTRADORA
- 1.4. Institución donde labora: ULADECH CATOLICA
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: GUILLERMO TANTARICO, LAURA YRENE
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1- Variable Logística

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: COMPRAS							
Planifica compras	x		x		x		
Selecciona proveedores	x		x		x		
Realiza pedidos	x		x		x		
Controla las compras	x		x		x		
Dimensión 2 : ALMACENAMIENTO							
Protege los materiales	x		x		x		
Existencia de materiales	x		x		x		
Control de materiales	x		x		x		
Valoran los trabajos internos	x		x		x		
Atención viables de los pedidos	x		x		x		
Rotación de productos	x		x		x		
Dimensión 3: INVENTARIOS							

Cantidad de productos	x		x		x		
Análisis de inventarios	x		x		x		
Planeación de la producción	x		x		x		
Dimensión 4: DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE							
Comunicación rápida	x		x		x		
Entrega efectiva	x		x		x		
Administración rápida de reclamos	x		x		x		
Identifica las ventajas competitivas	x		x		x		

Ítems correspondientes al Instrumento 2- Variable Gestión de Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD							
Metas de atención	x		x		x		
Exigencias y necesidades del cliente	x		x		x		
Características del producto	x		x		x		
Ejecución de procesos	x		x		x		
Dimensión 2: CONTROL DE LA CALIDAD							
Verificación de la calidad	x		x		x		
Resultados reales	x		x		x		
Contrastación de lo real y el planificado	x		x		x		
Corrección de situaciones	x		x		x		
Dimensión 3: MEJORA DE LA CALIDAD							
Infraestructura	x		x		x		

Innovación	X		X		X		
Recursos	X		X		X		

Otras observaciones generales: APROBADO



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ESPINOSA OTOYA, VICTOR HUGO
- 1.2. Grado Académico: Maestro en EDUCACIÓN
- 1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- 1.4. Institución donde labora: ULADECH CATOLICA
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Encuesta
- 1.7. Autor del instrumento: GUILLERMO TANTARICO, LAURA YRENE
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1- Variable Logística

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: COMPRAS							
Planifica compras	x		x		x		
Selecciona proveedores	x		x		x		
Realiza pedidos	x		x		x		
Controla las compras	x		x		x		
Dimensión 2 : ALMACENAMIENTO							
Protege los materiales	x		x		x		
Existencia de materiales	x		x		x		
Control de materiales	x		x		x		
Valoran los trabajos internos	x		x		x		
Atención viables de los pedidos	x		x		x		
Rotación de productos	x		x		x		
Dimensión 3: INVENTARIOS							

Cantidad de productos	x		x		x	
Análisis de inventarios	x		x		x	
Planeación de la producción	x		x		x	
Dimensión 4: DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE						
Comunicación rápida	x		x		x	
Entrega efectiva	x		x		x	
Administración rápida de reclamos	x		x		x	
Identifica las ventajas competitivas	x		x		x	

Ítems correspondientes al Instrumento 2- Variable Gestión de Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD							
Metas de atención	x		x		x		
Exigencias y necesidades del cliente	x		x		x		
Características del producto	x		x		x		
Ejecución de procesos	x		x		x		
Dimensión 2: CONTROL DE LA CALIDAD							
Verificación de la calidad	x		x		x		
Resultados reales	x		x		x		
Constrastación de lo real y el planificado	x		x		x		
Corrección de situaciones	x		x		x		
Dimensión 3: MEJORA DE LA CALIDAD							

Infraestructura	x		x		x		
Innovación	x		x		x		
Recursos	x		x		x		

Otras observaciones generales:



Mgr. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

DNI: 07535731

Anexo 7. Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

VARIABLE: LOGÍSTICA

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	SUMA	
Sujeto 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Sujeto 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Sujeto 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Sujeto 4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
Sujeto 5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
Sujeto 6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44
Sujeto 7	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4	44
Sujeto 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Sujeto 9	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	42
Sujeto 10	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	42
Sujeto 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	50
Sujeto 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
VARIANZA	0.25	0.25	0.35416667	0.24305556	0.1875	0.22222222	0.1875	0.24305556	0.41666667	0.24305556	0.1875	0.40972222	0.1875	0.55555556	0.40972222	0.55555556	0.24305556	0.25		

Σ (símbolo sumatoria)
 α (Alfa) = 0.90374806
 K (Número de ítems) = 10
 Vi (Varianza de cada ítem) = 2.59722222
 Vt (Varianza Total) = 13.9166667

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	SUMA
sujeto 1	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	47
sujeto 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
sujeto 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
sujeto 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
sujeto 5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	44
sujeto 6	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	46
sujeto 7	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	36
sujeto 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
sujeto 9	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	43
sujeto 10	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	38
sujeto 11	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	45
sujeto 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	51
VARIANZA	0.24305556	0.85416667	0.24305556	0.40972222	0.55555556	0.40972222	0.40972222	0.58333333	0.22222222		5

Σ (símbolo sumatoria)
 α (Alfa) = 0.67968331
 K (Número de ítems) = 10
 Vi (Varianza de cada ítem) = 8.93055556
 Vt (Varianza Total) = 23

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

CONCLUSION:

En la variable "logística" se encuestó a 12 c de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final 0.903748059, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.

En la variable "Gestión de la calidad" se encuestó a 12 trabajadores del Centro Comercial Megaplaza de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final 0.679683306, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.



Anexo 8. Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, LAURA YRENE GUILLERMO TANTARICO, identificado (a) con DNI 32953144 y código de estudiante 0111181209 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados de la Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria para realizar la investigación titulada: La Logística en la gestión de calidad de la Mypes del centro comercial Megaplaza Chimbote, 2021.

Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: 15 de diciembre del año 2022.



LAURA YRENE GUILLERMO TANTARICO

32953144

Anexo 9. Hoja de tabulación

Características de la logística en las Mypes del centro comercial Megaplaza Chimbote, 2021.

Continúa...

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Planifica la fecha de la adquisición de los productos	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	IIII I	6	50.00
	Totalmente de acuerdo	IIII I	6	50.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Ejecuta el documento de la orden de compra para realizar el pedido	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	I	1	9.00
	De acuerdo	IIII II	7	58.00
	Totalmente de acuerdo	IIII	4	33.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Controla la orden de compra para la entrega de sus productos al proveedor	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	IIII II	7	58.00
	Totalmente de acuerdo	IIII	5	42.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Los productos adquiridos son conservados	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	III	3	25.00
	Totalmente de acuerdo	IIII IIII	9	75.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Controla el ingreso y salida de la mercadería	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	III	3	25.00
	Totalmente de acuerdo	IIII IIII	9	75.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Valora los trabajos internos que se realizan	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	IIII	5	42.00
	Totalmente de acuerdo	IIII II	7	58.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Considera viable la atención de los pedidos	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	I	1	9.00
	De acuerdo	IIII	4	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIII II	7	58.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Existe control de los productos que contiene el almacén	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	III	3	25.00
	Totalmente de acuerdo	IIII IIII	9	75.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Realiza la planeación de los productos en función del stock	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	III	3	25.00
	Totalmente de acuerdo	IIII IIII	9	75.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
La entrega de los productos al cliente es idónea y efectiva	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	I	1	9.00
	De acuerdo	IIII	5	41.00
	Totalmente de acuerdo	IIII I	6	50.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00

Características de la logística en las Mypes del centro comercial Megaplaza Chimbote, 2021.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Los reclamos son atendidos de manera eficiente	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	II	2	17.00
	De acuerdo	III	4	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIII I	6	50.00
	Total		IIII IIII II	12

Nota: Elaboración propia.

Características de la gestión de calidad de las Mypes del centro comercial Megaplaza Chimbote, 2021.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Establece metas de atención en la planificación	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	IIII I	6	50.00
	Totalmente de acuerdo	IIII I	6	50.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Conoce las exigencias y necesidades del cliente	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	IIII	5	42.00
	Totalmente de acuerdo	IIII II	7	58.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Determina políticas para la ejecución de los procesos	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	IIII II	7	58.00
	Totalmente de acuerdo	IIII	5	42.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Verifica los resultados reales en la calidad del producto	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	II	2	17.00
	De acuerdo	IIII	4	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIII I	6	50.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Ejecuta acciones entre el producto real y el planificado	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	I	1	8.00
	De acuerdo	IIII	5	42.00
	Totalmente de acuerdo	IIII I	6	50.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00

Continua...

Características de la gestión de calidad de las Mypes del centro comercial Megaplaza Chimbote, 2021.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Promueve planes de mejora	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	I	1	8.00
	De acuerdo	III	3	25.00
	Totalmente de acuerdo	IIII III	8	67.00
	Total	IIII IIIII II	12	100.00
Invierte en recursos para mejorar la infraestructura	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	II	2	17.00
	De acuerdo	II	2	17.00
	Totalmente de acuerdo	IIII III	8	66.00
	Total	IIII IIIII II	12	100.00
Asigna un presupuesto para los equipos de trabajo	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	I	1	8.00
	De acuerdo	III	3	25.00
	Totalmente de acuerdo	IIII III	8	67.00
	Total	IIII IIIII II	12	100.00

Nota: Elaboración propia.

Caracterización en la logística y la gestión de calidad en las Mypes del centro comercial Megaplaza Chimbote, 2021.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Selecciona el proveedor para la negociación	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	IIII I	6	50.00
	Totalmente de acuerdo	IIII I	6	50.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Verifica las existencias de forma pertinente	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	IIII	4	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIII III	8	67.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Realiza la rotación de los productos de manera sostenida	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	IIII	5	42.00
	Totalmente de acuerdo	IIII II	7	58.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Realiza proyecciones de demanda de los inventarios	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	I	1	8.00
	De acuerdo	III	3	25.00
	Totalmente de acuerdo	IIII III	8	67.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Identifica con facilidad las ventajas competitivas	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	IIII II	7	58.00
	Totalmente de acuerdo	IIII	5	42.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00

Continua...

Caracterización en la logística y la gestión de calidad en las Mypes del centro comercial Megaplaza Chimbote, 2021.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Adapta los productos a los requerimientos del mercado	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	I	1	8.00
	Indeciso	I	1	8.00
	De acuerdo	III	4	34.00
	Totalmente de acuerdo	IIII I	6	50.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Verifica la calidad del producto que ofrece	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	I	1	8.00
	De acuerdo	III	3	25.00
	Totalmente de acuerdo	IIII III	8	67.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00
Implementa políticas de innovación para la mejora de los productos	Totalmente en desacuerdo	-	0	0.00
	Desacuerdo	-	0	0.00
	Indeciso	-	0	0.00
	De acuerdo	III	4	33.00
	Totalmente de acuerdo	IIII III	8	67.00
	Total	IIII IIII II	12	100.00

Nota: Elaboración propia.

FIGURAS

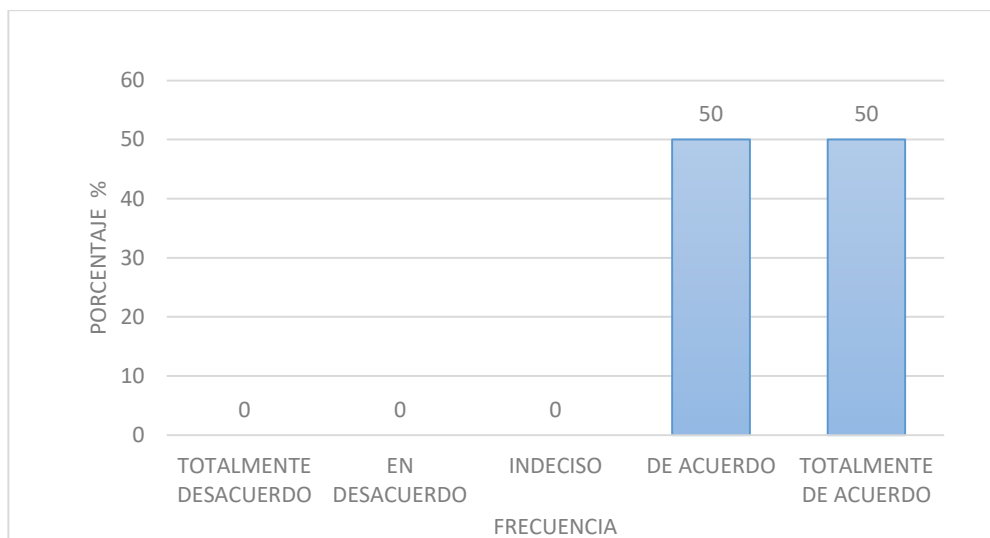


Figura 1. Planifica la fecha de adquisición de los productos

Fuente. Tabla 1

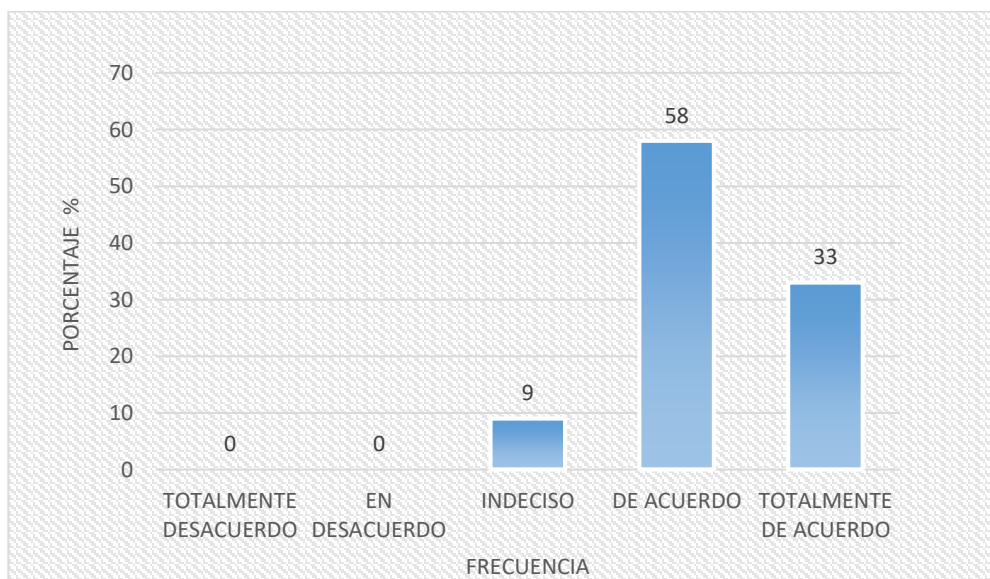


Figura 2. Ejecuta el documento de la orden de compra para realizar el pedido

Fuente. Tabla 1

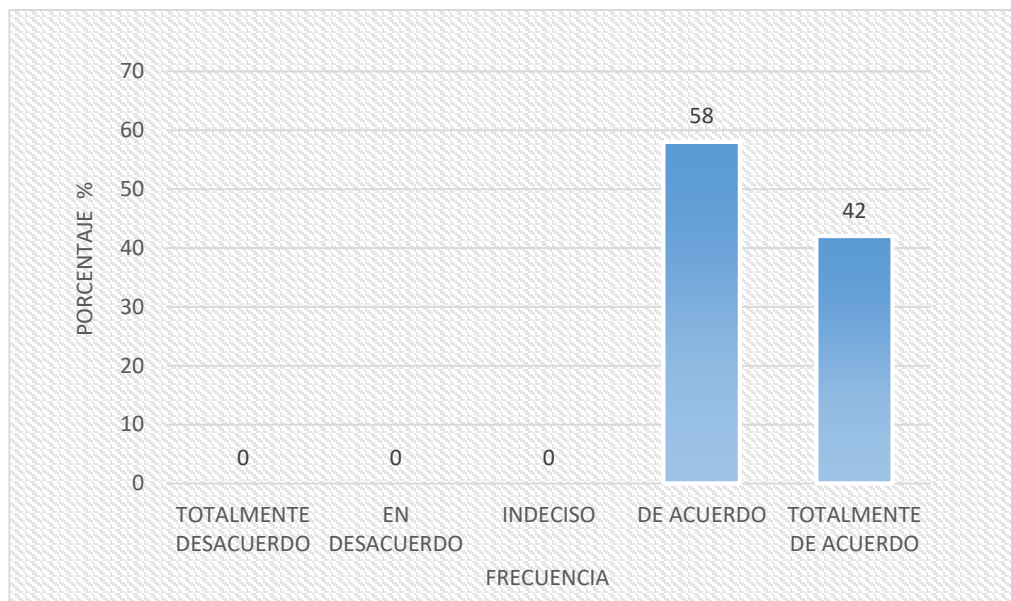


Figura 3. *Controla la orden de compra para la entrega de sus productos al proveedor.*
Fuente. Tabla 1

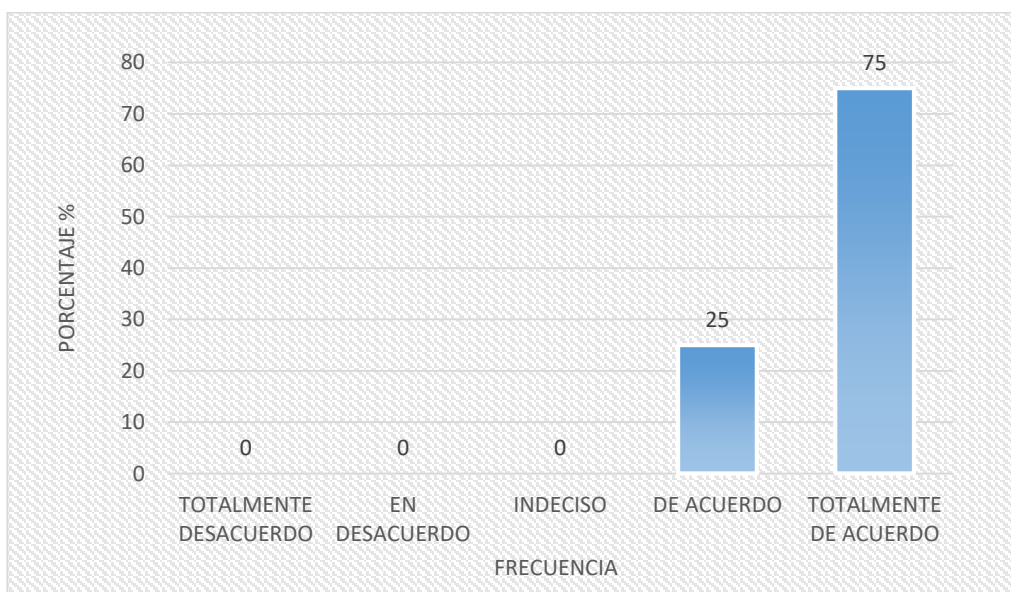


Figura 4. *Los productos adquiridos son conservados adecuadamente*
Fuente. Tabla 1

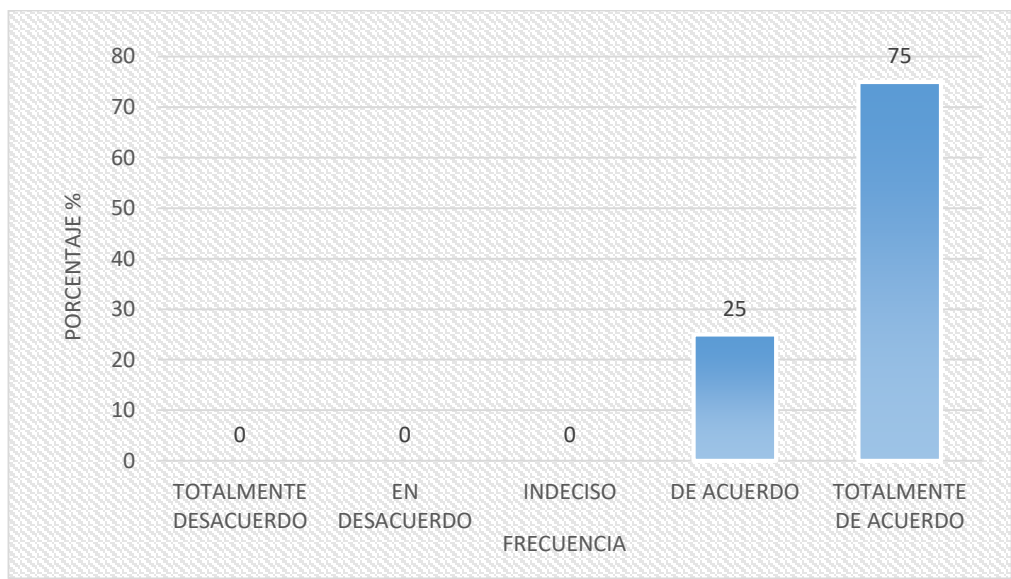


Figura 5. Controla el ingreso y salida de la mercadería
Fuente. Tabla 1

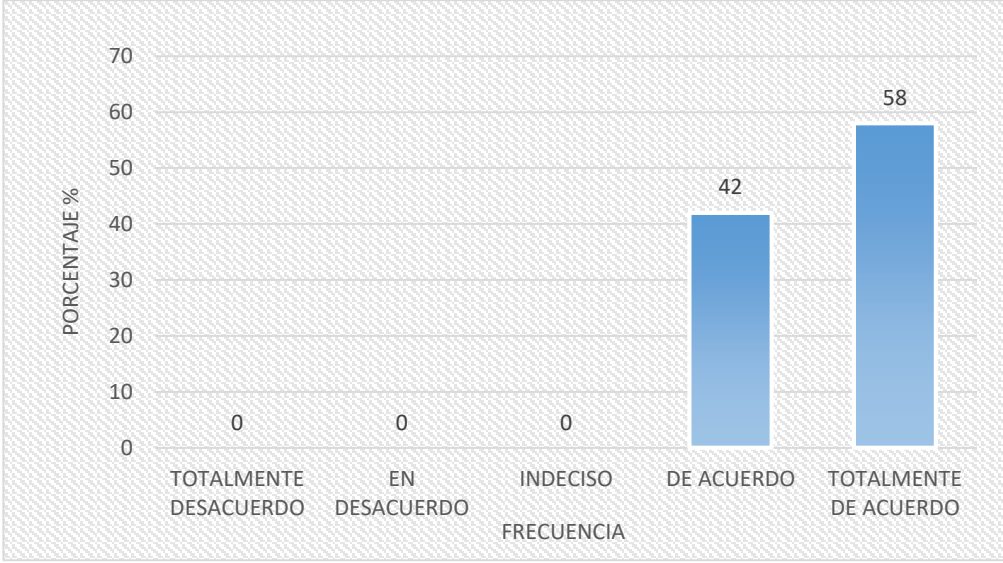


Figura 6. Valora los trabajos internos que se realizan
Fuente. Tabla 1

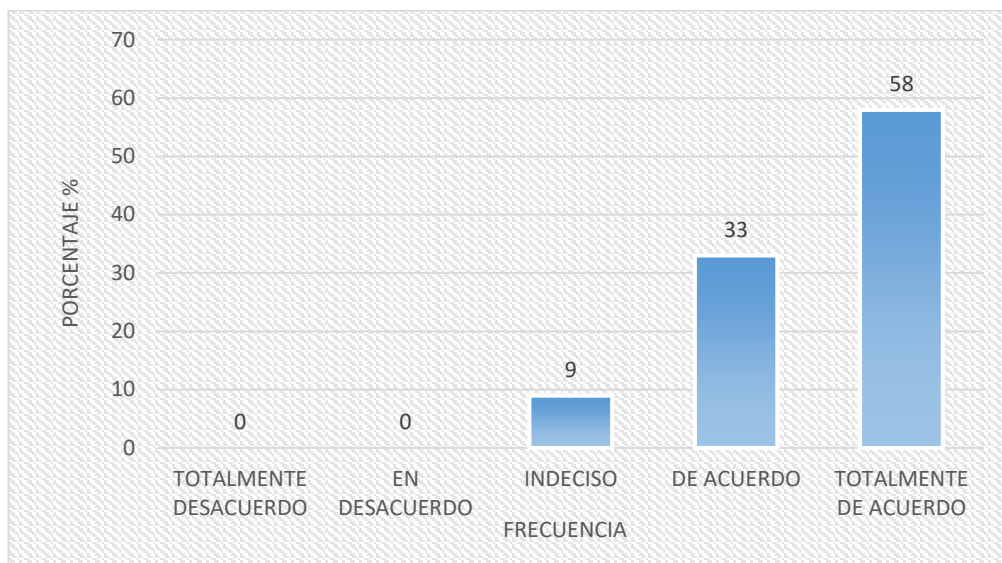


Figura 7. *Considera viable la atención de los pedidos*
 Fuente. Tabla 1

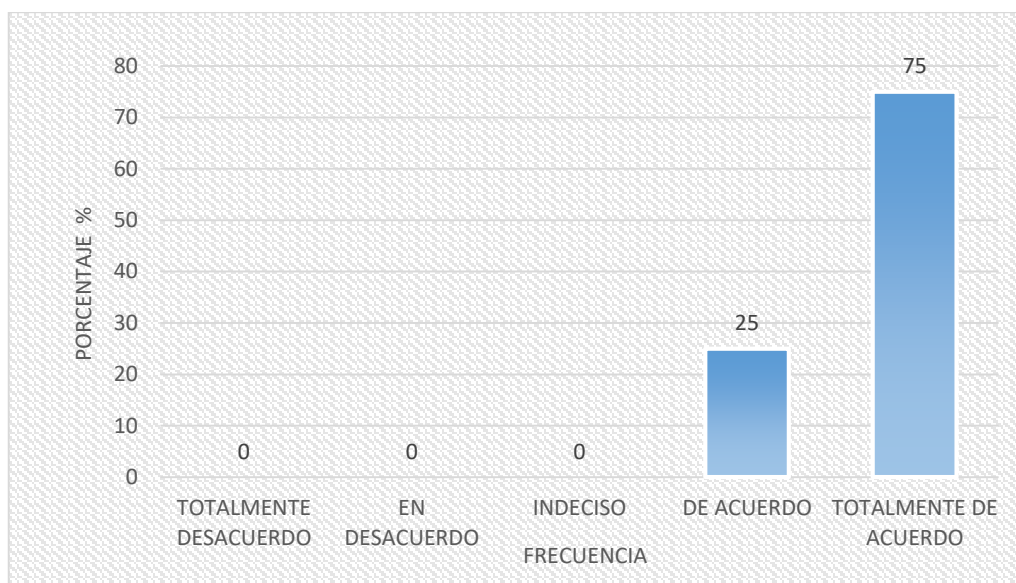


Figura 8. *Existe control de los productos que contiene el almacén*
 Fuente.. Tabla 1

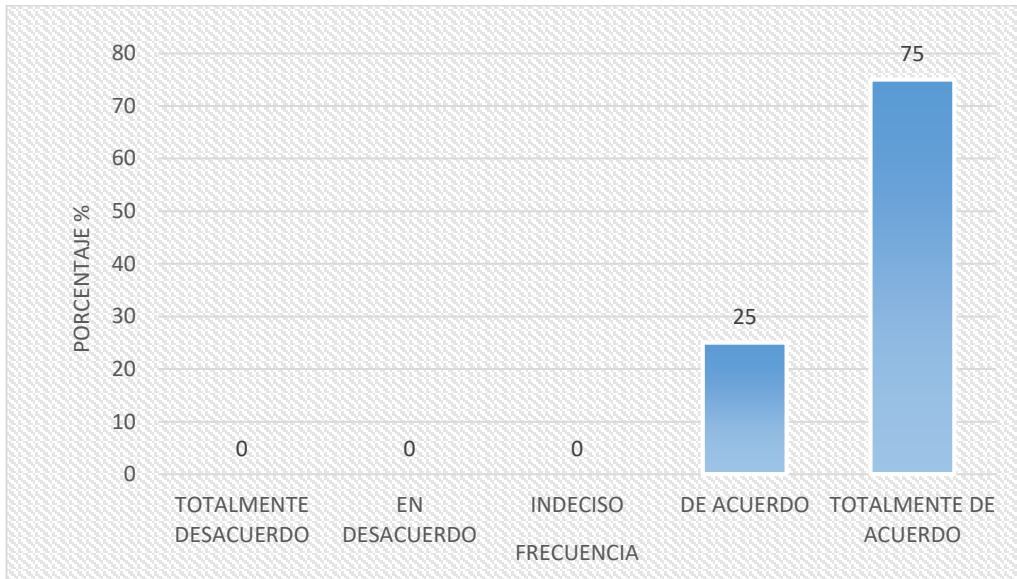


Figura 9. Realiza la planeación de la producción en función al stock
Fuente.Tabla 1

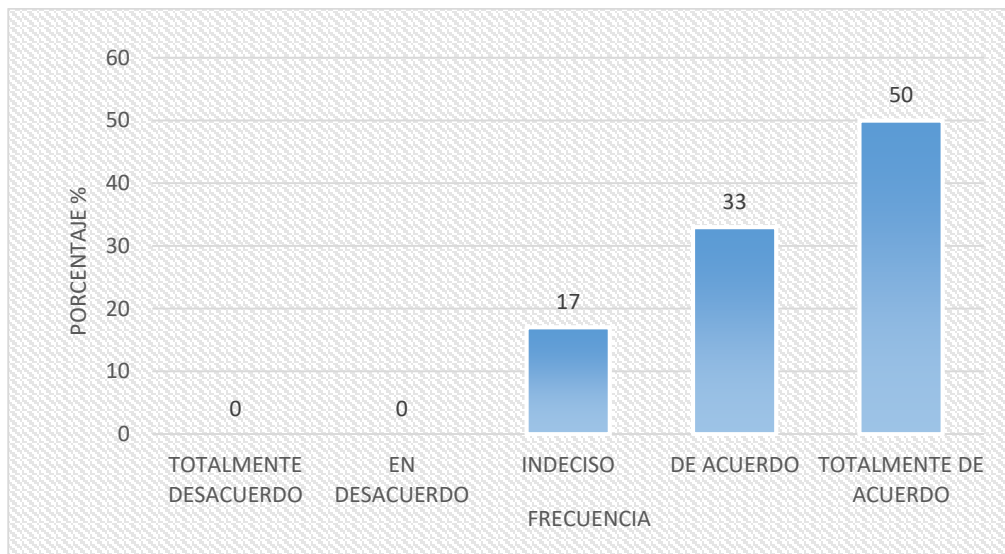


Figura 10. La comunicación es rápida en el servicio al cliente
Fuente.Tabla 1

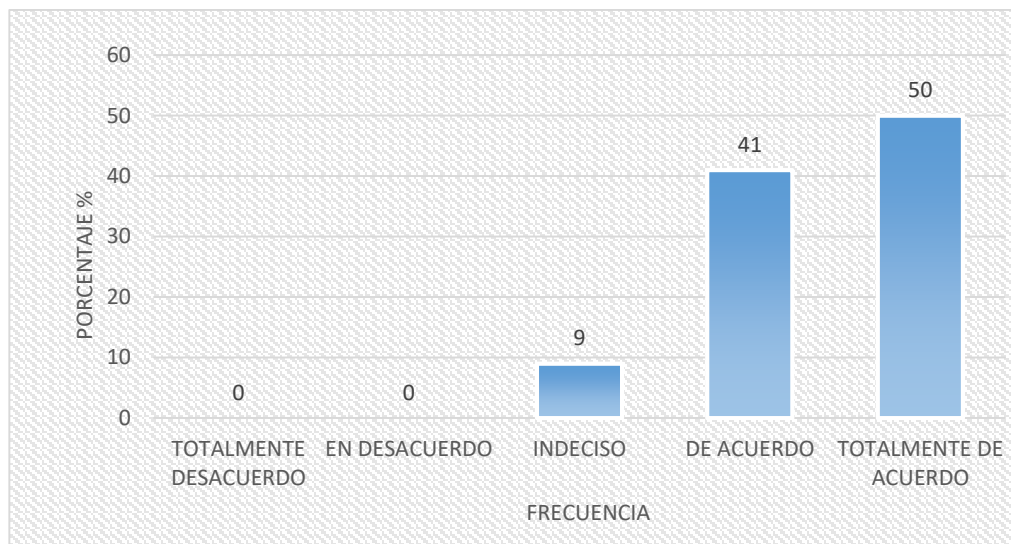


Figura 11. *La entrega de los productos al cliente es idónea y efectiva*
Fuente. Tabla 1

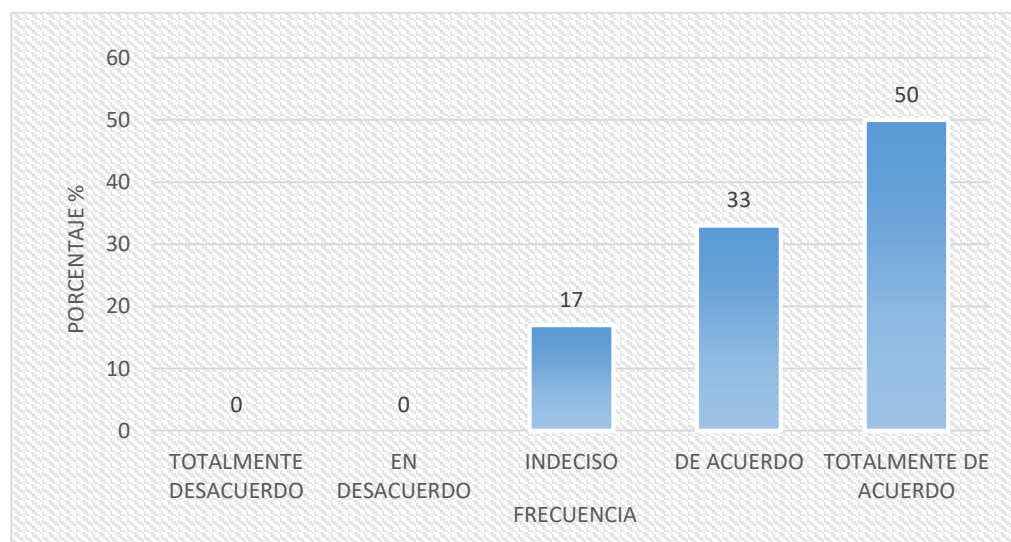


Figura 12. *Los reclamos son atendidos de manera eficiente*
Fuente. Tabla 1

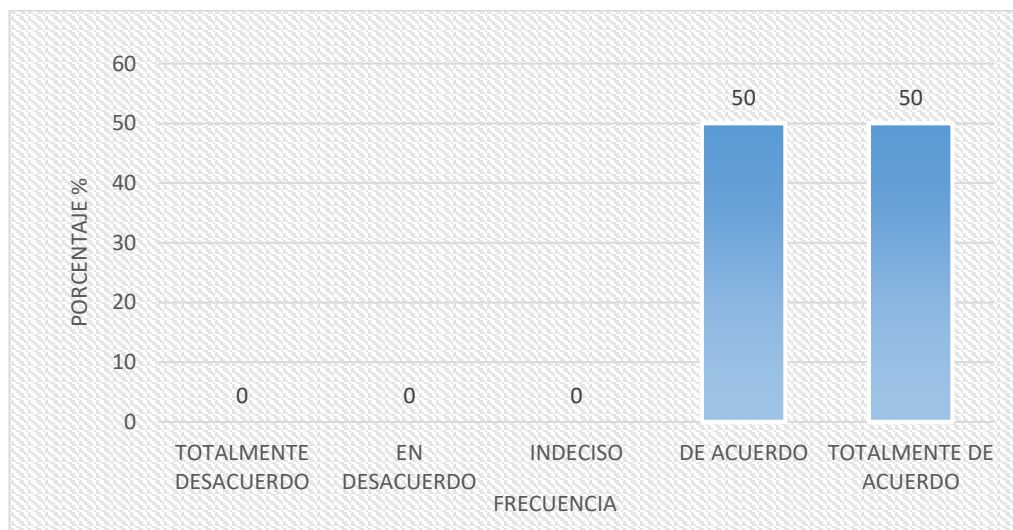


Figura 13. *Establece metas de atención en la planificación*
Fuente. Tabla 2

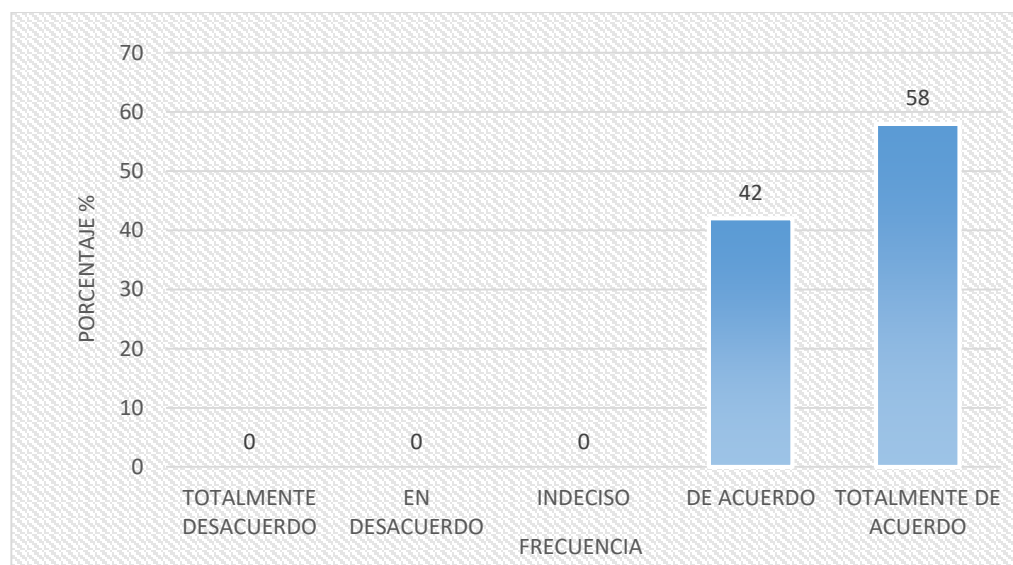


Figura 14. *Conoce las exigencias y necesidades del cliente*
Fuente. Tabla 2

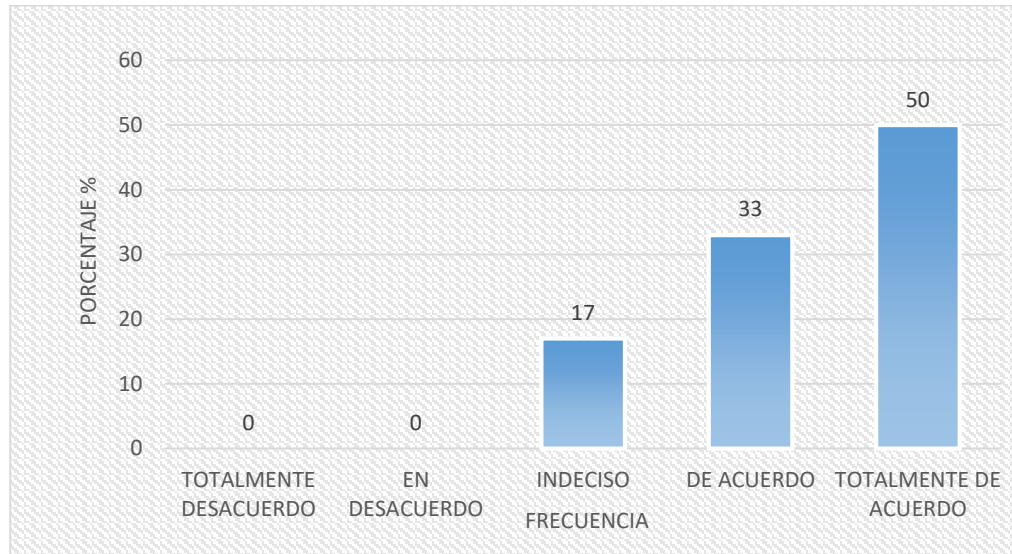


Figura 15. Verifica los resultados reales en la calidad del producto
Fuente. Tabla 2

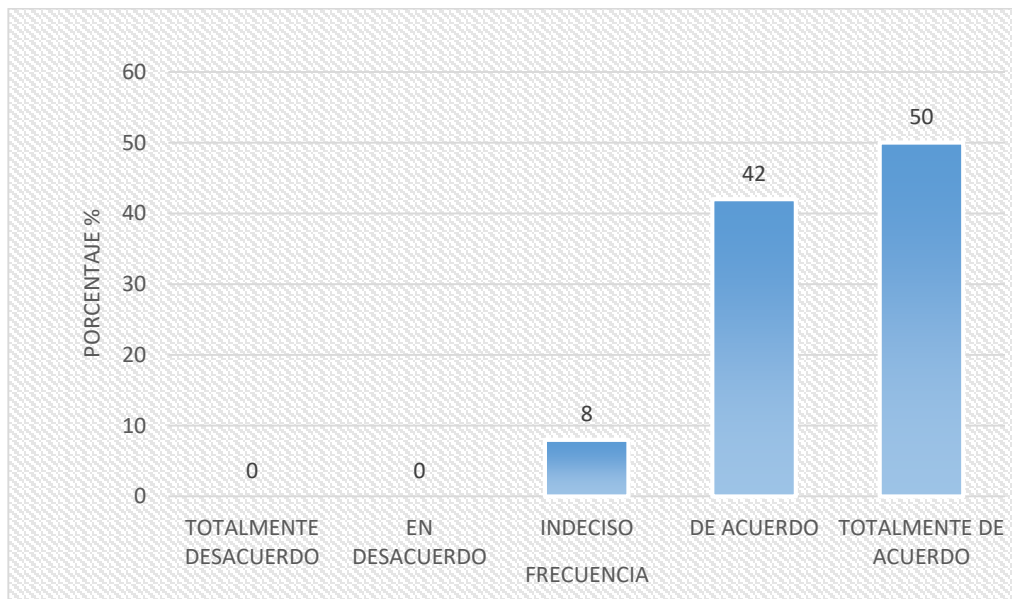


Figura 16. Ejecuta acciones entre el producto real y el planificado
Fuente. Tabla 2

|

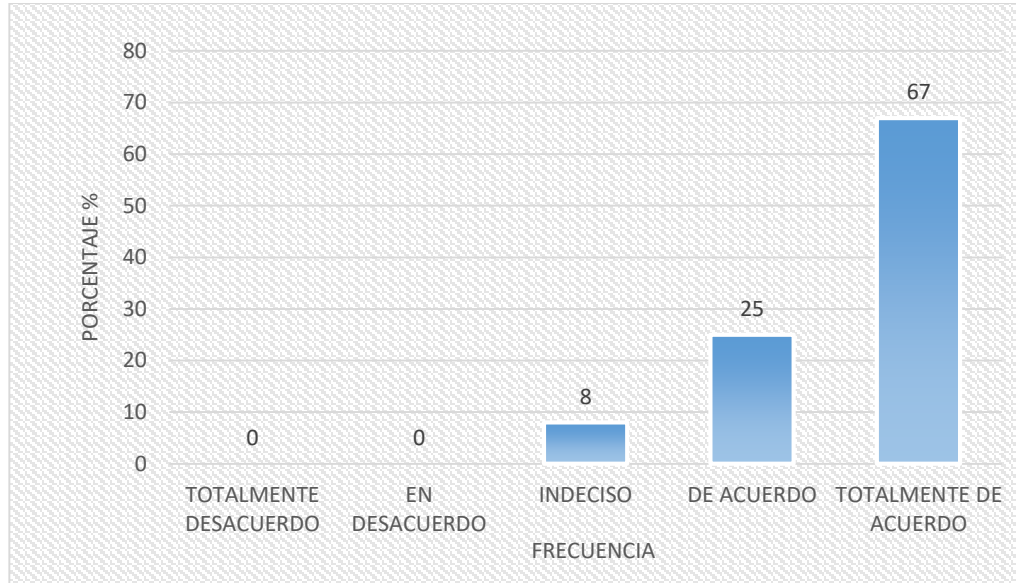


Figura 17. *Promueve planes de mejora*
Fuente. Tabla 2

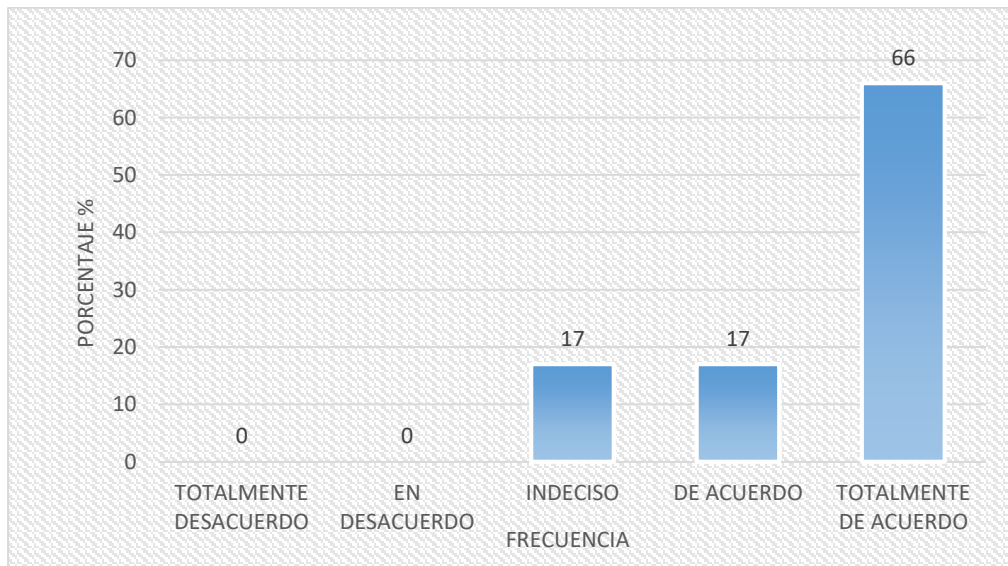


Figura 18. *Invierte en recursos para mejorar la infraestructura*
Fuente. Tabla 2

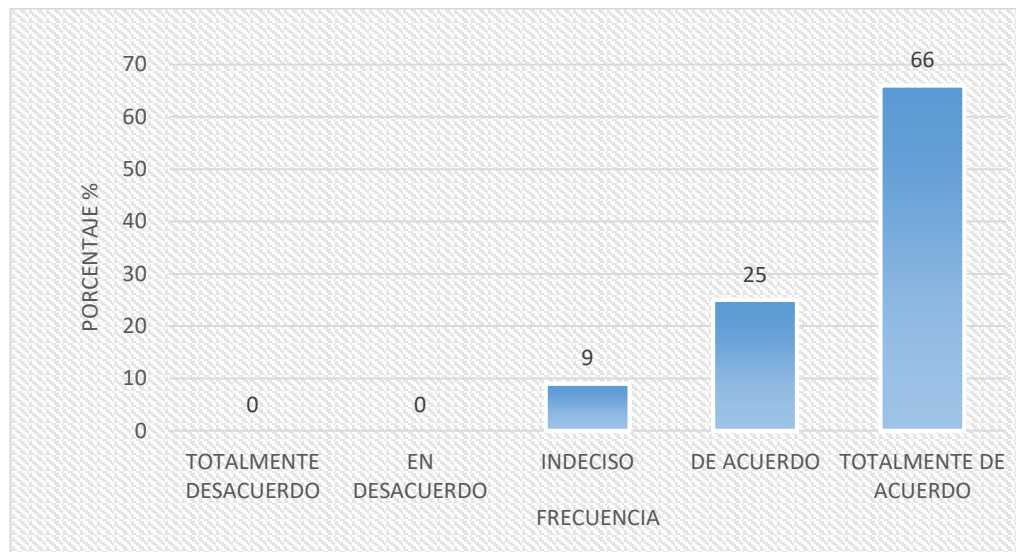


Figura 19. *Asigna un presupuesto para los equipos de trabajo*
Fuente: Tabla 2

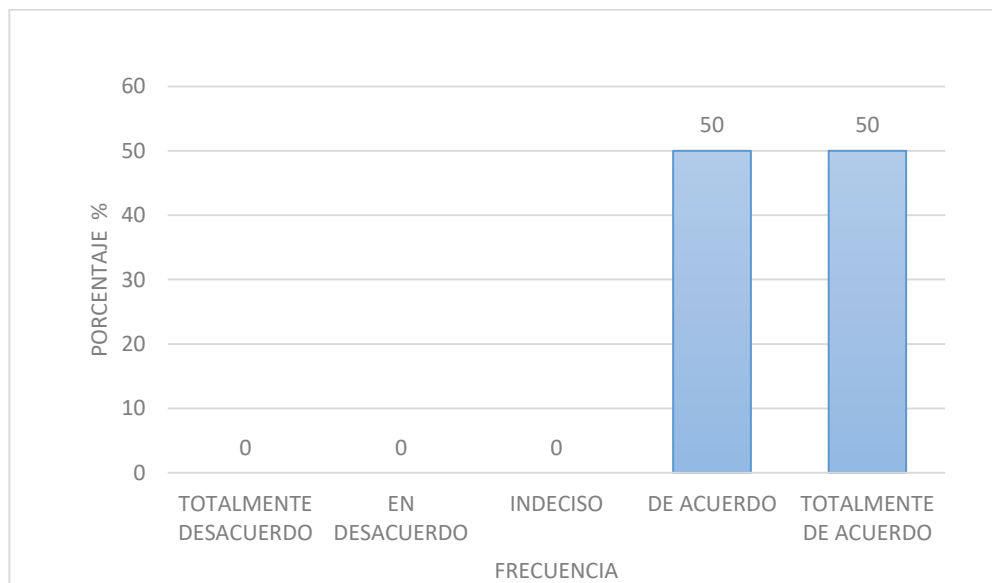


Figura 20. *Selecciona el proveedor para la negociación*
Fuente: Tabla 3

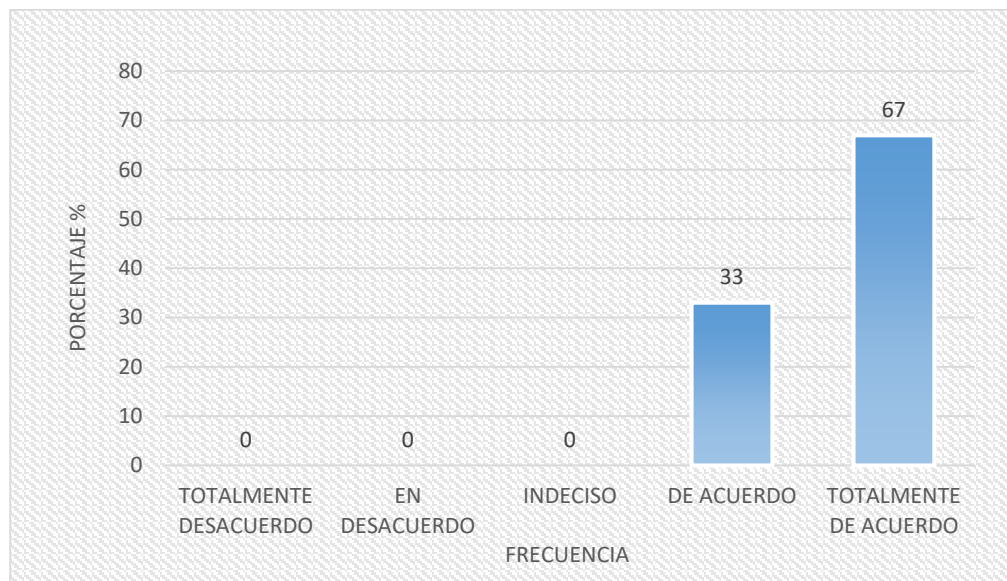


Figura 21. *Verifica las existencias de forma pertinente*
Fuente. Tabla 3

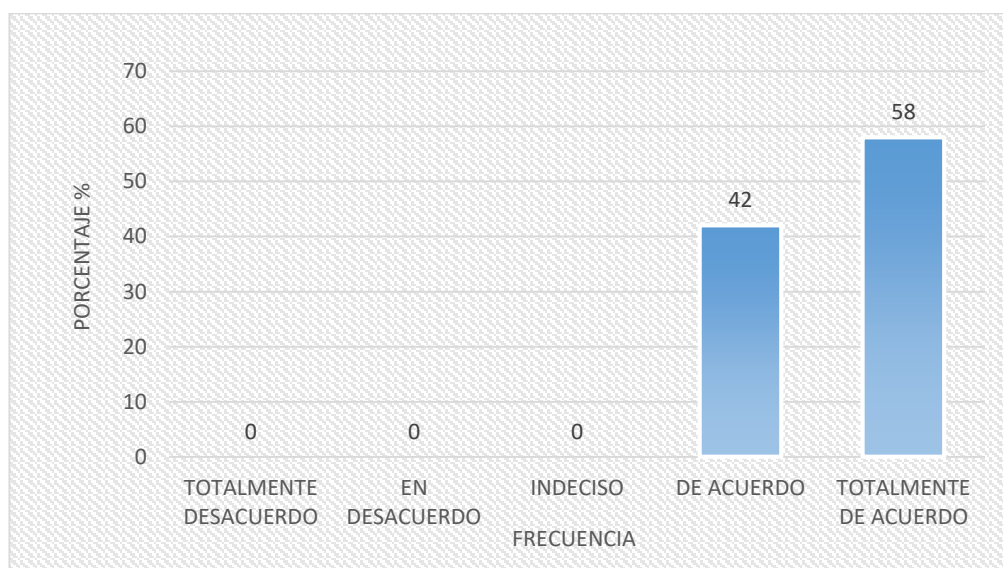


Figura 22. *Realiza la rotación de los productos de manera sostenida*
Fuente. Tabla 3

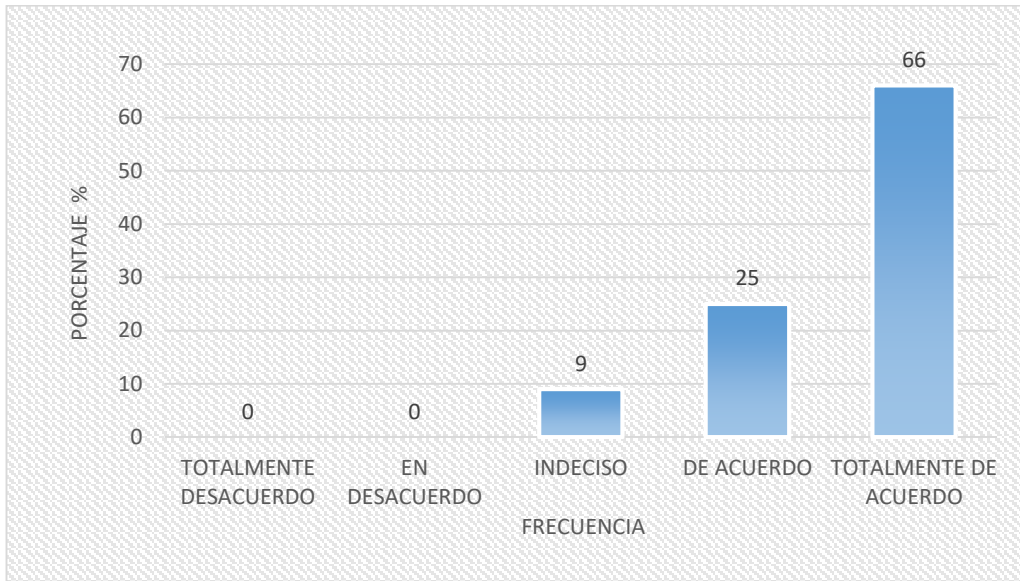


Figura 23. *Realiza proyecciones de demanda de los inventarios*
Fuente. Tabla 3

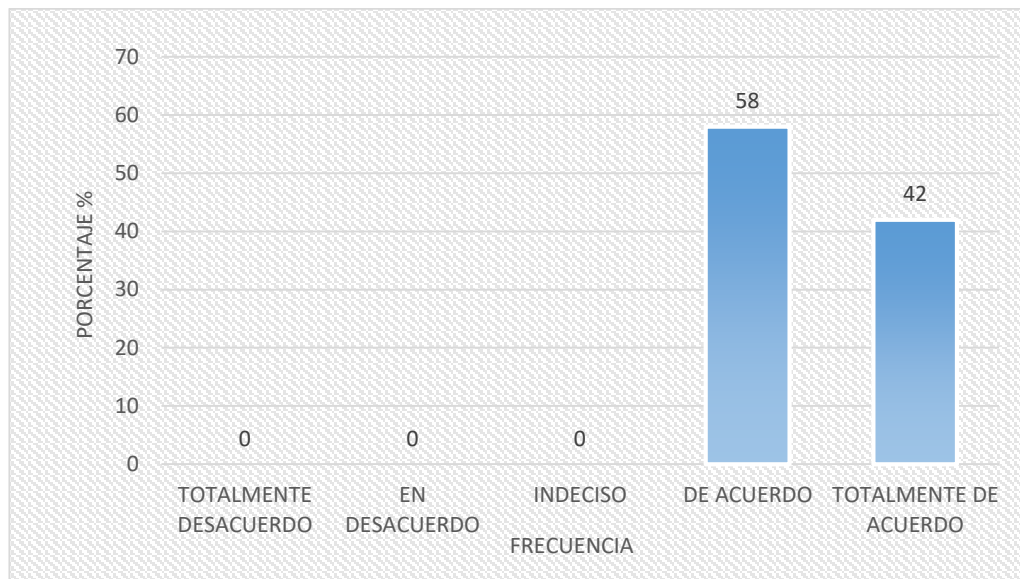


Figura 24. *Identifica con facilidad las ventajas competitivas*
Fuente. Tabla 3

V

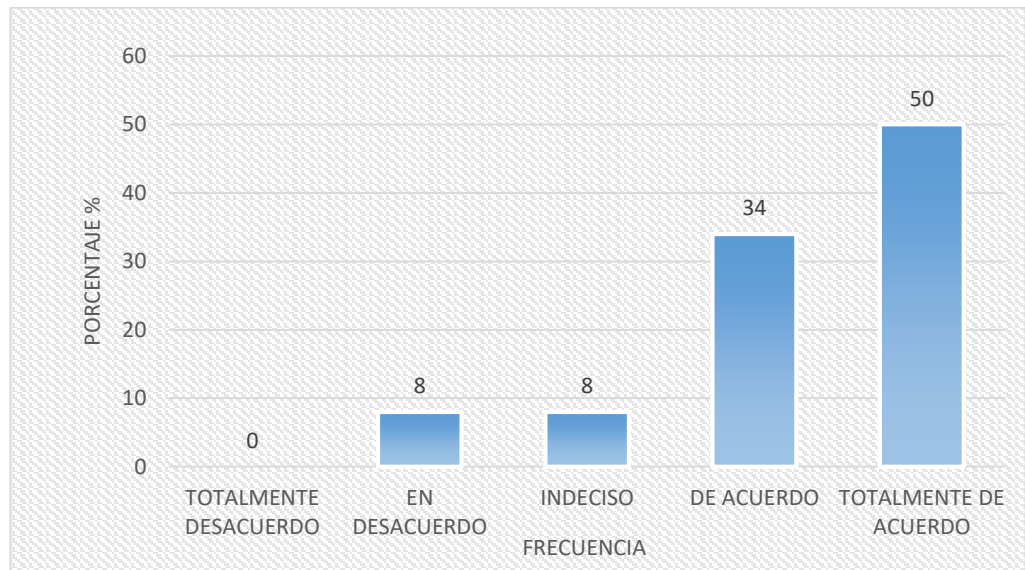


Figura 25. Adapta los productos a los requerimientos del mercado
Fuente. Tabla 3

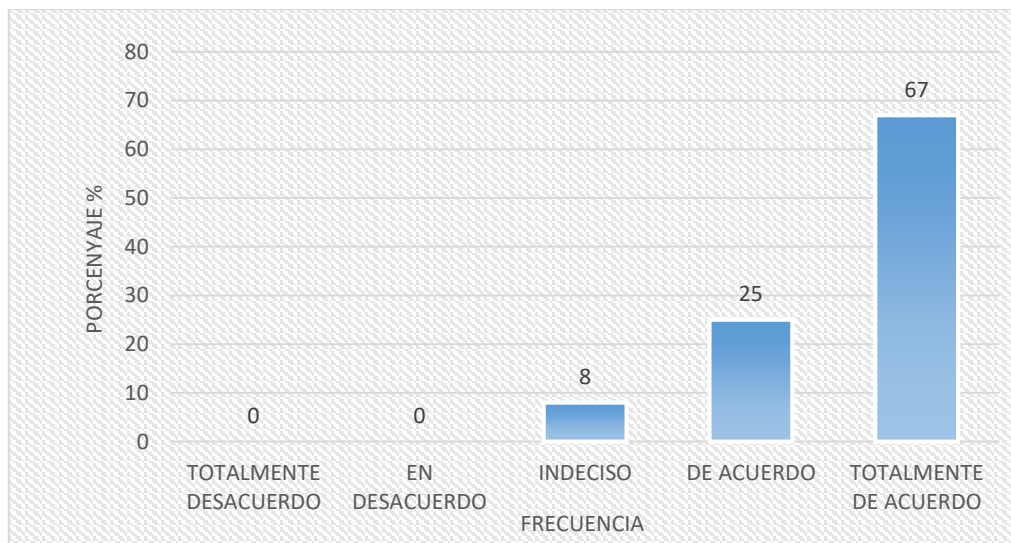


Figura 26. Verifica la calidad del producto que ofrece
Fuente. Tabla 3

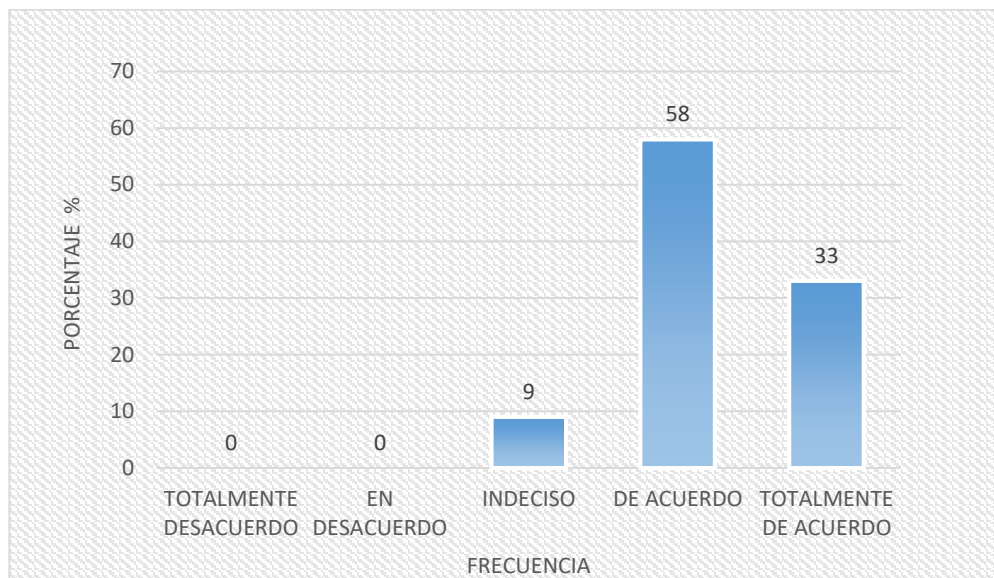


Figura 27. *Ejecuta el documento de la orden de compra para realizar el pedido*
Fuente. Tabla 3

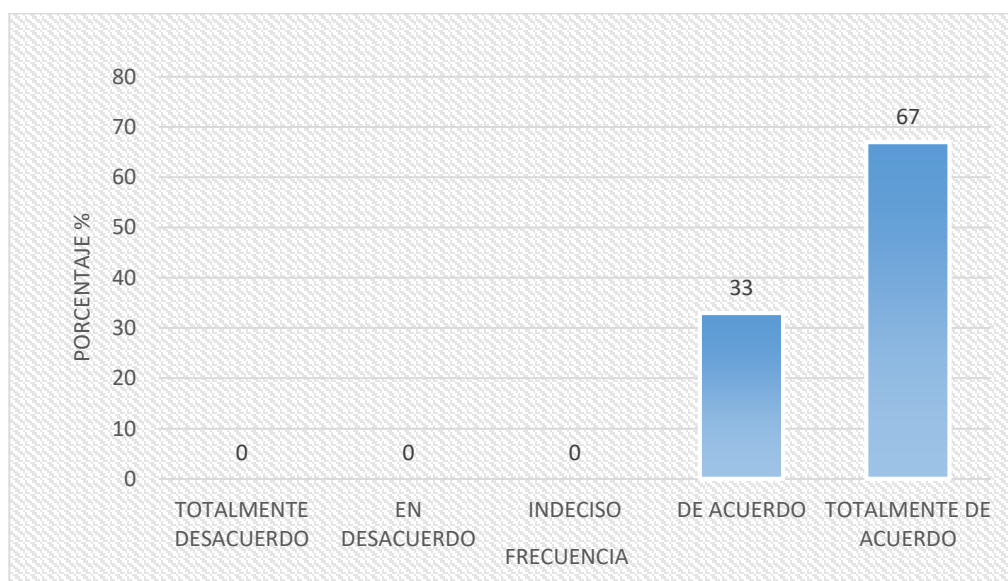


Figura 28. *Implementa políticas de innovación para la mejora de los productos*
Fuente. Tabla 3