



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA INVERSA EN LAS

MYPES RUBRO PANADERÍAS DEL CENTRO DE

SECHURA, AÑO 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

QUISPE RUIZ, AMADA GIULLIANA EDITH

ORCID: 0000-0003-1535-0479

ASESORA

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

PIURA – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Quispe Ruiz, Amada Giulliana Edith

ORCID: 0000-0003-1535-0479

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe Alicia

ORCID: 0000- 0001- 6176 -191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia
ORCID: 0000-0001-6176-191X

Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

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

Miembro

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

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su gracia y misericordia por haberme guiado y acompañado durante toda mi carrera siendo mi mayor fortaleza, brindándome mucho amor y sabiduría para culminar mis estudios.

De igual manera agradezco a mi hermosa madre por brindarme todo su amor y apoyo incondicional los que han sido necesarios para seguir adelante. A mi querido padre que desde el cielo bendice e ilumina mi camino.

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada a mis padres y hermanas que son los pilares fundamentales en mi formación y desarrollo académico. A toda mi familia que son lo más valioso e importante en mi vida.

Del mismo modo a mi esposo y a mi hija por su comprensión y apoyo permanente e incondicional en cada una de las etapas de mi vida académico profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Caratula.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Índice de Contenido.....	vi
6. Índice de tablas y figuras.....	vi
7. Resumen y abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	33
III. HIPÓTESIS.....	54
IV. Metodología.....	55
4.1 Diseño de la investigación.....	55
4.2 Población y muestra.....	56
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	58
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
4.5. Plan de análisis.....	61
4.6. Matriz de consistencia.....	62
4.7. Principios éticos.....	63
VI. CONCLUSIONES.....	79
VII. RECOMENDACIONES.....	81
Referencias bibliográficas.....	82
Anexos.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad del producto de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021	65
Tabla 2. Elementos de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.....	66
Tabla 3. Funciones de logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.....	68
Tabla 4. Actividades de logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Los productos son elaborados con materiales òptimos.	122
Figura 2. Los productos son confiables y seguros.	122
Figura 3. Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos.....	123
Figura 4. Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos.	123
Figura 5. La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen.....	124
Figura 6. El servicio cumple con las expectativas del cliente.	124
Figura 7. Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas.	125
Figura 8. La participacion de los trabajadores influye en la mejora continua de la empresa.....	125
Figura 9. Los productos cumplen con los requisitos de calidad y Salubridad.	126
Figura 10. El producto ofrecido esta certificado por las entidades de calidad.	126
Figura 11. Cuenta con un control de inventario para la regulación de productos.....	127
Figura 12. Los productos como materia prima y recursos se encuentran en un lugar adecuado.....	127
Figura 13. Cuenta con el servicio de transporte para sus productos hacia el consumidor final.....	128
Figura 14. Cuenta con un sistema de supervisión para los procesos de fabricación, envío, distribución y venta.	128
Figura 15. Los productos tienen un selectivo control de calidad.....	129
Figura 16. Solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido	129
Figura 17. En la panadería se emplea el sistema de logística inversa.....	130
Figura 18. Emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus	130
Figura 19. La panadería cuenta con una area de devoluciones.....	131

RESUMEN

La presente investigación Gestión de calidad y logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021. Presentó como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y logística inversa en las panaderías del centro de Sechura, año 2021. La metodología fue de diseño no experimental -transversal – descriptivo. Para la recolección de datos se utilizó una población constituida por 10 propietarios o administradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los principales resultados que se obtuvieron fueron: En cuanto a la variable gestión de calidad se tiene un déficit en las supervisiones de parte de las entidades, debido a que solo el 60% de los encuestados mencionaron que sus productos están certificados por las debidas entidades de calidad; en cuanto a la variable logística inversa se tiene un déficit en la implementación del sistema de logística inversa, debido a que solo el 60% de los encuestados mencionaron que emplean el sistema de logística inversa. Finalmente se concluyó que no todas las panaderías cuentan con certificaciones de calidad para que los clientes sientan más confianza en consumir dichos productos. También les falta implementar el sistema de logística inversa para ahorrar en costes, reemplazando las materias primas por materiales reciclados ayudando a reducir el impacto ambiental, mejorando la imagen de la organización y fidelizando a los clientes.

Palabras claves: Gestión de calidad, logística inversa, panaderías

ABSTRACT

The present investigation Quality management and reverse logistics in the mypes in the bakery sector of the center of Sechura, year 2021. I present as a general objective: To determine the characteristics of quality management and reverse logistics in the bakeries of the center of Sechura, year 2021. The methodology was non-experimental - cross-sectional - descriptive design. For data collection, a population made up of 10 owners or administrators was used, to whom a questionnaire of 19 questions was applied using the survey technique. The main results that were obtained were: Regarding the quality management variable, there is a deficit in supervision by the entities, because only 60% of the respondents mentioned that their products are certified by the appropriate quality entities. quality; Regarding the reverse logistics variable, there is a deficit in the implementation of the reverse logistics system, because only 60% of the respondents mentioned that they use the reverse logistics system. Finally, it was concluded that not all bakeries have quality certifications so that customers feel more confident in consuming these products. They also need to implement the reverse logistics system to save costs, replacing raw materials with recycled materials, helping to reduce environmental impact, improving the organization's image and building customer loyalty.

Keywords: Quality management, reverse logistics, bakeries

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las micro y pequeñas empresas en el Perú son un componente vital, siendo el motor de nuestra economía. Dichas organizaciones están constituidas por personas tanto naturales como jurídicas por medio de organizaciones empresariales contemplados en la legislación vigente, teniendo como finalidad dedicarse a comercializar bienes o prestación de servicios. Se ha demostrado que, a nivel nacional, las mypes ofrecen empleo al 80% de los habitantes financieramente activos, generan aproximadamente el 40% del PBI, de manera que estas mypes comprenden diversos aspectos fundamentales en la economía, por lo tanto, son los principales impulsores del desarrollo del Perú. (Sánchez, 2021)

Asimismo las Mypes contribuyen a la generación de empleo, la inclusión social y una vida digna para las personas, siendo así los principales impulsores del crecimiento económico del estado. A su vez la gran parte de estas Mypes suelen presentar dificultades debido a que la mayoría de personas que las dirigen tienen un mínimo de conocimientos con respecto a la Gestión de Calidad y Logística Inversa, lo que conlleva a la deficiencia de recursos y la no mejora de la calidad de sus productos es por ello que no se aprovecha al máximo la recuperación y reciclaje de residuos para la reutilización y el cuidado del medio ambiente.

Estas dificultades suelen presentarse a nivel internacional, nacional, regional y local, de las cuales mencionaremos algunos aspectos fundamentales:

En el ámbito Europeo el 99% de las empresas son mypes y generan empleos a 94 millones de personas teniendo como finalidad promover la recuperación económica , sin embargo en los últimos años a tenido un descenso debido a que las organizaciones presentan deficiencia en la implementación de la calidad de los productos y el reaprovechamiento de los mismos para un mejor manejo de la gestión de residuos sólidos. (Marco estratégico en política de pyme 2030, 2019)

En América Latina el 99% de empresas brindan empleo al 67% de trabajadores y sus aportaciones al PBI en consecuencia es de nivel bajo, lo que manifiesta escasos alcances de productividad a causa de que el plan de gestión de calidad, la optimización eficiente de la cadena de abastecimientos y la recuperación de productos se ha vuelto esencial en la administración empresarial actual, por ende se requiere reunir las principales estrategias para potenciar el desarrollo de las mypes. (Acerca de Microempresas y Pymes, 2022)

Para Brasil las mype es el principal factor que mueve la economía, puesto que impulsan la creación de puestos de trabajo formales representando el 99.4% del total de empresas, contribuyendo con el 54% de trabajos formales en el país mientras que el 43% representa la suma de salarios en la economía, sin embargo la falta de capacitación acerca de la calidad y reciclaje de los productos a obstaculizado cumplir con los objetivos empresariales, para ello la selección estratégica que realizan las empresas, proporcionan una base sólida para las tareas que pueden emprenderse en relación con una mejora sostenible ya que se debe planificar, controlar el desarrollo del producto y el aprovechamiento de los residuos. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018)

En México 4.1 millones son las pymes que promueven la economía aportando el 42% del PBI, generando el 78% de empleo a los habitantes a nivel nacional. A lo largo del tiempo muchas pymes fueron desapareciendo debido a las bajas ventas que ocasionan la falta de monitoreo de la calidad de los productos, así como la aplicación e implementación de la gestión de logística inversa. Las organizaciones han decidido cambiar las prácticas de compra y consumo haciéndolas más sostenibles en las cuales consiste en el reciclaje, fabricación, recuperación y nuevo uso de los productos. (Lizarazo, 2022)

En el Perú las mypes son los pilares fundamentales del crecimiento y desarrollo económico, existe alrededor de 2 millones 838 mil empresas de las cuales con el paso del tiempo muchas de ellas han ido desapareciendo, entre las principales causas se deben a la falta de precisión de los objetivos estratégicos de la organización, no cuentan con una misión o visión, no investigan los gustos y preferencias de los clientes, no cuentan con un plan de logística inversa. Hoy en día existe una gran demanda de consumidores en relación a la calidad de los productos o servicios que brindan las organizaciones, imponiendo a estas a cumplir con las normas y orden de trabajo accediendo por completo a las variables que sean participes de diversos procesos y estén siendo inspeccionados de modo que el resultado obtenido no solo sea predecible, sino asegurar la magnitud del mismo. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022)

En Piura se ha presentado dificultades en la mayoría de las mypes del rubro panaderías que se ubican en la parte céntrica, no cuentan con un sistema de gestión de calidad y logística inversa; siendo detectados por los consumidores al adquirir los productos, por ende conlleva a presentar bajas ventas. Un cliente que se va satisfecho,

generalmente regresa y en su entorno recomienda el producto, en cambio un cliente insatisfecho decide buscar otras alternativas con el propósito de hallar solución a sus gustos y preferencias; esto genera que las panaderías tengan variaciones en sus ventas debido a que presenta bajos ingresos; es así que consideramos importante capacitar, en los ámbito de gestión de calidad y recuperación de materiales reciclados dándoles un segundo uso para garantizar el cuidado del medio ambiente. (Otero, 2021)

En la provincia de Sechura, lugar en donde se llevó a cabo la investigación en el sector panaderías, se percibe que los dueños o administradores de estos negocios tienen un mínimo de conocimiento respecto al sistema de gestión de calidad y logística inversa, debido a la falta de capacitación o desconocimiento de estos temas, por consiguiente, tienen deficiencias ya sean económicas, de producción, la falta de organización, e inventarios desactualizados, todo esto en conjunto trae graves consecuencias para estos negocios los que pueden terminar cerrándolos.

Por lo expuesto anteriormente, se estableció como problema general: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Asimismo, para hacer posible el cumplimiento del objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de la calidad del producto de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Identificar los elementos de la gestión de calidad en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021. Conocer las funciones de logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021. Identificar las actividades de logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

La presente investigación se justifica, puesto que permite determinar las características de las micro y pequeñas empresas dando a conocer las estrategias adecuadas en relación al sistema de gestión de calidad y logística inversa al calcular con un diagnóstico determinado, la cual será útil como principal base de comparación para posteriores investigaciones. Por lo tanto, será de gran apoyo a un conjunto de organizaciones que no cuentan estudios científicos de administración del manejo de las micro y pequeñas empresas, por lo que la mayoría en general son empíricos. Dichas empresas tienen dificultades y limitaciones en su desempeño y desarrollo empresarial.

Al conocer las características de gestión de calidad y logística inversa, se ayudará a las empresas a organizar operaciones, diseñando estrategias, haciendo más eficientes sus recursos para mejorar la calidad de los productos y aprovechar al máximo la recuperación y reciclaje de residuos para la reutilización y el cuidado del medio ambiente.

En la actualidad un gran número de organizaciones muestran un escaso interés en el proceso de Gestión de Calidad ya sea por desconocimiento o por minimizar gastos económicos, mostrando un mínimo interés por implementarlo. Este proceso es primordial para que las empresas optimicen la calidad de sus productos y así satisfacer la demanda de sus clientes. Por otro lado, el proceso de logística inversa es totalmente desconocida

por las mypes ya que la correcta aplicación en sus procesos multiplicaría los recursos, en este caso la reutilización de los residuos, contribuirían a reducir el impacto ambiental.

Con el presente trabajo se desarrolló diversos planes de trabajo que llegaran a alcanzar las metas trazadas de la organización con el propósito de mejorar la calidad e incentivar a la logística inversa en las empresas, también se puede capacitar al personal sobre la importancia del reciclaje en beneficio del medio ambiente.

La metodología utilizada fue de diseño no experimental -transversal – descriptivo. Para la recolección de datos se utilizó una población constituida por 10 propietarios o administradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los principales resultados que se obtuvieron fueron: En cuanto a la variable gestión de calidad se tiene un déficit en las supervisiones de parte de las entidades, debido a que solo el 60% de los encuestados mencionaron que sus productos están certificados por las debidas entidades de calidad; en cuanto a la variable logística inversa se tiene un déficit en la implementación del sistema de logística inversa, debido a que solo el 60% de los encuestados mencionaron que emplean el sistema de logística inversa. Finalmente se concluyó que no todas las panaderías cuentan con certificaciones de calidad para que los clientes sientan más confianza en consumir dichos productos. También les falta implementar el sistema de logística inversa para ahorrar en costes, reemplazando las materias primas por materiales reciclados ayudando a reducir el impacto ambiental, mejorando la imagen de la organización y fidelizando a los clientes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1. Gestión de calidad

Valdez (2022) en su tesis *La gestión de la calidad y competitividad de la panadería y pastelería la Unión de la ciudad de Riobamba período 2021*, planteó como objetivo general: Determinar cómo influye la gestión de la calidad en la competitividad de la panadería y pastelería la Unión de la ciudad de Riobamba. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental - hipotético deductivo – descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 30 personas entre personal y consumidores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: en referencia al servicio al cliente el 50% señalaron que están completamente satisfechos con los productos, el 55% opina que en comparación con otras panaderías es mucho mejor la panadería La Unión, el 100% manifiestan tener una buena comunicación con el vendedor de la panadería, el 90% indica no haber tenido algún problema con el producto adquirido, el 100% indican que han sido atendidos con un buen servicio de calidad, el 100% considera estar satisfecho con la calidad del producto, el 40% afirma que a veces visitan con frecuencia la panadería, el 75% opina que a veces visitan otras panaderías, el 60% menciona que la calidad del producto es buena, el 30% indica manifestaron que al comprar un producto optan por ver la calidad. En relación al personal que labora en la panadería el 30% señalaron estar de acuerdo que la panadería y pastelería La Unión tiene un proceso de mejora continua para

minimizar los riesgos en la producción, el 40% manifestaron estar de acuerdo con el proceso de mejora continua adecuado a un buen nivel de eficiencia en el uso de los equipos de producción garantizando la calidad del producto, el 50% indica estar totalmente de acuerdo que el control de procesos dentro de la panadería y pastelería La Unión estandariza la calidad en los productos que ofrece siendo efectivo en dicho proceso, el 30% considera estar en desacuerdo que la panadería y pastelería utiliza un modelo de gestión de calidad orientado a mejorar el servicio a los clientes, el 50% afirma estar totalmente de acuerdo que la calidad de servicio prestada en la panadería y pastelería, garantiza una buena atención al cliente por parte de su personal, el 50% opina estar de acuerdo que la panadería realiza esfuerzos permanentes en los procesos de mejora continua, el 60% menciona estar totalmente de acuerdo que cuando un cliente no se encuentra conforme, la panadería brinda una solución efectiva, el 50% opina estar totalmente de acuerdo que la gestión de calidad es fundamental en una panadería, el 50% señala estar totalmente de acuerdo que la elaboración de sus productos de calidad pueden provocar la satisfacción en el consumidor, el 70% manifiesta estar totalmente de acuerdo que la competitividad de la panadería La Unión se sustenta en la mejora de sus productos, el 90% indica estar totalmente de acuerdo que la panadería debe crear diferentes estrategias de marketing para atraer a sus clientes, el 90% considera estar totalmente de acuerdo que la panadería debería contar con una marca en sus productos que identifique su competitividad en el mercado, el 50% afirma estar totalmente de acuerdo que la mejora de la producción en la panadería , garantiza un mejor costo de los productos que ofrece, el 100% menciona que la calidad de la materia prima que se utiliza en el proceso de producción garantiza la calidad de los productos que se comercializan, el 90% afirma estar

totalmente de acuerdo que la producción de la panadería debe ser amplia y ofrecer productos de calidad, el 70% menciona estar totalmente de acuerdo que el incremento de los clientes se debe a la innovación del producto. En conclusión se evidenció que para seguir en el mercado el negocio debe aumentar sus clientes para generar más ingresos económicos para beneficio del propietario, personal y clientes a través de estrategias respecto a la gestión de calidad para mejorar la competitividad en la panadería.

William (2022) en su tesis *Estrategias organizacionales para el mejoramiento de la calidad de servicio de atención al cliente, en la panadería y dulcería Cano S.A*, planteó como objetivo general: Analizar estrategias organizacionales para el mejoramiento de la calidad de servicio, en la panadería y dulcería Cano. La metodología de la investigación fue paradigma positivista – cuantitativo - no experimental – proyecto factible. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 805 clientes y la muestra del 30% alcanza a 242 clientes de la panadería a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: en referencia al servicio al cliente el 51,24% pertenece al sexo masculino, el 31,71% se encuentra en el rango de edad de 18-28 años, el 94,21% señala que la calidad del servicio es un aspecto importante en la satisfacción del cliente, el 52,89% manifiesta que si tiene conocimiento que la empresa cuenta con página web o redes sociales, el 66,94% indica reconocer que al momento de ingresar a la panadería le reciben con un saludo de bienvenida y de despedida al salir, el 52,07% afirma que conoce de la existencia en el mercado de empresas similares que brinden productos iguales a los de la panadería y dulcería Cano S.A, el 88,43% menciona que la panadería cuenta con un ambiente de

trabajo armónico y agradable, el 87,60% opina que dentro de las políticas de la panadería, no conoce que exista o cuente con un código QR como buzón de sugerencias, el 81,82% señala que la empresa cuenta con buen personal calificado para llevar a cabo la venta de los diferentes productos, el 85% manifiesta que se sienten satisfechos con la atención recibida por el vendedor, el 86,78% indica que se siente satisfecho con el producto adquirido, el 80,99% menciona no haber recibido algún tipo de promoción por parte de la panadería, el 90,08% afirma que las promociones ofrecidas por la empresa no son atractivas para ellos, el 63,64% considera que el personal de la panadería está formado en materia de calidad de servicio, el 83,47% opina que las estrategias organizacionales son necesarias para incrementar las ventas de la panadería, el 60,33% señala que la panadería aplica actualmente estrategias de publicidad para incrementar las ventas, el 70,25% manifiesta que la panadería debería realizar una mayor publicidad en la televisión y radio para darse a conocer en el mercado, el 86,78% indica que es necesario que se diseñe y se desarrollen nuevas estrategias de publicidad por medio de las redes sociales para dar a conocer a la panadería. En conclusión se determinó que es indispensable implementar un conjunto de interacciones satisfactorias que contribuyan al desarrollo de una relación de confianza entre la organización y sus clientes; en esta se encuentran la implementación de un plan de mercadeo digital que no solo promueva los productos de la panadería, sino que además establezca rutas y medios de comunicación con sus clientes que permitan conocer la percepción de los mismos, en tiempo real, igualmente, generar un proceso de formación e inducción permanente de los trabajadores de la panadería.

Gonzales, Rodríguez, & Simiti (2019) en su tesis *Gestión de la calidad en la panadería Isabel ubicada en el municipio de la Trinidad, departamento de Estelí, en el primer semestre del año 2019*, planteó como objetivo general: Evaluar la gestión de la calidad en la panadería Isabel ubicada en el municipio de la Trinidad, departamento de Estelí en el primer semestre del año 2019. La metodología de la investigación fue de enfoque mixto – descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una una población muestral de 10 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas por medio de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: en referencia a los colaboradores el 90% pertenece al sexo femenino, el 50% se encuentra en el rango de edad de 37 a 47 años, el 50% cuentan con un nivel académico de primaria, el 100% señala que siempre disponen de máquinas y herramientas para realizar el trabajo, el 100% manifiesta que siempre se les instruye para poder realizar su trabajo, el 70% indica que siempre la materia prima con la que trabaja es de calidad, el 40% siempre considera que se plantea metas y objetivos en su trabajo, el 100% menciona que siempre se trabaja por producción y que no se tiene horas establecidas, el 90% afirma siempre tener una buena comunicación con su jefe inmediato, el 100% señala que siempre se les exige de buena forma el cumplimiento de su trabajo, el 90% manifiesta que siempre se evalúa por lo que se sienten satisfechos del trabajo que realizan, el 40% indica siempre contar con cursos de capacitación, el 80% opina que siempre la comunicación con el personal del departamento es positiva, el 90% menciona que en la elaboración del producto siempre se aplican medidas para garantizar la calidad, el 90% considera siempre conocer claramente las responsabilidades y tareas a realizar, el 90% opina que con frecuencia la empresa les brinda útiles laborales, el 100% manifiesta que nunca permiten el uso de teléfonos

mientras realiza su trabajo, el 80% indica que nunca utilizan el dispositivo móvil en horas laborales, el 90% opina que siempre la obtención del producto final es el esperado, el 50% menciona siempre ser supervisado mientras realiza sus labores, el 80% señala siempre tener una buena comunicación con su jefe de departamento, el 30% manifiesta siempre ser supervisado por su jefe de departamento, en conclusión se determinó que hay pocas capacitaciones a los colaboradores de Panadería Isabel, además de contar con un nivel de escolaridad muy básico lo que influye en el proceso de panificación de cara a afrontar futuros problemas relacionados con la calidad, debido a esto existe una amplia rotación del personal y variación de calidad en los productos. Para una buena gestión se recomienda la capacitación periódica a todo el personal de la Panadería, lo cual pretende profundizar en temas relacionados con la gestión de calidad que velen por la mejora continua de la empresa.

Variable 2. Logística inversa

Arrieta (2022) en su tesis *Diseño de un sistema de logística inversa de manejo de residuos en la empresa Liteyca en la ciudad de Sincelejo Sucre*, planteó como objetivo general: Diseñar un sistema de logística inversa de manejo de residuos en la empresa Liteyca en la ciudad de Sincelejo Sucre. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental - enfoque mixto – inductivo. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de muestral de 37 trabajadores, a quienes se les aplico un cuestionario de 12 preguntas por medio de la técnica de la encuesta, obteniendose los siguientes resultados: en referencia a los trabajadores el 92% manifiestan si saber lo que es logística inversa, el 70% señala que si cuentan con un área o departamento específico para la

logística inversa de la empresa, el 49% indica que frecuentemente aplican la logística inversa en la empresa, el 65% afirma que el tipo de residuos que maneja la empresa no son peligrosos, el 76% opina que la empresa si cuenta con un sistema de manejo de residuos, el 78% menciona que el proceso de recuperación de residuos que más se practica en la empresa es el reciclaje, el 89% considera útil la implementación de un sistema de logística inversa para la empresa, el 78% señala que el proceso de devolución de los clientes es bueno, el 59% manifiesta que la empresa si cuenta con flujograma del proceso de devolución, el 57% indica que la logística inversa en la empresa ayudaría a reducir costos, mejorar la imagen de la empresa y abrir nuevos mercados, el 81% considera que la logística inversa contribuye a la conservación del medio ambiente en cuanto a reducción de excesos de residuos, disminución del calentamiento global y disminución del efecto invernadero, el 59% opina que aplicarían la logística inversa en la empresa porque ésta ayudaría a disminuir los costos de la empresa, previniendo la contaminación ambiental, así mismo su implementación podría evitar sanciones legales y también conseguiría satisfacer a los clientes. En conclusión se realizó una valoración teniendo en cuenta metodologías implementadas de uso y manejo de materiales y residuos. Igualmente, se diseña y pone en marcha nuevas estrategias y mecanismos de optimización de recursos que permitan dar un valor económico y ambiental a los residuos resultantes de los procesos productivos de la empresa. En este sentido, se permite la adopción de un enfoque innovador de auto-sostenimiento, con costos de producción reducidos, hallando otros destinos y operatividad a los residuos provenientes de las actividades operacionales en terreno en las diferentes áreas: Alta,

Mantenimiento y Empalmería, además de las actividades en la bodega de almacenamiento, reingresando nuevamente los productos de desecho a la cadena de valor o estableciendo nuevas alianzas y mercados para evitar que los residuos finales terminen directamente en los contenedores de basura.

López (2022) en su tesis *Propuesta de logística inversa respecto al manejo de desperdicios manufactureros del Cantón Otavalo*, planteó como objetivo general: Diseñar una propuesta de logística inversa para el manejo de desperdicios manufactureros del cantón Otavalo. La metodología de la investigación fue inductivo - deductivo – descriptiva. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 25 establecimientos, a quienes se les aplicó un cuestionario de 9 preguntas por medio de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: en referencia a los establecimientos encuestados las telas como polar, licra, casimir, flis, flex, impermeable, desa, lana, acrílico, loto, microfibra, acordeón y vicuña son las más comunes para la realización de prendas y otro tipo de producto, el 60% señalan que no cuentan con un área de logística, el 24% manifiesta que dentro de la organización no hay un proceso o modelo de logística inversa, el 16% indica que liquida a las personas cuando un producto está defectuoso, el 16% afirma que mensualmente desecha residuos textiles, el 28% menciona que genera 1 sola funda textil, el 24% opina que no conocen sobre los problemas ambientales que pueden ocasionar los residuos textiles, el 24% considera que si estaría dispuesto a donar los residuos textiles para su reutilización, el 24% señala que si estarían dispuestos a recibir capacitaciones de cómo manejar y reutilizar los residuos textiles. En conclusión la encuesta se puede evidenciar, que gran parte de las personas están

interesadas en aprender sobre logística inversa, y como evitar el continuo daño al planeta con la contaminación de residuos textiles, a su vez también se nota que tienen gran interés en conocer cómo funciona el reciclaje, reutilización y modificación de los desechos mencionados, esto les va a servir para convertirse en productores y/o comercializadores responsables con el ambiente, y a su vez va a permitir la concientización del tema con sus clientes.

Arango, Rojas, & Silva (2019) en su tesis *Diseño de un modelo de logística inversa para empresas del sector industrial en la ciudad de Pereira*, Risaralda, planteó como objetivo general: Diseñar un modelo de logística inversa que sea adaptable a empresas del sector industrial de la ciudad de Pereira. La metodología fue de tipo mixta - método deductivo - descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas por medio de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: en referencia a las personas que trabajan como líderes dentro de la empresa el 50% señala que logística inversa es el aprovechamiento máximo de los residuos y materiales al final del proceso productivo, el 63% manifiesta que no manejan la logística inversa en su organización, el 63% indica que no cuenta con un proceso de devolución en la compañía, en referencia a las personas que trabajan en logística dentro de la empresa el 88% indica que cuenta con un área de logística dentro de la organización, el 56% considera que en la empresa interviene la estrategia logística selectiva, el 25% afirma usar las prácticas de clasificación para controlar los productos en el área logística, el 65% opina si contar con un proceso o modelo de logística inversa, el 98% menciona que estaría dispuesto a implementar un modelo actual de

logística inversa, el 38% señala que el manejo en la cadena de suministro en la empresa es analizar la demanda, compras, proceso de producto y entrega al cliente, el 37% manifiesta que para implementar un modelo de logística inversa busca la oportunidad de reducir costos, gastos y reprocesos, el 34% indica que las principales causas por las que se presentan devoluciones es porque el producto no satisface las necesidades de los consumidores, el 25% afirma que la mercancía que no sirve como producto inicial se direcciona como reutilización directa/ reventa, el 92% considera a la logística inversa como una aliada para la reducción de costos en una organización, el 51% opina que es indispensable implementar un modelo de logística inversa ya que favorece el desarrollo económico y crecimiento empresarial, logrando la reducción de costos y optimización de recursos, el 73% menciona que la imagen de la compañía ante el cliente se mejora si adoptan la práctica de logística inversa, el 24% afirma que la razón principal por la cual la imagen se beneficia al incluir éste tipo de prácticas es la contribución al medio ambiente, el 49% considera que si es importante tercerizar la implementación del proceso de logística inversa, el 45% opina que existen empresas capacitadas que pueden ayudar a que la empresa se dedique exclusivamente a la razón de ser de su negocio, a ser más ligeras y a redefinir estrategias que conlleven a aumentos de productividad, ahorros de costos y mejora en su propia gestión. En conclusión la encuesta se pudo determinar que existe un ambiente organizacional al interior de las empresas del sector industrial de Pereira propicio para la implementación de modelos de logística inversa dado el alto porcentaje de 88 % de ellas que tienen una estructura organizada en su proceso de logística, y donde el 98 % estaría dispuesta a implementar dicho modelo.

Antecedentes nacionales

Variable 1. Gestión de calidad

Cano (2019) en su tesis *“Propuesta de mejora del marketing mix como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro panaderías, de la urbanización Pando, distrito de San Miguel, 2018”*, planteó como objetivo general: Proponer las mejoras del marketing mix como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, del sector producción, rubro panaderías, de la urbanización Pando, distrito de San Miguel, 2018”. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa - no experimental – transversal – descriptiva. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 26 panaderías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas por medio de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: sobre los representantes de las mype el 61.5% tiene de 40 años a más, el 69.2% son del género femenino, el 53.8% tiene estudios técnicos, el 69.2% son los dueños de las mype, el 53.8% tiene de 6 a 10 años en el mercado, el 69.2% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 100% de las panaderías están formalizadas, el 69.2% de las panaderías son persona natural, el 88.5% señala tener una percepción medio del marketing mix, el 96.2 manifiesta tener una percepción medio sobre las estrategias del producto, el 76.9% indica tener una percepción alta de las estrategias de la dimensión del precio, el 76.9% considera tener una percepción baja de las estrategias de dimensión plaza, el 73.1% afirma tener una percepción media de la dimensión promoción, el 100% percibe que la gestión de calidad es alto, el 100% señala que la planificación de la calidad es de nivel alto, el 96.2% opina que el nivel de control de

calidad es de nivel alto, el 100% manifiesta que la mejora de la calidad es de nivel alto. En conclusión, se determinó que las mejoras se deben realizar teniendo en cuenta las dimensiones de producto, marca, precio, plaza y promoción.

Guerrero (2020) en su investigación *“Gestión de la calidad y fidelización del cliente en las mypes, rubro de panaderías y pastelerías Lambayeque, año 2020”*, planteó como objetivo general: Determinar la gestión de la calidad y fidelización del cliente en las MYPES, rubro de panaderías y pastelerías en Lambayeque, año 2020. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo - no experimental - transversal – descriptivo. Para el recojo de información se utilizó 31 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: sobre los trabajadores de la mype el 61.3% opina que el gerente siempre planifica las tareas para un mejor resultado, el 67.7% señala que conoce los procedimientos y funciones de su área, el 74.2% manifiesta que la gerencia difunde las disposiciones de la empresa en todas las áreas, el 80.6% indica la panadería ofrece productos de buena textura y sabor exquisito, el 70.9% indica que la panadería siempre elabora panes de diferentes gustos, el 67.8% considera que los productos de la panadería son confiables, el 74.2% afirma que se siente conforme con los productos ofrecidos en la panadería, el 77.4% opina que en la panadería siempre recibe una atención personalizada, el 64.4% menciona que la panadería siempre tiene un ambiente cómodo y atractivo, el 61.2% señala que siempre aplica estrategias para fortalecer su imagen, el 61.2% manifiesta que siempre conoce al tipo de cliente que atiende, el 54.8% indica que el servicio que brindan a los clientes es personalizado, el 70.9% considera que la panadería

siempre se preocupa por satisfacer a los clientes, el 58.0% afirma que la panadería siempre trata de obtener información de sus clientes, el 67.7% opina que la panadería siempre identifica a sus clientes, el 74.2% menciona que la panadería siempre se preocupa por retener a sus clientes, el 77.4% señala que los productos de la panadería siempre son a gusto de sus clientes, el 64.5% manifiesta que la panadería siempre fortalece las relaciones con el cliente, el 61.3% indica siempre la panadería prioriza las necesidades de los clientes. Se concluyó que las políticas garantizan que la gerencia planifique las tareas de los trabajadores para el logro de metas; el rendimiento garantiza la calidad del producto, pues los productos tienen buena textura y sabor exquisito; la fidelización del cliente garantiza la satisfacción de los clientes y la panadería permite diferenciar a los clientes garantizando que los productos de la panadería siempre sean de gusto y preferencia de los clientes.

Iparraguirre (2021) en su trabajo de *investigación Gestión de calidad en la capacitación de estrategias de promoción en las micro pequeñas empresas, rubro panaderías: caso empresa Salazar S.R.L. - en la ciudad de Huaraz, 2020*, planteó como objetivo general: Determinar la gestión de calidad en la capacitación en estrategias de promoción y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías en Huaraz, 2020. La metodología de la investigación fue cuantitativa – no experimental – descriptiva. Para el recojo de información se consideró una población muestral de 38 gerentes de las panaderías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: de los encuestados el 30.31% tienen de 35-40 años, el 69.70% son de sexo masculino, el 63.64% de personas tienen estudios básicos, el 30.31% realizan la publicidad televisiva a veces, el 30.31%

realiza la publicidad radial casi siempre, el 72.73% de las empresas nunca realizan anuncios en periódicos, el 66.67% siempre realizan la motivación a su personal para obtener un buen resultado de trabajo para su empresa, el 54.55% casi siempre brindan cupones a los clientes, y el 36.36% casi siempre realizan los concursos y también el 36.36% siempre realizan los concursos dentro de su empresa por que la venta de sus productos son ventajosas, el 42.42% casi siempre realizan descuentos, el 39.39% casi siempre realizan las bonificaciones a los clientes, el 33.33% reconocen a veces reconocen el trabajo de los revendedores porque es una pieza fundamental de crecimiento, el 57.58% de las empresas nunca envían mensajes por correo a los clientes, el 45.45% de empresas nunca visitan a sus clientes para mostrarles su catálogo de productos, el 36.36% nunca realizan el marketing en línea, el 36.36% de gerentes nunca y casi nunca realizan el marketing telefónico.

Variable 2. Logística inversa

Chavez & Linares (2022) en su trabajo de investigación *Diseño de la Logística Inversa y su Impacto en los costos logísticos de la empresa distribuidora BAVIG SAC, Cajamarca 2021*, planteó como objetivo general: Determinar los beneficios de la logística inversa enfocado en la recuperación y reducción en la compra de envases nuevos en la empresa BAVIG SAC. La metodología de la investigación fue cuantitativa - no experimental – explicativa. Para la recopilación se utilizó como población a todos los trabajadores de la empresa BAVIG SAC, a quienes se les aplicó un cuestionario de 10 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 85% manifiesta no tener conocimiento de logística inversa, el 85% señala no saber que la

logística inversa ayuda a reducir los costos logísticos, el 100% indica que no se ha implementado algún método para el aprovechamiento de logística inversa, el 85% considera que no sabe cómo se maximiza la tasa de recolección mientras se minimizan costos, el 100% afirma que no se ha implementado algún método dentro de la empresa para la recolección de envases de gas, el 80% menciona no saber sobre el aprovechamiento de la logística inversa para mejorar los costos logísticos, el 65% señala no saber cómo se miden los costos logísticos, el 100% manifiesta no saber del método logístico AS IS AND TO BE para el nuevo proceso de recolección de envases y reducir costos logísticos, el 85% indica no saber como mejorar la recolección de envases y reducir costos logísticos, el 100% menciona no saber acerca del método AS-IS and TO-BE. Se concluyó que el diseño de mejora, se pide analizar los cambios y aplicarlos para así mejorar su recuperación de cilindros y estandarizar sus costos, aumentar sus ventas y como consecuencia aumentar los ingresos económicos para la empresa BAVIG SAC - Cajamarca.

Salas (2022) en su trabajo de investigación *Empleo del conocimiento de la logística inversa como estrategia e impacto ambiental para el logro de desempeño sostenible de la industria manufactura sector industria gráfica en Tacna, 2019*, planteó como objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona el empleo del conocimiento de la logística inversa como estrategia e impacto ambiental para el logro de desempeño sostenible de la industria manufacturera - Sector Industria Gráfica en Tacna, 2019. La metodología de la investigación fue cuantitativa directa – no experimental. Para el recojo de información se considero una población muestral de 51 empresas a quienes

se les aplicó un cuestionario de 52 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 35,3% de empresas de la industria gráfica consideran que se lleva a cabo una adecuada estandarización de los procesos que comprenden y auditan el sistema, el 39,2% manifiesta estar de acuerdo en que se procede a la identificación de materiales tóxicos y peligrosos, el 39,2% consideran que no se cuenta con un diseño modular que permita identificar rápidamente los elementos los productos fuera de uso (PFU) susceptibles de recuperación, el 35,3% señala que no cuentan la existencia de una supervisión para organizar y gestionar el retorno del flujo logístico o actividades de forma rápida y eficiente de los productos para satisfacer las necesidades del cliente frente a su nueva comercialización, el 35,3% manifiestan estar totalmente en desacuerdo, ya que no se lleva a cabo la reutilización de productos fuera de uso (PFU) en sí para darle un nuevo uso, el 37,3% indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que se lleva a cabo la gestión de materiales recuperados para disminuir el uso de productos originales, el 37,3% afirma estar de acuerdo que existe un proceso de producción intensivo en mano de obra, el 39,2% menciona estar en desacuerdo en realizar la la reducción y/o minimización de desechos en el proceso productivo, el 39,2% señala estar totalmente en desacuerdo ante la pregunta: se evita materiales tóxicos y peligrosos en el proceso productivo, el 33,3% manifiestan estar de acuerdo ni en desacuerdo si se lleva a cabo el empleo de materiales reciclables. Como conclusión se considero que se debería implementar un sistema que genere valor a la empresa contribuirá a medir los procesos de la recuperación de los productos fuera de uso (PFU) a lo largo de la cadena de suministro así como el manejo de materiales peligrosos, transporte y almacenaje de todo tipo de materiales de riesgo contaminante, lo que permitirá mejorar el desempeño del trabajador

en los procesos de recuperación de los productos desechados por los consumidores (productos fuera de uso, PFU).

Chávez (2021) en su trabajo de investigación *Propuesta de implementación de logística inversa para los envases de plástico de la cadena de suministros de una empresa de bebidas, utilizando el modelo SCOR, en la ciudad de Arequipa*, planteó como objetivo general: Proponer la implementación de logística inversa para los envases de plástico de la cadena de suministro de una empresa de bebidas, utilizando el modelo SOCR, en la ciudad de Arequipa. La metodología utilizada fue cuantitativa - no experimental. Para la recopilación de datos se consideró una población muestral de 15 vendedores a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 53% de los vendedores utiliza el correo electrónico para remitir solicitudes de aprobación de una devolución de producto terminado, el 80% señala que es necesario para la empresa saber cuál producto está presentado fallas, el 53% manifiesta que de 2 a 5 días puede demorar la aprobación de la devolución de productos, el 67% indica que el traslado de la devolución del cliente lo realiza la agencia, el 87% afirma que el traslado de la devolución de la agencia hasta la empresa lo realiza el vendedor, el 100% menciona que la información sobre la devolución que se brinda a almacén es la cantidad del producto, el 100% señala que si realiza seguimiento del envío de la devolución, el 60% manifiesta que el área responsable de hacer el seguimiento al envío de la devolución son las ventas, 80% indica que si se realiza seguimiento a la emisión de la nota de crédito, el 60% afirma que el área que hace el seguimiento a la emisión de la nota de crédito es las ventas, el 87% menciona que estite la política

comercial de devolución, el 93% manifiesta que si existe el plan anual de devoluciones. En conclusión se determinó que logística inversa dentro de la empresa del sector alimenticio, es un mecanismo que permite fomentar el conocimiento del reciclaje que, con un buen manejo y aplicación, proporciona una gran imagen hacia los consumidores de sus bienes o productos, garantizando la rentabilidad de la misma, asimismo se puede llevar un control continuo sobre el material de preformas de plástico virgen recolectado usando el proceso del modelo SCOR para la logística inversa. Obteniendo los siguientes resultados:

Antecedentes regionales

Variable 1. Gestión de calidad

Escobar (2019) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las mype rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019*, tuvo como objetivo general: determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE rubro panaderías del mercado de Chulucanas, año 2019. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa - no experimental - transversal – descriptivo. Para el recojo de información se consideró 7 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: en cuanto a la variable Gestión de Calidad, respecto a los Principios el 100% de los clientes considera que su presencia en las MYPE aporta ganancias, el 76% considera que la Mype cumple con sus expectativas y necesidades en la elaboración del producto ofrecido, el 75% afirman que la MYPE si cumple con los estándares de calidad, así como higiene y buen estado del producto ofrecido, el 52% menciona que si están conformes que el área en donde se vende el producto es adecuado y el 93% de los

trabajadores afirman que tienen buen trato y relación con su jefe, el 67% de los trabajadores encuestados si manifiestan que de ellos se rescata nuevas ideas, así como habilidades para el beneficio de la Mype, el 52% señala que la MYPE si cuenta con guías e indicaciones como parámetros para la elaboración del producto, 74% afirma que la MYPE si innova en nuevos diseños, el 89 % manifiesta que se sienten inspirados y a gusto con el trabajo que realizan y se involucran en los retos diarios. Respecto a la variable Capacitación, en los pasos del proceso de capacitación el 100% de los gerentes considera que su personal es valioso para mantenerse como empresa.

En los beneficios de capacitación el 100% de los trabajadores afirman que la buena calidad del producto y servicio ofrecido genera en la MYPE mayor afluencia de clientes, asimismo consideran que su identificación y compromiso de su aporte le generan mayores ingresos a la MYPE. Se concluyó que se logró identificar la importancia que tienen los principios de la Gestión de calidad y capacitación en las MYPE, observándose que en gran parte las MYPE trabajan de manera empírica, pero tienen mucha experiencia en el rubro panadero y consideran primordial al cliente, asimismo recomienda a las MYPE implementar programas de capacitación a su personal, viendo las necesidades tanto internas como externas, el programa debe ser escuchado desde el gerente hasta los trabajadores, para concientizar y motivar aún más al trabajador en sus funciones a desempeñar y así obtenga más ventajas tanto para MYPE como su personal.

Pedrerá (2020) en su investigación *Gestión de Calidad y Endomarketing en las mype rubro panaderías del centro de la ciudad de Piura, año 2020*, tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y endomarketing en las

MYPE rubro panaderías del centro de la ciudad de Piura, año 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo - descriptivo – no experimental – transversal. Para el recojo de información se consideró una población finita para la variable endomarketing, teniendo como muestra a 18 trabajadores; y para variable gestión de calidad, la población es infinita donde la muestra estuvo conformada por 120 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por 23 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: En relación a los clientes el 91.7% indica estar satisfecho respecto a los productos de la panadería y el servicio que brindan en la atención, el 90% señala que la MYPE si proyecta una imagen para atraer nuevos clientes, el 84.2% manifiesta que existe mejora en la fabricación de los panes que ofertan, el 97.5% menciona que las Mype destacan por el producto que ofertan y el servicio que brindan, el 80.8% observan que los trabajadores aprovechan adecuadamente los recursos con los que cuentan, el 92.5% afirma que las MYPE cumplen con los requerimientos para funcionar adecuadamente y acorde a ley, el 96.7% menciona que las MYPE buscan mejorar continuamente con la calidad de sus productos ofertados, el 88.3% opina que las MYPE se esfuerzan por satisfacer las expectativas de sus clientes, el 75.0% indica que el encargado de la MYPE se involucra en las actividades de los trabajadores, el 95.0% señala que si existe una secuencia de actividades en la atención. En referencia a los trabajadores el 77.8% manifiesta estar motivado a desempeñarse eficazmente dentro de la MYPE, el 66,7% indica satisfacción al trabajar en las MYPE rubro panadería, el 72,2% señala que se les fomenta guardar relaciones óptimas entre el personal y clientes, el 88,9% menciona que las MYPE cuentan con estrategias para solucionar cualquier eventualidad o conflictos que puedan generarse, el 100% manifiesta que son responsables de las funciones

encargadas y actividades relacionadas. Se concluyó que las mypes están dadas por la diferenciación, ya que destacan por la calidad de producto que ofertan y el servicio que brindan; así mismo por el cumplimiento de los requerimientos para funcionar adecuadamente y acorde a ley; satisfacción respecto a los productos y el servicio brindado; la imagen para atraer nuevos clientes; mejoramiento en la fabricación de los productos; y el aprovechamiento adecuado de los recursos con que cuentan los trabajadores.

Yahuana (2021) en su tesis *“gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021”*; tuvo como objetivo general determinar las características de gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas-Piura, año 2021. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo - no experimental - transversal - descriptivo. Para recaudar información se consideró como población a 5 panaderías y como muestra a 68 clientes, a quienes se les entrevistó y aplicó un cuestionario de 17 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: en referencia al servicio al cliente, el 88% considera que, si se le ofrece un pan de calidad, el 87% indica que la panadería a la que acuden si cumplen con los protocolos de higiene, el 59% señala que el precio del pan es accesible, el 87% opina que si es adecuado el desempeño del trabajador en la panadería, el 47% menciona que es buena la atención que recibe en la panadería, el 93% opina que la panadería si cumple con los plazos de entrega, el 72% indica recibir una atención personalizada, el 85% afirma consumir pan por las mañanas, en referencia a los propietarios de las mype, el 60% señala que su diseño de pan es excelente y bueno, el 100% manifiesta que si renueva los utensilios que utiliza para la elaboración del pan, el

80% indica que si hace programación diaria de pan, el 60% señala que compra su materia prima a la semana, el 100% menciona ser buena la mano de obra de los colaboradores. En conclusión, se determinó que los elementos de gestión de calidad priorizan la calidad ya que se sienten satisfechos con la calidad del producto, las actividades de gestión de calidad priorizan el tiempo en que se cumplen con los plazos de entrega, los factores de la productividad priorizan que la mano de obra de los colaboradores es buena, las ventajas de la productividad priorizan en cuanto a la motivación en la MYPE tiene buena acogida ya que los trabajadores se sienten motivados.

Variable 2. Logística inversa

Cortez (2020) en su tesis *“caracterización de la gestión de calidad y logística inversa en las mype rubro zapaterías del centro de Piura, año 2020”* estableció objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE rubro zapaterías del centro de Piura, año 2020. La metodología de la investigación fue descriptiva – cuantitativo - no experimental – transversal. Se utilizó como población infinita a la variable gestión de calidad a 385 clientes y para la variable logística inversa a 3 dueños o administradores a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos para gestión de calidad fueron: el 88% de los clientes manifiestan que el producto si satisface su necesidad, el 85% manifiesta que el producto si cumple sus expectativas, el 90% indica que, si son clientes frecuentes, el 95% opina que el producto adquirido si presenta materiales óptimos de fabricación, el 90% afirma que el producto adquirido cumple con los requisitos básicos de calidad, en cuanto a la variable logística inversa el 100% de los administradores de las

zapaterías manifiestan que si se consideran una empresa ECO amigable, el 100% manifiestan que si clasifican y organizan la mercadería, el 100% señala que si retiran la mercadería de la exhibición si se encuentra dañada, el 100% indica que si devuelven los productos con fallas a sus proveedores, 100% opina que no recicla las cajas o embalajes donde vienen los productos, el 100% manifiestan que por el momento no reciclan productos, el 100% menciona que aún no comercializan productos reciclables, el 100% de manifiesta que no cuentan con un centro de devolución. En conclusión se determinó que las mype identifican los elementos de la gestión de calidad a través de sus productos, estos logran cumplir con las expectativas del cliente, debido a que sus productos son de calidad vinculadas al diseño que ofrecen, adaptándose a las necesidades del cliente, punto clave en la frecuencia de compra, sustentado también a las certificaciones con las que cuenta; un punto importante por mejorar es la atención al cliente, brindando a sus trabajadores mayores conocimientos del producto ofertado, en cuanto a logística inversa, presentan clasificación y organización estructurada de los productos, pero no cuentan con un centro de devolución de productos, dejando en evidencia la ausencia de cultura del reciclaje de productos para su reaprovechamiento y comercialización, ya que sus actividades están enfocadas solo en la reutilización de inventarios estacionales sobrantes.

Burgos & Dany (2020) en su tesis *Gestión de Calidad y Logística Inversa en la Empresa Refrigerados Fisholg e hijos S.A.C, Paita 2020*, planteó como objetivo: Establecer la relación entre la gestión de calidad y la logística inversa en la empresa Refrigerados Fisholg e hijos S.A.C, Paita 2020. La metodología de la investigación es no experimental – transversal – descriptivo – cualitativo y cuantitativo. Para la recolección

de datos se trabajó con una población conformada por 154 trabajadores de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 70% de los trabajadores indica que si cumplen con los objetivos de la calidad en la empresa, el 60% señala estar totalmente de acuerdo con que se conoce la política de calidad de la empresa, el 66% menciona estar totalmente de acuerdo con que la empresa tiene claramente definidos sus procesos de producción, el 61% afirma estar de acuerdo con que la empresa dispone oportunamente de los recursos relacionados para cumplir con la calidad de sus productos, el 60% considera que la empresa aplica flujos de procesos estandarizados en su área de producción, el 52% afirma que sus superiores les brindan adecuadamente las instrucciones de trabajo, el 26% menciona estar de acuerdo que la empresa realiza controles antes, durante y después del proceso de producción, 86% afirma estar de acuerdo que la empresa hace un seguimiento sistemático y documentado de la calidad del producto, el 74% señala que la empresa toma medidas efectivas para implementar las acciones correctivas ante errores o fallos en los procesos de producción, el 80% considera que en la empresa se evalúa continuamente los resultados en cuanto a la calidad de los productos. Se concluyó que existe una correlación positiva considerable entre la gestión de calidad y la logística inversa en la empresa, con un índice de 0,808 es decir que mientras la gestión de calidad tenga un óptimo nivel, la logística inversa también tendrá un óptimo nivel, siendo necesario mejorar los niveles de evaluación y diagnóstico, revisión de procesos, así como medición y control, a fin de contribuir de mejor forma con la gestión de la calidad en Refrigerados Fisholg e hijos S.A.C. en el contexto de la logística inversa.

Silva (2021) en su investigación “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Logística Inversa en las Mype Ferreterías, Distrito Ignacio Escudero- Sullana (Piura) año 2021*”, planteó como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPE ferreterías, distrito Ignacio Escudero - Sullana (Piura) año 2021. La metodología de la investigación fue cuantitativa - no experimental - transversal - descriptivo. Para la recolección de datos se trabajó con una población de 90 clientes y 20 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados respecto a los beneficios de la gestión de calidad, el 80% de los clientes consideran que al brindar un mejor producto o servicio la mype lograra aumentar las ventas, el 60% indica que los nuevos productos o servicios que comercializa la mype satisfacen sus necesidades, el 84% señala que son eficientes los productos que ofrece la mype, el 76% indican que acuden con frecuencia a comprar los productos en la mype. La importancia de gestión de calidad, el 71% de los clientes consideran que los precios de los productos que ofrece la mype son accesibles al mercado, el 73% indica que están conforme con la calidad de marca de los productos que ofrece las mype, el 90% considera que los productos son de marca reconocida. Las estrategias de la logística inversa, el 80% de los trabajadores mencionan que cuentan con servicios de recolección selectiva de reciclaje, el 90% consideran eficientes la reducción de materiales desechos, el 85% manifiesta que la reducción de materiales ha generado tener mayor capacidad de almacén. Las ventajas de la logística inversa, el 80% de los trabajadores considera efectivo la utilización de recursos, el 90% indica que los productos reutilizados generen beneficios. el 60% menciona que dentro de la empresa se ha encontrado productos dañados, el 75% afirma que cuentan con un sistema de software que

tiene en cuenta las devoluciones, en tanto el 100% señalan que no utilizan alguna página web para la realizar las ventas de cada producto. Se concluyó que las ferreterías de Ignacio Escudero cuentan con beneficios de niveles altos de satisfacción y el incremento de ventas. Se encontró que la importancia de la gestión de calidad fue tener presencia en el mercado y disminución de precios. Las estrategias de logística inversa que se encontraron fueron reciclar, reducir, además se encontró la reutilización. Se identificó que optimizar recursos, además reducir los impactos ambientales y potenciar la innovación son ventajas esenciales con las que cuenta las MYPE.

Antecedentes locales

Hasta la fecha no se ha realizado investigaciones a nivel local de las variables gestión de calidad y logística inversa.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Gestión de calidad

Cadillo (2019) manifiesta que, gestión de calidad se basa totalmente en un conjunto de labores coordinadas en las que un grupo de personas tienden alcanzar una calidad al terminar un producto que se le brindara al cliente. Asimismo, el sector de control de la organización es el que se encarga de examinar y revisar los productos por medio de una total inspección, siendo la calidad la cuestión más eficaz para los departamentos de calidad y sus inspectores de manera que el objetivo es asegurarse de que ningún producto defectuoso llegue a los clientes.

Silva (2022) indica que, el control de calidad es un instrumento que tienen como finalidad evitar posibles errores en la técnica de producción y en los bienes u ofertas obtenidos a través de ella. Debemos enfatizar que no es necesario identificar los errores cuando ya han ocurrido, sino que deben evitarse por anticipado antes de que suceda. La calidad del producto y sus elementos es un conjunto de técnicas que intentan respaldar la calidad, no de los bienes adquiridos en sí mismos sino de la técnica con la que se adquieren dichos bienes.

La fase de control desarrollado por la gestión de la calidad implica una fundamental gestión y participación de todos los gerentes y directores que participan en uno u otro período del desarrollo productivo. Por tanto, la relación interna es elemental para que todos los implicados estén al tanto en toda instancia de todas las posibles equivocaciones que puedan ocasionarse. La finalidad de la gestión de calidad es conseguir que los productos sean fabricados con las óptimas condiciones de calidad. En las

organizaciones para hacer posible el manejo de calidad primero tiene que ser planificado, organizado y dirigido de manera que permitan alcanzar los más altos estándares de calidad alcanzando las metas propuestas por las organizaciones.

Dimensión 1. Calidad de productos

Andrada (2019) menciona que, los productos que cuentan con recursos de calidad son productos comercializables que tienen un grupo de funciones presentando cualidades que establecen su capacidad y que pueden controlarse con la ayuda de un empresario para cumplir con ciertos requerimientos básicos.

Un producto que es de calidad es reconocido por el consumidor cuando cumple con las cualidades de funcionamiento manteniendo en buen estado del producto en óptimas condiciones físicas, acompañado del buen servicio y tiempo asegurando su máxima calidad.

Un producto que es elaborado con materiales de calidad debe tener una duración de tiempo razonable, siendo el tiempo un factor necesario que demuestra su calidad.

Los productos que son de calidad son elaborados con el proceso de desarrollo que piden las normas de gestión de calidad cumpliendo con las características al punto de complacer las necesidades de los clientes y de darles satisfacción adquiriendo sus productos mejorados, evitando cualquier deficiencia en ellos.

Gran parte de las empresas que elaboran productos y salen al mercado para su venta cuentan con un extraordinario departamento que garantiza la calidad de las

utilidades, supervisando los productos de salida para poder alcanzar la aprobación de los clientes.

Indicadores

- Verificación de productos

Roldán (2021) indica que, el proceso de verificación abarca en concreto una definición de los objetivos de la organización la misma que mantiene una estructura de procedimientos, herramientas e instrucciones para la clasificación de sus productos y así comprobar, verificar y validar que estos sean elaborados con materiales de calidad.

Por otro lado, Qima (2022) manifiesta que, la verificación de productos es un componente clave para llevar a cabo el control de calidad, permitiendo comprobar la calidad en diversos periodos del proceso de fabricación y previas a su salida al mercado, siendo una manera efectiva de evitar dificultades ante el rendimiento del producto.

La verificación de productos sigue un lineamiento controlado durante cada etapa del proceso, lo cual es muy importante para que este producto cumpla con las expectativas y necesidades finales tanto de la empresa como del cliente.

- Seguridad

Dávila (2019) señala que, cada producto final que es obtenido y lanzado al mercado tiene que cumplir con ciertas normas que implican el cuidado de la salud y seguridad para los consumidores, que pueden ser especificadas al usuario en su etiquetado según lo exija la ley.

La seguridad del producto debe estar garantizada a través de documentación que sostenga esta certificación, a tal punto que al ser utilizado no representa mayor tipo de riesgo o daño a la salud del consumidor final. (Consumoteca, 2022)

Cualquier producto desde el inicio de su fabricación hasta su comercialización en los diferentes puntos de ventas tiene que cumplir de forma obligatoria la normativa que indique como prioridad la seguridad del usuario final, esto nos asegura su consumo y permanencia en el mercado

- **Almacén**

Alarcón (2019) manifiesta que, el almacén es considerado como un espacio cerrado o abierto que tiene como finalidad recepcionar y despachar materias e insumos ya sea a la empresa o a otros almacenes para proveer y mantener el stock requerido de los mismos.

Además, Lara (2020) señala que, el buen manejo y control de materiales dentro de almacén nos garantiza el adecuado servicio para la fluidez y seguridad de producción de lo requerido por la organización, todo almacén tiene la prioridad de organizar de manera adecuada y llevar un control para la fluida organización de las distintas áreas que estén comprometidas. Esto nos garantiza una sana relación entre la empresa y el cliente.

Para un correcto control en el almacén, la organización debe seleccionar y reclutar al personal idóneo, ya sea desde el jefe del almacén hasta el personal básico. Dicha área es considerada como un medio que alcanza una economía potencial, aumentando las

utilidades y rentabilidad de una empresa, teniendo la función encargada de las ventas, producción, registro y control de inventarios, entregas a su destino final.

- **Diseño**

Londoño (2021) indica que, el proceso para la creación de nuevos e innovadoras productos están basados en el diseño de los mismos, ya que estos traen consigo la resolución de problemas de un determinado grupo de clientes que lo requieran, esto puede ser un producto en si o un servicio, asegurando así el cumplimiento y logro de objetivos trazados.

Por otro lado, López (2022) argumenta que, el diseño de productos está íntimamente relacionado con las necesidades de cierto grupo de personas tomando como referencia a un ideal dentro del grupo, esto nos da las características necesarias para cumplir con las expectativas exactas del cliente. Con esto se logra que el cliente consuma el producto de forma automática sin darse cuenta que está siendo inducido de forma indirecta, pero cumpliendo todas sus expectativas.

Cada producto mantiene un diseño especial, siendo la parte más cuidadosa y sensible para una empresa debido a que pasa por una serie de largos procedimientos para que sean creados satisfactoriamente; finalmente esto determinara si el producto es aceptado o rechazado en el ámbito comercial.

- **Calidad**

Gonzáles (2019) indica que, el concepto de calidad debe aplicarse a una fase o servicio determinado, definiendo con precisión cuáles son las particularidades o

cualidades que el consumidor espera, qué quiere y en qué medida cambian sus necesidades para satisfacer sus posibilidades y sostener a los compradores.

Por otro lado, Chávez & Huangal (2019) argumentan que, la calidad es una palabra que es usada con mucha constancia, pero es percibida de diversas maneras como un proceso planificado que analiza, cumple normas o requisitos que ya están establecidos para desarrollar un diseño de durabilidad manteniendo el ciclo de vida del producto, siendo más económico, ajustándose a las necesidades de los clientes y el buen desarrollo y cumplimiento de los objetivos de las organizaciones haciéndoles más productivos.

La calidad está basada en los diferentes procesos como un todo y también a la satisfacción final del cliente, en este proceso se toman en cuenta ciertas condiciones ya sean propias de la elaboración del producto final y/o tomando en cuenta la opinión del cliente. Esto es garantía de que el producto de calidad trascienda en el tiempo debido a la fidelidad y satisfacción de los clientes. Una empresa mejor orientada en cuanto a la calidad promueve una educación que da como consecuencia la conducta, actitudes, labores y enfoques para proporcionar valor a través del desempeño de las necesidades y también las expectativas de los clientes.

Servicio

Gonzales & Huanca (2020) afirma que, el servicio son métodos y acciones que tienen como finalidad satisfacer y mejorar el servicio hacia los consumidores, logrando construir una relación entre el cliente y la organización, creando lazos de confianza y comunicación, consiguiendo que sientan un ambiente lleno de armonía llevándose una

buena impresión, de esta manera el cliente se sentirá feliz y satisfecho logrando la fidelización y retorno a la organización.

De igual forma García (2019) opina que, el servicio es un conjunto de hábitos que se realizan y ponen en práctica las empresas, para darles una buena atención a los clientes identificando sus necesidades, brindándoles una atención adecuada, rápida, confiable y oportuna de manera que el cliente se vaya feliz, satisfecho, bien servido, atendido, despejando sus dudas y esperando su pronto retorno.

Para una empresa, contar con un servicio de calidad, no deben incluirlo como parte de una estrategia, sino hacerlo como un hábito de cultura organizacional, debido a ello tanto los clientes como la organización crean buenas relaciones, mantienen la fidelidad haciendo frente a la competencia.

Dimensión 2. Elementos

Es fundamental saber que la palabra calidad se determina como el objetivo de cumplir con las expectativas de los clientes, diversas empresas ponen en marcha sus procesos, estrategias y mediciones para trabajar en ello, por consiguiente, el sistema de gestión de calidad basándose en la norma ISO 9001 abarca los siguientes elementos:

- Liderazgo

Monroy (2022) manifiesta que, liderazgo es un factor muy importante en una organización basado en la gestión de calidad, ya que es un elemento que dirige, estimula y garantiza el correcto funcionamiento en todo el sistema. Asimismo, el liderazgo mantiene un objetivo claro hacia donde se dirige con sus componentes humanos para

alcanzar la visión de la empresa. El buen desempeño de la compañía es desarrollado en equipo para construir un sistema de calidad eficiente, siendo evaluado, supervisado y mejorado, basándose en un eficiente liderazgo, manteniéndose en el tiempo y entregando beneficios rentables a la empresa.

Del mismo modo Ossa, Ortega, & Stanford (2020) mencionan que, al contar con liderazgo de calidad en una organización se mantiene la satisfacción, compromiso, seguridad y confianza entre los colaboradores para llevar a cabo el proceso de producción. Es importante desde la alta dirección haya un liderazgo presente ya que esto influirá en todos los niveles de la empresa, siendo primordial que la alta dirección este involucrada en todas las labores orientadas para satisfacer tanto a la organización como a los consumidores.

El liderazgo en una empresa es fundamental porque determina la buena gestión en la calidad de sus productos, es posible que un líder inspire en cada área y sirva de ejemplo para la cooperación y la buena coordinación de sus subalternos y juntos puedan lograr el éxito empresarial.

- Apoyo y operación

Monroy (2022) opina que, el apoyo y operación de calidad son procesos fundamentales que determinan de modo explícito como analizamos las necesidades de los consumidores y de acuerdo a ello iniciamos para poner en marcha las actividades esenciales para crear el producto o servicio de calidad. Conocer las necesidades de los clientes es necesario para darse cuenta lo que espera por medio de los productos y

servicios. A partir de este conocimiento la organización puede determinar la serie de actividades a desarrollar para la entrega de los productos requeridos.

Por otro lado Singer (2021) afirma que, la gestión de operaciones son trabajos que se dan en las diferentes etapas de producción y que conllevan a la planificación, ejecución y monitoreo de las actividades de una organización, con la finalidad de perfeccionar las labores internas, incrementando su eficacia y rentabilidad, apoyados de la mano de obra de los colaboradores para disminuir costos y aumentar la producción, perfeccionar el servicio y elevar la satisfacción de los clientes.

El mantener un ambiente saludable donde exista el apoyo de los colaboradores y el desarrollo de procesos continuos, permite lograr excelentes resultados, tanto en el desempeño de los trabajadores como en los procesos productivos de calidad.

- Evaluación del desempeño

Clavijo (2022) indica que, es el conjunto de procedimientos de las cuales se evalúa la capacidad, competencia y habilidades de un trabajador referente al desempeño de sus labores dentro de la organización, en un tiempo definido. Con esta evaluación se da a conocer el desempeño y contribución de los trabajadores en beneficio de la empresa, ya que a partir de la evaluación del desempeño de los colaboradores permite la creación de métodos que contribuyan a impulsar la productividad y rentabilidad.

Mientras que, Monroy (2022) menciona que, en una organización es fundamental el desempeño y habilidades de sus colaboradores es por ello, que se realizan evaluaciones constantes con el objetivo de capacitar, orientar y dirigir a los trabajadores, para contribuir

a la mejora del clima organizacional y mejorar los procesos de producción en la empresa, esto asegura que la calidad del producto mejore y por ende la empresa tenga permanencia en el tiempo.

La evaluación del desempeño está determinada por normas que dicta la empresa y que sirven para mejorar y optimizar las cualidades del trabajador de la mano con su empleador, esto se puede dar a través de cursos, capacitaciones y bonificaciones con el fin de mejorar sus habilidades y destrezas, que servirán para desempeñarse dentro y fuera de la empresa.

- **Mejora continua**

Zarate (2021) señala que, la mejora continua es un elemento importante en las organizaciones siendo un deber y un propósito, que impulsa a seguir mejorando para lograr aplicar los procesos de calidad. La mejora continua abarca desde los objetos tecnológicos hasta la mano de obra de los colaboradores, pasando todas las técnicas y procedimientos, de esta manera la mejora continua compromete a toda la empresa en alcanzar la calidad optima requerida.

Asimismo, Monroy (2022) argumenta que, en la gestión de la calidad todo está en cambio constante es por eso que los productos de hoy tienen que estar en innovación continua ya que las necesidades de los clientes con el tiempo varían y se vuelven más exigentes, esto conlleva a mejorar la calidad y los procesos que nos dan como resultado un producto innovador que cumple con las necesidades de los clientes.

La mejora continua está basada en un ciclo que propone objetivos y procesos con la finalidad de obtener resultados conforme a las necesidades del cliente, esto conlleva a la implementación de nuevas estrategias para alcanzar los objetivos propuestos inicialmente, en cada proceso verificamos el óptimo desempeño y utilización de los recursos, de acuerdo a ello podemos optar por una mejora en conjunto con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Variable 2. Logística inversa

Según Arango, Rojas, & Silva (2019) manifiestan que, logística inversa es el área que planifica, opera y lleva un control de flujo de investigación que corresponde a las devoluciones de los consumidores y la inspección del ciclo de posconsumo, agregando valor desde la imagen económica, ecológica, legal, logística y corporativa.

Además, Tarazona & Ospina (2018) indican que, logística inversa es la técnica de planificación, que administra y controla de manera efectiva la distribución, almacenamiento de flujos de materias en forma de artículos o productos terminados, siendo hechos asociados desde el punto de consumo hasta el factor de inicio, por lo tanto, mejora su gran valor primario y organiza de forma adecuada la información en un registro de inventario con los precios adecuados. Logística inversa es responsable de proteger los deseos de devolución de artículos y mercancías hasta su punto de inicio para su reutilización o factores de procesos y reciclaje para que obtengan las soluciones correspondientes. Para ello las funciones y actividades son procedimientos o secuencias de flujos de productos de las que se obtienen méritos competitivos que nos permiten obtener resultados positivos para satisfacer a los consumidores.

Logística inversa es tener bien definidos los flujos logísticos siendo un elemento primordial para asegurar la atención al cliente y el deber social de las organizaciones. En los procedimientos asociados con devoluciones, la organización debe trabajar en el desarrollo continuo de flujos directos y utilizar todos los medios a su disposición para disminuir la amplia variedad de devoluciones, por ejemplo, controles de primer nivel que dificulten la entrada de mercadería defectuosos al mercado, estructuras de transporte adecuadas que eviten daños en alguna etapa de la distribución de los productos, mejoras en las cajas y embalajes, políticas de retorno más severos y otras situaciones que lleven a la organización hacia una etapa cero devoluciones.

Dimensión 1. Funciones

Iglesias (2022) indica que, las funciones de logística inversa están compuestas por el plan y gestión de los procesos de la materia prima de forma eficiente, siendo distribuidos entre proveedores y consumidores, aplicando los métodos de implementación de técnicas de verificación y mejora, entre ellas tenemos:

Indicadores

- Control de inventarios

Antuanez & Torres (2020) indican que, el control de inventarios es un mecanismo importante para llevar un adecuado control de ventas donde se ve detallada la distribución de bienes, siendo de gran ayuda para para las empresas, para una mejor organización, dando a conocer las cantidades de productos que están disponibles en el almacén para salir a la venta, asimismo ayuda a la verificación y ubicación de los productos de acuerdo a los

modelos, diseños y marcas en un tiempo definido para la atención rápida de los consumidores.

Además, Rojas (2022) manifiesta que, un adecuado control de inventarios nos asegura un óptimo y eficiente control logístico ya que desde el inicio de un pedido de nuestros clientes se puede garantizar la calidad y el cumplimiento del mismo.

Controlar el inventario es importante si desea llevar a cabo una buena logística, abarca en comprender lo que se tiene, lo que esta o se encuentra en almacén, en la cual se observa las entradas y salidas de los productos para contribuir a reducir los costes, acelerar el cumplimiento y prever el fraude.

- Procesos operativos en el almacén

Quiroa (2021) menciona que, los procesos operativos son todas las acciones operativas que se producen en el almacén mediante el uso de los recursos de materiales y fuentes humanas, especialmente la técnica de elección, que es la recolección y combinación de cargas unitarias que componen el pedido de un cliente.

Asimismo, Iglesias (2022) indica que, los objetivos son cumplir con las obligaciones sin errores, con la calidad que requiere el consumidor, y perfeccionar la productividad a través de la organización de estanterías, técnicas organizativas, generación de hechos y nuevas tecnologías. Las empresas que son capaces de manejar los métodos operativos de almacén con precisión, rapidez y bajo costo se beneficiarán de una clara ventaja de competitividad.

Las acciones que se realizan en estos procesos operativos es la entrada, almacenamiento, movimiento, cuidado y control de la mercadería en el interior del almacén, por ende, participa toda la cadena de abastecimiento, teniendo como beneficio el desarrollo de procesos comerciales, flujo continuo y producción de los materiales para generar ingresos cumpliendo con los objetivos propuestos de la organización.

- **Transporte**

Iglesias (2022) opina que, llamamos la milla final al último tramo del viaje que transita un pedido antes de ser otorgado a su cliente. Dicho transporte ayuda a la empresa a entregar productos a tiempo, sin dañarlos y en las cantidades solicitadas.

Asimismo, Alma (2022) argumenta que, el transporte es fundamental en la creación de productos ya que sin ello no se podría cumplir con los plazos establecidos sean de distribución como de devolución.

Una de las etapas, pero igual de importante, está el transporte, la empresa tiene la obligación de mejorar sus servicios de entrega tanto como de recepción, esta disminución se ve reflejado en la buena gestión de calidad

- **Trazabilidad**

Iglesias (2022) manifiesta que, es la ubicación de la mercancía en el espacio y el tiempo, que permite, de forma segura la reconstrucción de todo el procedimiento de compra: fabricación, garaje, envío, distribución y venta. Para controlar bien la trazabilidad en el sistema operativo, es vital contar con un sistema de datos lo suficientemente bueno.

La trazabilidad logística es la capacidad de seguimiento que se le hace a los materiales desde que se inicia el proceso de producción hasta la venta hacia el usuario final. (Muntaner, 2019)

La importancia de la trazabilidad conlleva a mantener múltiples beneficios para la empresa, comerciante y consumidor, debido a que nos permite conocer la información documentada del producto a través de la cadena de suministro. Al aplicar la trazabilidad mantiene la transparencia, verificación de calidad, eficacia en la cadena de abastecimiento, protección del diseño y marca ante cualquier falsificación y planificación productiva.

Dimensión 2. Actividades de logística inversa

Según Alonso (2021) afirma que, son todas aquellas labores que se utilizan para llevar a cabo los procedimientos de devolución de mercancías a las organizaciones, estos objetos pueden ser productos que ya están usados, rotos, no deseados por medio del mercado.

Como se indicó antes, la logística inversa busca hacer más eficiente el método de utilización de diversos materiales y mercancías, para que de esta forma se recupere el valor que tienen los productos y aprovecharlos al máximo, en beneficio para la empresa, minimizando las fuentes económicas y para la disminución de impactos ecológicas.

Indicadores

- Filtrado de entrada

Alonso (2021) argumenta que, es la identificación de los productos que están en buen estado y los que pueden estar defectuosos o ya no cumple con los requisitos adecuados para su salida al mercado, siendo retirado.

En el proceso de logística inversa es importante llevar a cabo la filtración de entrada para llevar un control de la mercadería que puedan estar defectuosas, teniendo como objetivo verificar el estado en el que se encuentran los productos asegurándose así que el negocio funcione perfectamente al ser suministrado de manera oportuna.

- Ciclos de tiempo

Alonso (2021) afirma que, las devoluciones de los productos son procedimientos excepcionales, debido a que se considera dificultoso disminuir los periodos de tiempo referente a las decisiones en lo que respecta a la aprobación de un pedido que puede ser devuelto. Ante todo, aquello se trata de determinar un mecanismo para la buena toma de decisiones, mejor dicho, definir que debemos hacer con cada probable devolución, también se tendría en cuenta el reconocimiento del personal de la organización que logre disminuir al máximo el período del tiempo.

La empresa debe mantener una satisfacción constante de los clientes al optimizar los ciclos de tiempo que se toma desde la creación hasta la posible devolución de un producto o servicio, una vez determinado este ciclo las empresas pueden suprimir cualquier exceso de producción ahorrando dinero y tiempo.

- Sistema de logística inversa

Alonso (2021) argumenta que, al implementar un sistema de logística inversa para tener el control de almacén en una organización, este debe ser adecuadamente flexible, teniendo una gran capacidad para mantener la variedad de acontecimientos que se puedan presentar en caso de devoluciones. Dicho sistema debe mantener información importante para ayudar en el monitoreo de las devoluciones y de los costes, con información referente al motivo de cada devolución como: reparación, mantenimiento, productos vencidos, productos estropeados durante el envío, etc.

Además, Mira (2022) expresa que, la devolución de pedidos tiene un rol importante ya que la empresa tiene que implementar y diseñar un sistema que nos permita aprovechar al máximo los productos devueltos. Si un producto es devuelto esto no significa precisamente que este mal, a veces los consumidores ya no lo desean. Las organizaciones deben estar dispuestas a enfrentar este tipo de inconvenientes, asumiendo esta responsabilidad no como un problema, sino como una oportunidad.

La logística inversa, está basada en el aprovechamiento de los productos desde su etapa inicial hasta su posventa algunos de ellos no cumplen las expectativas del cliente o por el contrario no llegan a su etapa final del proceso de fabricación, su atención conlleva a aprovechar mejor los recursos y generar mínimas pérdidas en la empresa.

- Reciclaje de productos

Alonso (2021) opina que, el reciclado de productos es básicamente el reaprovechamiento de los productos que no pasan la prueba de calidad o bien que en el

proceso de su producción tienen algunos desperfectos, este reciclado tiene como finalidad minimizar tanto gastos operativos como pérdidas materiales.

Asimismo, Espinoza (2020) señala que, el reciclado de los productos defectuosos o que son devueltos es muy importante ya que minimiza de una forma u otra el impacto que estos productos tienen en el medio ambiente, reduciendo costos de producción ya que se aprovecharían dependiendo del material del cual fueron creados.

El proceso de reciclaje de productos es la distribución y disposición de los materiales devueltos, es decir, productos vencidos o desperdicios, en la que se puede reciclar y recuperar el producto generando ingresos de valor económico y reduciendo los desechos para el cuidado del medio ambiente.

- Centros de devoluciones

Angulo (2022) menciona que, son establecimientos dedicados a gestionar las devoluciones de forma rápida y eficiente, tiene la función de ordenar, procesar y enviar los productos a sus destinos. Su objetivo es satisfacer a los clientes para una mejora en la atención de devoluciones, se refleja la reducción de inventarios y beneficios de producción para el bien de la organización.

Al presentarse una devolución de productos, las empresas tienen una gran oportunidad para demostrar que están dispuestos a resolver las dificultades, teniendo como prioridad fidelizar al cliente a través de encuestas, campañas y dando cabida a la opinión de los mismos sobre las mejoras e innovación de sus productos, esto consolidará un lazo de confianza y permanencia entre ellos.

Marco conceptual

Historia del rubro de panaderías

Las micro y pequeñas empresas de panaderías en la provincia de Sechura se fundaron hace más de 50 años, estos negocios son muy antiguos, debido a que la productividad de pan existe desde varios años atrás y los consumidores están acostumbrada a empezar su día tomando su desayuno acompañado de pan siendo un producto básico en el hogar. Las panaderías son negocios que demandan de mucha rentabilidad, a pesar del pasar de los años, las bajas ventas se han hecho evidentes a causa de la gran competencia en el mercado, por tanto, la clave para que las panaderías se mantengan en el tiempo es mejorar la comunicación efectiva con cada uno de sus clientes, para así lograr la calidad en sus productos a través del cuidado del medio ambiente empleando de modo directo la logística inversa, logrando su permanencia en el mercado.

Gestión de calidad

Rodríguez & Pérez (2020) argumentan que, gestión de calidad es un proceso de planificación, en la cual las organizaciones tratan enfocarse en las necesidades, gustos y preferencias de los clientes.

El proceso de gestión de calidad planifica, mantiene y perfecciona los procesos de desarrollo de sus productos, por medio de métodos y normas que les permite resolver las necesidades de sus clientes de una forma efectiva.

Logística inversa

De acuerdo a Espinoza (2020) indica que, es el conjunto de actividades logísticas, en la cual se recolectan diversos materiales usados con el propósito de volver a reutilizarlos aprovechando su valor, dándole un uso adecuado.

El proceso de logística inversa maneja de manera efectiva y productiva el retorno de los materiales por medio de la cadena de suministros, pasando por el proceso de recuperación y reciclaje, incluyendo métodos para el retorno de inventarios de materiales defectuosos, obsoletos e inclusive inventarios estacionales.

Mypes

Para Sánchez (2021) señala que, las micro y pequeñas empresas tienen un desempeño importante en la economía a nivel mundial, generan puestos de trabajo y a la vez satisfacen las necesidades de los clientes. Estas organizaciones cuentan con un proceso de planificación y un conjunto de estrategias, de las cuales instruyen a sus trabajadores para ponerlos en marcha, haciendo posible las prestaciones de servicio a sus consumidores.

Asimismo, los consumidores al estar conformes con los productos y servicios ofrecidos, se llevan una buena imagen de la empresa, por ende, son un elemento importante en el mantenimiento de las empresas debido a que generan mayor rentabilidad económica.

Panaderías

Carhuamaca (2020) manifiesta que, las panaderías son micro y pequeñas empresas que están especializadas en la elaboración, producción y venta de diversos modelos de pan; estas organizaciones emplean procedimientos estratégicos, haciendo que el producto tenga mayor volumen y menor cantidad de harina, siendo un elemento indispensable del día que genera mayor demanda en la sociedad.

El pan es un producto que se ha vuelto necesario y cuenta con mucha disponibilidad, con diversas variedades que se añaden al comercio y a una imagen que tiene calidad y de esa manera atrae a los consumidores.

Gestión de la calidad rubro panaderías

Estos negocios están dedicados a la compra de materiales de calidad para luego coordinar, planificar, procesar y transformarlo en el producto final siendo el pan, contando con diseños y sabores para diversos gustos, cuentan con sus propios espacios de almacenamiento, producción, refrigeración, y venta para generar mayores ingresos, dar trabajos a sus colaboradores y a la vez satisfacer las necesidades de los clientes.

III. HIPÓTESIS

Mejia (2020) define que, las investigaciones descriptivas, miden, evalúan, analizan y recogen información de diversos aspectos, tamaños o elementos del fenómeno a investigar, con la finalidad de recolectar y describir la información científica. Sin embargo, en esta investigación por ser descriptiva no presenta hipótesis, porque para determinar el estudio de las variables solo se necesitó hacer cuestionarios para el desarrollo de resultados.

Por lo tanto, en esta tesis titulada *Gestión de calidad y logística inversa en las MYPES rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021*, no se aplicó la hipótesis debido a que fue una investigación descriptiva.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño que se empleó para la ejecución de esta investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo.

No experimental

Montano (2021) señala que, los estudios no experimentales son aquellos en los que las variables examinadas no se controlan tampoco se manipulan. Para ampliar la investigación, los autores examinan los fenómenos a estudiar en su medio natural, obteniendo directamente las estadísticas para estudiarlas posteriormente.

Este estudio fue no experimental, puesto que no se manipularon ninguna de las variables de gestión de calidad y logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021, describiéndose en su medio natural.

Transversal

De acuerdo a Coll (2020) señala que, transversal es un modelo de investigación observacional basado en estudiar los registros de diversas variables en una definida población de muestra, acumulados durante un período de tiempo.

Fue transversal, porque la investigación está centrada en la observación y análisis de información de datos diseñada en un periodo de tiempo estático.

Descriptivo

Para Tamayo (2022) afirma que, la investigación descriptiva reúne datos que son cuantificables para poder analizar como objetivo estadístico a una determinada población.

Esta investigación fue descriptiva, puesto que nos da a conocer las características de gestión de calidad y logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

4.2 Población y muestra

Población

Lalangui (2021) menciona que, población es el conjunto de elementos o individuos que tienen características semejantes, por lo tanto, se utilizará como objeto de muestreo.

La población con respecto a las variables gestión de calidad y logística inversa es finita siendo de estudio los 10 propietarios y/o administradores de las panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Muestra

Sucasaire (2022) indica que, la muestra es una parte de la población seleccionada para obtener datos e información, realizándose la medición y evaluación de las variables que se encuentran en estudio.

En esta tesis se empleó una muestra censal para las variables de gestión de calidad y logística inversa, debido a que se tomó en cuenta a la totalidad de la población, por su pequeño tamaño, además estuvo conformada por los propietarios o administradores de las 10 micro y pequeñas empresas rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

- **Criterio de inclusión**

Para ambas variables de gestión de calidad y logística inversa: Propietarios y/o administradores de las micro y pequeñas empresas investigadas.

- **Criterio de exclusión**

Para ambas variables de gestión de calidad y logística inversa: Propietarios y/o administradores que tienen menos de un año de estar operando.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Variable 1 Gestión de calidad	Cadillo (2019) manifiesta que, la gestión de calidad se basa totalmente en un conjunto de labores coordinadas en las que un grupo de personas tienden alcanzar una calidad al terminar un producto que se le brindara al cliente. El objetivo es asegurarse de que ningún producto defectuoso llegue a los clientes.	Silva (2022) indica que, la calidad del producto y sus elementos es un conjunto de técnicas que intentan respaldar la calidad, no de los bienes adquiridos en sí mismos sino de la técnica con la que se adquieren dichos bienes.	Calidad de productos	Verificación de productos	1.¿Los productos son elaborados con materiales optimos?	Propietarios y/o administradores	Likert
				Seguridad	2. ¿Los productos son confiables y seguros?		
				Almacén	3.¿Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos?		
				Diseño	4.¿Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos?		
				Calidad	5.¿La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen?		
			Servicio	6.¿El servicio cumple con las expectativas del cliente?			
			Elementos	Liderazgo	7.¿Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas?		
				Apoyo y operación	8.¿La participacion de los trabajadores influye en la mejora continua de la empresa?		
				Evaluación del desempeño	9.¿Los productos cumplen con los requisitos de calidad y salubridad?		
				Mejora continua	10.¿El producto ofrecido esta certificado por las debidas entidades de calidad?		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Variable 2 Logística inversa	Según Arango, Rojas, & Silva (2019) argumentan que, el área que planifica, opera y lleva un control de flujo de investigación que corresponde a las devoluciones de los consumidores y la inspección del ciclo de posconsumo, agregando valor desde la imagen económica, ecológica, legal, logística y corporativa.	Tarazona & Ospina (2018) indican que, las funciones y actividades son procedimientos o secuencias de flujos de productos de las que se obtienen méritos competitivos que nos permiten obtener resultados positivos para satisfacer a los consumidores.	Funciones	Control de inventarios	11.¿Cuenta con un control de inventario para la regulación de productos?	Propietarios y/o administradores	Likert
				Procesos operativos en el almacén	12.¿Los productos como materia prima y recursos se encuentran en un lugar adecuado?		
				Transporte	13.¿Cuenta con el servicio de transporte para sus productos hacia el consumidor final?		
				Trazabilidad	14.¿Cuenta con un sistema de supervisión para los procesos de fabricación, envío, distribución y venta?		
			Actividades	Filtrado de entrada	15.¿Los productos tienen un selectivo control de calidad?		
				Ciclos de tiempo	16.¿Solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido?		
				Sistema de logística inversa	17.¿En la panadería se emplea el sistema de logística inversa?		
				Reciclaje de productos	18.¿Emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus productos?		
				Centros de devoluciones	19.¿La panadería cuenta con una area de devoluciones?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Westreicher (2020) señala que, la encuesta es una herramienta que adquiere datos y características de una población estadística. Para ello, se debe tener un cuestionario, los registros obtenidos se pueden procesar con técnicas estadísticas.

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para recolectar los datos en relación a las características de las variables gestión de calidad y logística inversa, las cuales fueron dirigidas a 10 propietarios y/o administradores de las micro y pequeñas empresas, rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Instrumento

Meneses (2020) argumenta que, el cuestionario es una herramienta que utilizamos para recopilar datos en las etapas de las investigaciones, en particular aquellas que terminaron con metodologías de encuesta. Plantea una serie de preguntas para recopilar datos o información de un grupo de personas.

En este estudio se empleó el cuestionario como instrumento para recolectar los datos de las variables gestión de calidad y logística inversa, el mismo que estuvo compuesta por 19 preguntas, ejecutadas mediante la escala de Likert. Por ello, se dirigió 10 preguntas relacionadas a la variable gestión de calidad y 9 preguntas a la variable logística inversa.

4.5. Plan de análisis

Arteaga (2020) menciona que, el plan de análisis de datos es aplicar sistemáticamente los métodos estadísticos para la descripción, evaluación y organización de los datos, representados gráficamente mediante imágenes y tablas, realizando una evaluación estadística para conseguir la información de probabilidad, obteniendo resultados y conclusiones relevantes.

El plan de análisis de la investigación se desarrolló siguiendo una estructura de procedimientos y redacción de las variables resaltando los puntos más importantes de la investigación, usando el Microsoft Word; también se empleó la herramienta de la encuesta utilizada para la recolección de datos e información que se formuló en el cuestionario con 19 preguntas claras y precisas, permitiendo realizar tablas y gráficos estadísticos con sus respectivos análisis, dichos datos fueron recopilados en Excel. Para verificar el porcentaje de similitud de la investigación se utilizó el instrumento del turnitin y se elaboró diapositivas en el programa de Power Point para la sustentación final.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Gestión de calidad y logística inversa en las MYPES rubro panadería del centro de Sechura, año 2021	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPES rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021?	<p>Objetivo general</p> <p>“Determinar las características de la gestión de calidad y logística inversa en las MYPES rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021”.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las características de la calidad del producto de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021. 2. Identificar los elementos de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021. 3. Conocer las funciones de logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021. 4. Identificar las actividades de logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021. 	Mejia (2020) define que, las investigaciones descriptivas, miden, evalúan, analizan y recogen información de diversos aspectos, tamaños o elementos del fenómeno a investigar, por lo tanto, no lleva hipótesis.	<p>Variable 1 Gestión de calidad</p> <p>Variable 2 Logística inversa</p>	<p>Diseño de la Investigación</p> <p>No experimental - transversal - descriptivo</p>	<p>Población – Muestra</p> <p>Se utilizó una población muestral compuesta por 10 propietarios y/o administradores de las micro y pequeñas empresas del centro de Sechura, año 2021</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>	Se utilizaron los programas de Microsoft Word, Microsoft Excel, Turnitin, Power Point.

4.7. Principios éticos

Según el código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote manifiesta que las actividades de investigación científica se deberán regir mediante los siguientes principios

Principio de protección de la persona, para la investigación se pidió el consentimiento de las personas en estudio, respetando su privacidad, además se le dio a conocer el propósito de la investigación, es necesario informarles a las personas que podrán retirarse en cualquier momento sin perjudicar, asimismo los datos q se lleguen a recolectar serán disponibles para otras investigaciones futuras.

El principio de justicia, se brindó un trato equitativo a la población en estudio, proporcionándoles el mismo material para el desarrollo de la información, se les dio a conocer los resultados haciéndoles de conocimiento que la investigación se podrá visualizar a través del repositorio de la Universidad.

El principio de integridad científica, se trabajó con honestidad durante todo el desarrollo de la investigación siendo de manera confidencial, ya que no se dio a conocer los nombres de la población asimismo estos datos solo los tendrá el investigador.

El principio de beneficencia y no mal eficiencia, la participación de la población en estudio fue de forma voluntaria y confidencial. Para recaudar información por medio de los cuestionarios se realizó en horas disponibles sin afectar los horarios de trabajo.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, se informó de manera detallada el propósito de esta investigación para absolver cualquier duda de las personas que participaron previa autorización de las mismas.

El principio cuidado del medio ambiente y biodiversidad,

Se uso de manera responsable el papel y los equipos electrónicos con la finalidad de minimizar el impacto con el medio ambiente, se planifico de forma estratégica las visitas usando el número o la cantidad de papel necesario para las encuestas y se minimizo el uso de equipos electrónicos con la finalidad de ahorrar energía eléctrica.

V. RESULTADOS

Tabla 1.

Características de la calidad del producto de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021

Calidad del producto	N	%
Los productos son elaborados con materiales óptimos		
Siempre	8	80.00
Casi siempre	2	20.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Los productos son confiables y seguros		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos		
Siempre	9	90.00
Casi siempre	1	10.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos.		
Siempre	4	40.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	1	10.00
Casi nunca	2	20.00
Nunca	3	30.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 1.

Características de la calidad del producto de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021

Calidad del producto	N	Concluye... %
La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen.		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	2	20.00
Algunas veces	2	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
El servicio cumple con las expectativas del cliente		
Siempre	5	50.00
Casi siempre	3	30.00
Algunas veces	2	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y/o administradores de las micro y pequeñas empresas rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Tabla 2.

Elementos de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Elementos	N	%
Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	3	30.000
Algunas veces	1	10.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Continúa...

Tabla 2.

Elementos de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Elementos	N	Concluye...
		%
La participación de los trabajadores influye en la mejora continua de la empresa		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Los productos cumplen con los requisitos de calidad y salubridad		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
El producto ofrecido esta certificado por las debidas entidades de calidad		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	2	20.00
Algunas veces	1	10.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	1	10.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y/o administradores de las micro y pequeñas empresas rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Tabla 3.

Funciones de logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Funciones	N	%
Cuenta con un control de inventario para la regulación de productos		
Siempre	4	40.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	2	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	4	40.00
Total	10	100.00
Los productos como materia prima y recursos se encuentran en un lugar adecuado		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Cuenta con el servicio de transporte para sus productos hacia el consumidor final		
Siempre	4	40.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	2	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	4	40.00
Total	10	100.00
Cuenta con un sistema de supervisión para los procesos de fabricación, envío, distribución y venta		
Siempre	8	80.00
Casi siempre	1	10.00
Algunas veces	1	10.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y/o administradores de las micro y pequeñas empresas rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Tabla 4.

Actividades de logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Actividades	N	%
Los productos tienen un selectivo control de calidad		
Siempre	10	100.00
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido		
Siempre	7	70.00
Casi siempre	3	30.00
Algunas veces	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
En la panadería se emplea el sistema de logística inversa		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	3	30.00
Algunas veces	1	10.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
Emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus productos		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	3	30.00
Algunas veces	1	10.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
La panadería cuenta con un área de devoluciones		
Siempre	6	60.00
Casi siempre	3	30.00
Algunas veces	1	10.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y/o administradores de las micro y pequeñas empresas rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1. Características de la calidad del producto de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Los productos son elaborados con materiales óptimos: el 80% de los propietarios manifiesta que los productos son elaborados con materiales óptimos (Tabla 1). Esto tiene similitud con la investigación de Yahuana (2021) quien mencionó que, los materiales representan un grupo de unidades fundamentales en la cual siguen un proceso de transformación siendo monitoreado para asegurar el buen estado de los productos. Lo que coincide con Andrada (2019) quien indicó que, un producto que es elaborado con materiales de calidad debe tener una duración de tiempo razonable, siendo el tiempo un factor necesario que demuestra su calidad. De esta manera los materiales garantizan un buen proceso productivo y de conservación para la organización.

Los productos son confiables y seguros: El 100% de los entrevistados aseguran que sus productos son confiables y seguros (Tabla 1), lo cual se asemeja con la tesis de Guerrero (2020) quien manifestó que, un producto es seguro al no presentar riesgo alguno de modo que los productos tengan un buen rendimiento y durabilidad en el tiempo establecido. Lo que coincide con Garvin (2018) donde señaló que, al obtener un producto y salir al mercado debe de brindar seguridad al ser usado o manejado sin provocar daños a los consumidores. De esta manera los consumidores tienen la satisfacción de sentirse seguros y confiables al adquirir los productos demostrando su calidad y mantenerse en buen estado.

Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos: El 80% de los encuestados indicaron siempre contar con una zona adecuada para el almacenamiento de sus productos (Tabla 1), estos resultados coinciden con lo hallado en la investigación de Cortez (2020) quien en su investigación indicó que, contando con un almacén los productos se tornan más organizados, la cual permite mejorar el manejo de información de los pedidos, llevando un control de la cantidad; asimismo, se asemeja con el estudio de Corvo (2018) quien mencionó que, es un medio de almacén, distribución y consolidación de productos en la cual se lleva a cabo labores de gran responsabilidad en los productos. De esta manera es muy importante contar con un almacén para hacer posible las actividades económicas de la organización.

Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos: El 40% de los encuestados argumentan que siempre cuentan con un diseño exclusivo en sus productos (Tabla 1), lo cual se asemeja con la tesis de Saavedra (2018) quien manifestó en su investigación que, el contar con un diseño de productos tiene un papel muy importante dentro del procedimiento de ventas ya que atrae a los consumidores. Lo que coincide con Andrada (2019) quien mencionó que, es la característica con la que cuenta un producto siendo diseñado conforme a las necesidades de los clientes cumpliendo sus expectativas con estándares certificados de calidad. De esta manera se demuestra que los representantes prefieren contar con un diseño exclusivo para atraer clientes y producir ganancias con fines de lucro.

La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen: El 60% manifestaron que siempre cuentan con políticas de calidad con

respecto al producto y servicio que ofrecen (Tabla 1), estos resultados están alineados con Cano (2019) quien en su investigación mencionó que, un sistema de calidad es un método sistemático y planificado que aporta a las organizaciones para realizar y controlar el trabajo tanto en productos como en sus servicios. Lo que coincide con Rodríguez & Pérez(2020) quienes indicaron que, el control de calidad se determina implementando programas, instrumentos y técnicas para llevar a cabo el mejoramiento de calidad de los productos y servicios. De esta manera la mayoría de los representantes cuentan con las políticas de calidad en su negocio para asegurar la satisfacción del consumidor.

El servicio cumple con las expectativas del cliente: El 50% de los entrevistados manifiestan que siempre cumplen con las expectativas de los clientes (Tabla 1), esto se asemeja con el estudio de Guerrero (2020) quien en su investigación mencionó que, brindar un correcto servicio permite satisfacer las necesidades y también su fidelidad de los clientes, asimismo, coincide con Gehisy (2018) quien indicó que, las organizaciones necesitan de sus clientes y, en consecuencia, debe comprender los deseos actuales y futuros, complaciendo los gustos y esforzándose por superar las perspectivas de los consumidores. De esta manera los propietarios de las mypes se preocupan por superar las expectativas de los clientes con sus productos y servicios que les ofrecen para obtener una mayor rentabilidad.

Tabla 2. Elementos de la gestión de calidad en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas: El 60% de los entrevistados manifestaron que existe un buen liderazgo en la panadería

llegando a alcanzar sus metas propuestas (Tabla 2), estos resultados son similares a Silva (2021) quien en su investigación mencionó que, contar con un líder permite dirigir la organización de manera eficaz y eficiente para lograr los objetivos en cada actividad que realiza la empresa; lo cual coincide con la investigación de Gehisy (2018) quien indicó que, el líder se constituye en un ente direccional que sostiene un buen entorno en sus trabajadores para lograr las metas empresariales. De esta manera la mayoría de los representantes mantienen un buen liderazgo en su empresa para aumentar la productividad y tener una buena posición en el mercado.

La participación de los trabajadores influye en la mejora continua de la empresa: El 100% de los encuestados indicaron que la participación de los trabajadores influyen en la mejora continua de la empresa (Tabla 2), este resultado es similar a Yahuana (2021) quien en su investigación mencionó que, los trabajadores desempeñan un papel primordial en el proceso de producción aplicando sus capacidades y habilidades en sus labores de manera eficaz. Lo que coincide con Gehisy (2018) quien menciona que el cuerpo de trabajadores, sin importar el nivel en la que están ubicados, es la esencia de una empresa y su participación total permite que sus capacidades se utilicen en beneficio de la organización. De esta manera es importante la participación de los trabajadores para que se sientan comprometidos en alcanzar los objetivos de la organización.

Los productos cumplen con los requisitos de calidad y salubridad: El 100% de los entrevistados indicaron cumplir con los requisitos de calidad y salubridad (Tabla 2), lo cual concuerda con la tesis de Ruiz (2018) quien mencionó que, la calidad es la encargada de analizar cada determinación de los procedimientos lo cual es fundamental para que los

consumidores esten conformes con el producto final. Estos resultados coinciden con Chávez & Huangal (2019) quienes mencionan que, la calidad es percibida de diversas maneras como un proceso planificado que analiza, cumple normas o requisitos que ya están establecidos ajustándose a las necesidades de los clientes. De esta manera la organización tiende a cumplir con los requisitos de calidad y salubridad para conseguir que un producto sea fabricado con las óptimas condiciones.

El producto ofrecido está certificado por las debidas entidades de calidad: El 60% de los representantes manifestaron que sus productos estan certificados por las debidas entidades de calidad (Tabla 2), estos resultados estan alineados con Cano (2019) quien menciona que, es importante realizar la implementación del sistema de gestión de calidad en las organizaciones para mejorar las condiciones de las mypes estando debidamente monitoriadas por los entidades. Lo que coincide con López (2018) quien indicó que, la inspección del control y la medición de la calidad es uno de los fundamentales objetivos para la mejora continua de la empresa. De esta manera los representantes indican que sus productos están certificados ya que cumplen con el reglamento técnico brindando respaldo y seguridad de sus productos y servicios.

Tabla 3. Funciones de logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Cuenta con un control de inventario para la regulación de productos: El 40% de los representantes indicaron contar con inventarios para la regulación de sus productos (Tabla 3), este resultado va en la misma linea de Cortez (2020) quien argumentó que, en su investigación el control de inventarios es muy importante debido a que mantiene el

balance de los productos. Lo que coincide con Iglesias (2022) quien manifestó que, abarca en comprender lo que se tiene, lo que esta o se encuentra en almacén, observando las entradas y salidas de los productos. De esta manera se evidencia que la mayoría de los representantes si cuentan con inventarios para llevar el control y prever el fraude.

Los productos como materia prima y recursos se encuentran en un lugar adecuado: El 100% de los entrevistados indicaron que sus productos se encuentran en un lugar adecuado (Tabla 3), esto se asemeja con la tesis de Silva (2021) quien en su investigación señaló que, los materiales es un grupo de unidades básicas que se encuentran en un espacio indicado para la buena conservación y cuidado de los productos. Lo que coincide con Tarazona & Ospina (2018) quienes manifestaron que, el correcto almacenamiento de productos va de la mano con el espacio adecuado que proteja su conservación contribuyendo al buen estado de los productos. De este modo se evidencia que los representantes cuentan con un lugar destinado para almacenar los recursos.

Cuenta con el servicio de transporte para sus productos hacia el consumidor final: El 40% cuentan con el servicio de transporte para repartir los productos a los consumidor final, (Tabla 3), estos resultados coinciden con lo hallado en la investigación de Yahuana (2021) quien señaló que, contar con un transporte ayuda a entregar los pedidos a tiempo, sin dañarlos. Lo que coincide con Iglesias (2022) quien argumentó que, el transporte de productos llega al cliente en el espacio e instante correcto. De esta manera la organización llegaría a ganarse la confianza y fidelidad de los consumidores.

Cuenta con un sistema de supervisión para los procesos de fabricación, envío, distribución y venta: El 80% de los encuestados cuentan con un sistema de supervisión

para los procesos de fabricación, envío, distribución y venta (Tabla 3), este resultado es similar a Gonzáles, Rodríguez, & Simiti (2019) quienes en su investigación indicaron que, el objetivo es asegurar y mantener el adecuado funcionamiento de los procesos para garantizar la continuidad e igualdad del proceso de producción. Lo que coincide con Iglesias (2022) quien señaló que, controlar el sistema operativo, es vital para contar con un sistema de datos lo suficientemente buenos. De esta manera los representantes si supervisan los trabajos para mejorar la productividad y economía del negocio.

Tabla 4. Actividades de logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Los productos tienen un selectivo control de calidad: El 100% de los encuestados manifiestan que los productos cuentan con un selectivo control de calidad (Tabla 4), esto se asemeja con la tesis de Gonzáles, Rodríguez, & Simiti (2019) quienes en su investigación mencionaron que, los productos tienen un selectivo control de monitoreo para la regulación de sus actividades. Lo que coincide con Alonso (2021) quien manifestó que, el control de calidad selecciona los productos identificando los que se encuentran en buen estado y los que pueden estar defectuosos o ya no cumple con los requisitos adecuados para su salida al mercado. De esta manera se puede evidenciar que los representantes cuentan con un selectivo control de calidad de tal manera que complace todas las necesidades y gustos de los consumidores.

Solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido: El 70% siempre solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido (Tabla 4), lo cual concuerda con la tesis de Cortez (2020) quien indicó que, en su investigación los centros

de devoluciones son servicios que manejan con rapidez y eficiencia los productos para que sean ordenados, procesados siendo enviados a sus correspondientes destinos. Lo que coincide con Alonso (2021) quien argumentó que, son los retornos de los productos por parte de los clientes, lo cual cumple con las perspectivas y reclamos del consumidor. De esta manera se puede evidenciar que los representantes solucionan las dificultades de los clientes para mantener la fidelidad y confianza en la empresa.

En la panadería se emplea el sistema de logística inversa: El 60% de los entrevistados indicaron que emplean el sistema de logística inversa (Tabla 4), estos resultados están alineados con Naveda (2019) quien indicó que, el sistema de logística inversa ayuda a las empresas a actuar con responsabilidad controlando la producción con la finalidad de no dañar el medio ambiente. Lo que coincide con Tarazona & Ospina (2018) quienes señalaron que, logística inversa es responsable de proteger los deseos de devolución hasta su punto de inicio para la reutilización de los productos. De esta manera los representantes emplean el sistema de logística inversa para contribuir al máximo aprovechamiento de los productos.

Emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus productos: El 60% de los entrevistados emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus productos (Tabla 4), esto concuerda con la investigación de Cortez (2020) quien en su investigación señaló que, el reaprovechamiento de los productos dañados, se basan en recuperar el producto para asignar un nuevo uso, favoreciendo la disminución de materiales que se acumula como basura. Lo que coincide con Alonso (2021) quien indicó que, al reciclar se recupera el producto sometiendo a un proceso y contribuyendo a mejorar y proteger el medio

ambiente. De esta manera los representantes emplean el reciclaje para la reutilización de productos ya que es un método económicamente factible y contribuye a la reducir la contaminación.

La panadería cuenta con un área de devoluciones: El 60% de los entrevistados cuenta con un área de devoluciones (Tabla 4), lo cual concuerda con la tesis de Cortez (2020) quien indicó que, en este lugar los productos seran devueltos y el área encargada realizara los respectivos procesos para satisfacer al cliente. Lo que coincide con Alonso (2021) quien argumento que, es importante contar con dicha area de devoluciones para resolver las dificultades de los consumidores y mantener su fidelidad. De esta manera se evidencia que la mayoría de los representantes cuentan en sus negocios con el area de devoluciones para asegurar resolver las necesidades y el regreso de sus clientes.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó las características de la calidad de los productos de las micro y pequeñas empresas rubro panaderías, las cuales mencionaron que sus productos son elaborados con materiales óptimos, siendo confiables y seguros, además cuentan con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos, asimismo, también mencionan que cuentan con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen llegando a cumplir con las expectativas del cliente. Aunque a las panaderías aún les falta implementar diseños propios de sus productos. Por lo tanto, las panaderías deberían crear a través de un plan estratégico, diseños exclusivos para sus productos, de esta manera lograrían diferenciarse de la competencia y generar mayor fidelización de clientes.

Se identificó los elementos de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías, ya que la mayoría de los encuestados mencionaron que existe un buen liderazgo para que puedan alcanzar las metas propuestas, teniendo en cuenta que la participación de los trabajadores también influye en la mejora continua de la empresa, además indican que los productos cumplen con los requisitos de calidad y salubridad. A pesar de ello las panaderías aún no cuentan con la certificación adecuada de las entidades de calidad. Por lo tanto, las panaderías deberían de contar con dicha certificación de calidad para que los clientes conozcan y confíen en los productos que consumen siendo elaborados en óptimas condiciones.

Se logró conocer las funciones de logística inversa en las mypes rubro panaderías, de las cuales manifestaron que cuentan con un control de inventario, dichos productos se encuentran en un lugar adecuado, cuentan con un sistema de supervisión para los procesos

de fabricación, envío, distribución y venta. Por otro lado, no todas las panaderías cuentan con servicio de transporte para sus productos. Por este motivo deberían de implementar dicho servicio de, transporte – delivery para aumentar la satisfacción de los clientes y asimismo la demanda del producto ofrecido.

Se logró identificar las actividades de logística inversa en las mypes, de las cuales mencionaron que los productos tienen un selectivo control de calidad, también afirman que solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido, contando con un área de devoluciones. Aunque a las panaderías aún les falta emplear los sistemas de reciclaje y logística inversa. Por lo tanto, es importante que los dueños o representantes puedan emplear y aplicar dichos sistemas para reducir los costos y los materiales y a partir de su recolección puedan producir nuevos productos, ayudando a reducir el impacto ambiental. Al implementar adecuadamente el sistema de logística inversa ayudara a perfeccionar la productividad del negocio y mejorar las perspectivas del consumidor a través del cuidando el medio ambiente y la sociedad en su conjunto.

VII. RECOMENDACIONES

Mejorar la calidad y diseño de sus productos, ya que es el pilar fundamental que garantiza la fidelidad y satisfacción de los clientes para incrementar su capacidad de ventas.

Brindar mayor importancia a los elementos de calidad, contando con buenos líderes y trabajadores capacitados para la toma de decisiones, ya que son ellos los que contribuyen a la mejora continua de la empresa. Asimismo, contar con las certificaciones de las debidas entidades de calidad para generar mayor comercialización y credibilidad en los consumidores.

Llevar un control de inventarios para tener en cuenta el ingreso y salida de los productos de manera que estos estén a disposición de los clientes. Además, se recomienda contar con el servicio de transporte de productos para generar mayor comodidad en los consumidores aumentando la productividad en la empresa.

Fomentar el reciclaje para el uso eficiente y reaprovechamiento de los productos para concientizar a reducir la contaminación ambiental. Por otro lado, se recomienda organizar todas las actividades de la cadena de suministros para adquirir la técnica de adaptación de acuerdo a las necesidades de los consumidores sin poner en riesgo la rentabilidad del negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Acerca de Microempresas y Pymes.* (7 de Diciembre de 2022). Obtenido de <https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes>
- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica.* Machala: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Alan, D., & Liliana, C. (2018). *Procesos y fundamentos de la Investigación Científica.* Ecuador: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Alarcón, a. (2019). Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en Lima. *Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero industrial y comercial.* Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9867762c-2c64-4cf9-92b1-a49c51e1766e/content>
- Alma, M. (14 de Julio de 2022). *Qué es la logística inversa y cómo puedes sacarle partido.* Obtenido de <https://blog.saleslayer.com/es/que-es-la-logistica-inversa#transporte>
- Almenstar, C. (2020). Propuesta de gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustrial Beta – Chulucanas. *Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero industrial.* Universidad Cèsar Vallejo, Piura.

Alonso, J. (23 de Abril de 2021). *Elementos de dirección en la logística inversa*. Obtenido de

<http://logisticadistribucionfisicayestrategias.pbworks.com/w/page/82165288/Elementos%20de%20Direcci%C3%B3n%20en%20la%20Log%C3%ADstica%20Inversa>

Andrada, A. (17 de Diciembre de 2019). *Calidad del producto*. Obtenido de <https://unade.edu.mx/calidad-del-producto/>

Angulo, J. (25 de Diciembre de 2022). *Monografías*. Obtenido de Logística: <https://www.monografias.com/trabajos15/logistica/logistica>

Antuanez, G., & Torres, C. (2020). El control de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Quiro S.A.C., Puente Piedra, 2019. *Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachiller*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima - Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3941/Gabriel%20Antunez_Cristian%20Torres_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arango, L., Rojas, L., & Silva, E. (2019). *Diseño de un modelo de logística inversa para empresas del sector industrial en la ciudad de Pereira, Risaralda*. Universidad libre seccional Pereira, Pereira.

Arrieta, C. (2022). Diseño de un sistema de logística inversa de manejo de residuos en la empresa Liteyca en la ciudad de Sincelejo Sucre. *Trabajo para optar al título de tecnólogo en Logística Industrial*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Corozal - Colombia. Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/49219/caarrieta.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Arteaga, G. (19 de Octubre de 2020). *¿Qué es el análisis de datos? Métodos, técnicas y herramientas*. Obtenido de <https://www.testsiteforme.com/tecnica-de-procesamiento-y-analisis-de-datos/>

Bardalez, M., & Incio, J. (2020). Logística Inversa para mejorar la Satisfacción del cliente de la empresa Gial Distribuciones S.R.L. *Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración*. Universidad César Vallejo, Chiclayo.

BID. (22 de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://www.iadb.org/es/noticias/brasil-promueve-la-productividad-de-micro-pequeñas-y-medianas-empresas-con-apoyo-del-bid>

Burgos, Y., & Dany, O. (2020). Gestión de Calidad y Logística Inversa en la Empresa Refrigerados Fisholg e hijos S.A.C, Paita 2020. *Tesis para obtener el título profesional de Licenciados en Administración*. Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71573/Burgos_CY-Y-Olaya_GD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cadillo, C. (2019). Gestión de calidad y control de estructuras en la construcción del pabellón Laura Ester Rodríguez Dulanto de la Universidad Nacional de Barranca, 2019. *Para optar el título profesional en Ingeniería Civil*. Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Huacho.

Cadillo, K. (2019). Gestión de calidad y control de estructuras en la construcción del pabellón Laura Ester Rodríguez Dulanto de la Universidad Nacional de Barranca,

2019. *Para optar el título profesional de Ingeniería Civil*. universidad Nacional José faustino Sánchez carrión, Huacho.
- Cano, N. (2019). Propuesta de mejora de Marketing Mix como factor relevante para la gestión de calidad. *TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN*. en las micro y pequeñas empresas, del sector producción, rubro panaderías de la urbanización Pando, distrito San Miguel, 2018, Lima.
- Carhuamaca, J. (2020). Rebranding para la pastelería: Panadería San Antonio. *Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación*. Universidad de Lima, Lima.
- Cepeda, M. (2021). Control de inventarios de logística inversa en los centros de distribución de alimentos perecibles. *Trabajo de titulación previo a obtener el título de Magister en Contabilidad y Auditoría*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.
- Chávez, A. (2021). Propuesta de implementación de logística inversa para los envases de plástico de la cadena de suministros de una empresa de bebidas, utilizando el modelo SCOR, en la ciudad de Arequipa. *Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Industrial*. Universidad Católica de Santa María, 2021. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10490/44.0708.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, A. (2021). Propuesta de implementación de logística inversa para los envases de plástico de la cadena de suministros de una empresa de bebidas, utilizando el

modelo Scor, en la ciudad de Arequipa. *Tesis para optar el título profesional de ingeniería Industrial*. Universidad Católica Santa María, Arequipa.

Chavez, K., & Linares, J. (2022). Diseño de la Logística Inversa y su Impacto en los costos logísticos de la empresa distribuidora BAVIG SAC, Cajamarca 2021. *Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31050/Chavez%20Merino%20Kevin%20Jhonatan_Linares%20Quiroz%20Jean%20Piere%20Junior.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Chávez, L., & Huangal, K. (2019). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Tambo Perú SAC. *Tesis para optar el título de ingeniero industrial*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo .

Cima, M. (2020). Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa Rodríguez forest EIRL- Calleria, Pucallpa, 2020. *Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración*. Universidad católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa.

Clavijo, C. (6 de Septiembre de 2022). *Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>

- Coaguila, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. *Tesis para optar el título profesional de Ingeniería Industrial*. Universidad Católica San Pablo, Arequipa.
- Coll, F. (13 de Octubre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Estudio transversal: <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Consumoteca*. (22 de Diciembre de 2022). Obtenido de Producto seguro: <https://www.consumoteca.com/familia-y-consumo/producto-seguro/>
- Cortez, M. (2020). Caracterización de la gestión de la calidad y logística inversa en las MYPE rubro zapaterías del centro de Piura, año 2020. *Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Corvo, H. (13 de Octubre de 2018). *Productos de calidad: características y ejemplos reales*. Obtenido de Liferder: <https://www.liferder.com/productos-de-calidad/>
- Dávila, T. (5 de Setiembre de 2019). Análisis Económico de la Seguridad de Productos en el mercado peruano. *Trabajo fin de Máster*. Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset, Madrid. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1584399/1/DavilaEcheverr%C3%ADaDaTJ.pdf>
- Economía verde*. (30 de Abril de 2020). Obtenido de Covid - 19 en el Perú: El impacto en las MYPES: <https://economyaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>
- Escobar, G. (2019). Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las mype rubro panaderías del cercado de Chulucanas, año 2019. *Tesis para optar el título*

profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24332/GESTION_CALIDAD_ESCOBAR_OROZCO_GUISSELLA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Espinoza, M. (2020). Propuesta de aplicación de logística inversa para incrementar la rentabilidad en la planta de reciclaje de la municipalidad provincial de Ferreñafe. *Tesis para optar el grado académico de maestro en Ingeniería Industrial con mención en gestión de operaciones y logística.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2858/1/TM_EspinozaGarciaUrrutiaMaria.pdf

Espinoza, M. (2020). Propuesta de aplicación de logística inversa para incrementar la rentabilidad en la planta de reciclaje de la municipalidad provincial de Ferreñafe. *Tesis para optar el grado académico de maestro en ingeniería industrial con mención en gestión de operaciones y logística.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2858/1/TM_EspinozaGarciaUrrutiaMaria.pdf

García, M. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Soluciones Logística AMIEL E.I.R.L, Pucallpa 2019. *Tesis para optar el título de Licenciado en Administración.* Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa - Perú. Obtenido de

<http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/179/1/TESIS%20MANUEL%20GARCIA%20MACEDO%202019.pdf>

Garvin, D. (14 de septiembre de 2018). *Las 8 dimensiones de calidad total de Garvin*.

Obtenido de Cerem: <https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>

Gehisy. (26 de Enero de 2018). *Concepto de calidad y sus 8 principios*. Obtenido de

<https://aprendiendocalidadyadr.com/concepto-de-calidad-y-sus-8-principios/>

González, J. (2019). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en

la empresa "Sociedad Inmobiliaria Hurtado limitada" bajo la normativa ISO 9001:2015. *Trabajo de titulación para optar el título de Ingeniero Civil Industrial*.

Universidad Austral de Chile, Puerto Montt - Chile.

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción

de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar,

Arequipa 2018. *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en*

Administración y Marketing. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa - Perú.

Obtenido de

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, M., Rodríguez, M., & Simiti, M. (2019). Gestión de la calidad en la panadería

Isabel ubicada en el municipio de la Trinidad, departamento de Estelí, en el primer

trimestre del año 2019. *Trabajo de seminario de graduación para optar al grado*

de ingeniero industrial. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Estelí. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/11473/1/19961.pdf>

Guerrero, T. (2020). Gestión de la calidad y fidelización del cliente en las mypes, rubro de panaderías y pastelerías lambayeque, año 2020. *Tesis para optar el título profesional Licenciada en Administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lambayeque. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18617/GESTION_CALIDAD_FIDELIZACION_GUERRERO_DIAZ_TEODOCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iglesias, A. (Marzo de 2022). *5 Funciones principales del departamento de logística*. Obtenido de <https://www.esic.edu/rethink/management/5-funciones-principales-departamento-logistica>

INEI. (2022). *En el Perú existen más de 2 millones 838 mil empresas*. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-peru-existen-mas-de-2-millones-838-mil-empresas-12937/>

Iparraguirre, R. (2021). Gestión de calidad en la capacitación de estrategias de promoción en las micro pequeñas empresas, rubro panaderías: caso empresa Salazar S.R.L. - en la ciudad de Huaraz, 2020. *Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de file:///C:/Users/aequi/Downloads/CAPACITACION_ESTRATEGIAS_DE_PROMOCION_IPARRAGUIRRE_RAMIREZ_RUT_ABIGAIL.pdf

- Lalangui, D. (01 de Julio de 2021). *Población y muestra de tesis*. Obtenido de <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>
- Lara, C. (2020). Trabajo de mejora del almacén en una empresa comercializadora de equipos industriales: APTEIN S.A.C. *Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial*. Universidad de Lima, Lima - Perú. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11658/Lara_Tiravanti_Claudia_Ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lizarazo, C. (2022). *Las pymes en México: Retos e importancia*. Obtenido de [https://www.conekta.com/blog/las-pymes-en-mexico-retos-e-importancia#:~:text=econom%C3%ADas%20de%20escala.-,El%20panorama%20de%20las%20PyMEs%20en%20M%C3%A9xico,Geograf%C3%ADa%20e%20Inform%C3%A1tica%20\(INEGI\).](https://www.conekta.com/blog/las-pymes-en-mexico-retos-e-importancia#:~:text=econom%C3%ADas%20de%20escala.-,El%20panorama%20de%20las%20PyMEs%20en%20M%C3%A9xico,Geograf%C3%ADa%20e%20Inform%C3%A1tica%20(INEGI).)
- Londoño, P. (6 de Diciembre de 2021). *Diseño de producto: proceso y etapas para un resultado exitoso*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/disenio-de-producto>
- López, A. (3 de Mayo de 2022). *Qué es el diseño de productos: entiende el concepto y conoce sus etapas*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/disenio-de-productos/>
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rach's de la ciudad de Guayaquil. *Previo a la obtención del grado académico de: Magíster en Administración de Empresas*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.

- López, M. (2022). Propuesta de logística inversa respecto al manejo de desperdicios manufactureros del Cantón Otavalo. *Proyecto del trabajo de titulación*. Universidad de Otavalo, Otavalo - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/561/1/UO-PG-COM-002-2022.pdf>
- Lozada, O., & Yangali, J. (2020). *Guia para la elaboración de la tesis*. Obtenido de Enfoque cuantitativo: <https://www.uwiener.edu.pe/wp-content/uploads/2022/09/guia-elaboracion-tesis-cuantitativo-2.pdf>
- Marco estratégico en política de pyme 2030*. (Abril de 2019). Obtenido de <https://industria.gob.es/es-es/Servicios/MarcoEstrategicoPYME/Marco%20Estrat%C3%A9gico%20PYME.pdf>
- Mejía, T. (7 de Agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mejía, T. (27 de Agosto de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Meneses, J. (2020). *el cuestionario*. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mira, J. (14 de Noviembre de 2022). *Logística inversa: qué es, para qué sirve y qué tipos existen*. Obtenido de <https://blog.toyota-forklifts.es/logistica-inversa-que-es-para-que-sirve>

- Monroy, T. (24 de Junio de 2022). *Los cinco elementos importantes de un Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad
- Montano, J. (28 de Marzo de 2021). *Investigación no experimental*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Muntaner. (18 de Septiembre de 2019). *Cómo gestionar las devoluciones y mejorar la trazabilidad*. Obtenido de <https://www.acaciatec.com/como-gestionar-devoluciones-y-mejorar-trazabilidad/>
- Murano, C. (2019). “Gestión de la calidad en Argentina: La implementación de la norma ISO 9001: 2015. *Licenciatura en administración y gestión empresarial*. Universidad Nacional de san Martín, Argentina.
- Naveda, C. (2019). *Logística inversa y la calidad ambiental en el sector vivería del mercado modelo Tingo María. Para obtener el título profesional de licenciado en administración*. Universidad Agraria de la Selva, Tingo María.
- Ossa, X., Ortega, W., & Stanford, J. (2020). *Influencia del liderazgo en la mejora de los procesos de calidad dentro de las organizaciones: Análisis para el sector servicio en empresas estatales. Monografía para obtener el título de especialista en administración total de la calidad*. Universidad de Córdoba, Montería. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4125/De%20La%20Ossa%20Acosta%2C%20Ximena%20Ortega%20Araujo%2C%20Wendy%20Stanford%20Salcedo%2C%20Jesus.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Otero, B. (2021). *Calidad de servicio y estrategias de marketing digital en la panificadora pastelería la Casona EIRL. en. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.* Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26421/CALIDAD_DE_SERVICIO_OTERO_%20CORREA_%20BRENDA_%20DEL_%20PI_LAR.pdf?sequence=1
- Pedreira, G. (2020). *Gestión de Calidad y Endomarketing en las mype rubro panaderías del centro de la ciudad de Piura, año 2020. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.* Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16608/GESTION_DE_CALIDAD_ENDOMARKETING_PEDRERA_SANTOS_GABRIELA_ISABEL.pdf?sequence=1
- Peña, A. (2019). *Caracterización de la capacitación y la logística inversa en las mype comerciales rubro panaderías del centro de Piura, año 2017. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.*
- Qima.* (2022). Obtenido de Servicios de inspección de productos: <https://www.qima.es/quality-control-services/product-and-manufacturing-inspections>
- Quiroa, M. (4 de Marzo de 2021). *Economipedia.* Obtenido de Proceso operativo: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html>

- Reymundo, C. (2018). Gestión de Calidad y Atención al Cliente en la cevichería Ingrid, distrito de Sullana, año 2018. *Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Rodríguez, C., & Pérez, J. (2020). Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima. *Pregrado en Ingeniería Industrial*. Universidad Cooperativa De Colombia, Bogotá.
- Rojas, K. (9 de Noviembre de 2022). *5 funciones principales del departamento de logística*. Obtenido de <https://www.ilen.edu.pe/10758-2/>
- Roldán, J. (2021). *Operaciones de verificación y control de productos mecánicos*. Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=N-9MEAAAQBAJ&pg=PA141&dq=control+y+verificaci%C3%B3n+de+productos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiVvv7U2pD8AhVUHLkGHSBfDdMQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=control%20y%20verificaci%C3%B3n%20de%20productos&f=false>
- RPPNoticias. (2020). Obtenido de <https://rpp.pe/peru/actualidad/mas-de-64-mil-mypes-se-registran-en-la-region-piura-noticia-480494>
- Ruiz, C. (2019). Gestión de la Calidad y Competitividad en las mype rubro boticas del centro del distrito de Las Lomas - Tabogrande, año 2019. *Tesis para obtener el*

Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.

Ruiz, O. (2018). La gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro panaderías del distrito de Sullana, año 2018.

Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Saavedra, T. (2018). Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las mypes rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018. *Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.

Salas, E. (2022). Empleo del conocimiento de la logística inversa como estrategia e impacto ambiental para el logro de desempeño sostenible de la industria manufactura sectorindustria gráfica en Tacna, 2019. *Para obtener el grado académico de Doctor en Administración.* Universidad Privada de Tacna, Tacna. Obtenido de file:///C:/Users/aequi/Downloads/Salas-Valdivia-Elard%20(2).pdf

Sánchez, B. (30 de Marzo de 2021). *Las mypes en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria.* Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/5433/4665/>

Silva, L. (26 de Octubre de 2022). *Gestión de la calidad: qué es, cómo se hace, normas y principios.* Obtenido de <https://blog-es.checklistfacil.com/gestion-de-calidad/>

Silva, S. (2021). Caracterización de la Gestión de Calidad y Logística Inversa en las Mype Ferreterías, Distrito Ignacio Escudero- Sullana(Piura) año 2021. *Tesis para optar*

el Título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote, Piura.

Singer, A. (6 de Abril de 2021). *¿Qué es la gestión de operaciones? Empieza a mejorar el desempeño de tu empresa.* Obtenido de <https://maplink.global/blog/es/gestion-de-operaciones-y-producciones/>

Softgrade. (25 de Febrero de 2022). *¿Qué es la política de calidad?* Obtenido de <https://softgrade.mx/que-es-la-politica-de-calidad/>

Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación.* Lima. Obtenido de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf

Tamayo, M. (2022). *Tipos de investigación.* Obtenido de https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf

Tarazona, F., & Ospina, L. (2018). *Propuesta del sistema de logística inversa en la empresa madereras Valderrama y Bilbao.* Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1051&context=ing_industrial

Universal.net. (20 de Octubre de 2020). Obtenido de <https://www.universia.net/cl/actualidad/orientacion-academica/logistica-inversa-la-tendencia-en-las-empresas-de-logistica.html>

- Valdez, M. (2022). La gestión de la calidad y competitividad de la panadería y pastelería la Unión de la ciudad de Riobamba período 2021. *Trabajo de titulación para optar al título de licenciado en Administración de empresas*. Universidad nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Westreicher, G. (2020). *Economipedia*. Obtenido de Encuesta: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Wiliam, R. (2022). Estrategias organizacionales para el mejoramiento de la calidad de servicio de atención al cliente, en la panadería y dulcería Cano S:A. *Trabajo de grado para optar al grado de licenciado en contabilidad y finanzas*. Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, Panamá. Obtenido de <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2022/08/TRABAJO-DE-GRADO-WILIAM-RODRIGUEZ.pdf>
- Yahuana, R. (2021). Gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías en el distrito de las Lomas - Piura, año 2021. *Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Zarate, D. (13 de Enero de 2021). *Mejora continua en las empresas: todo para implementarla*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/mejora-continua-empresas>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2020				AÑO 2021								AÑO 2022			
		SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRE II				SEMESTRE I			
		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															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura					X											
7	Elaboración del consentimiento informado						X										
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones							X	X								
11	Redacción del pre informe de investigación									X	X	X	X				
12	Redacción del informe final													X	X		
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación															X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																X
15	Redacción de Artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
- Impresiones	0.30	35	10.50
- Fotocopias	0.20	30	6.00
- Empastado	12	1	12.00
- Papel bond A-4 (72 hojas)	6.00	1	6.00
- Lapiceros	0.70	3	2.10
Servicios			
- Uso del turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			136.60
Gastos de viajes			
- Pasajes para recolectar información	2.50	5	12.50
Gastos de servicios en casa			
- Luz eléctrica	50.00	1	50.00
- Internet	60.00	1	60.00
Sub total			122.50
Total de presupuesto desembolsable			259.10
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o 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			652.00
Total presupuesto no desembolsable			662.00
Total (S/.)			959.50

Anexo 3: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(o). Elvis Purizaca Chapa

Gerente general de la panadería
Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Quispe Ruiz Amada Giulliana Edith con código de matrícula N° 0811181497 , de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPES RUBRO PANADERÍAS DEL CENTRO DE SECHURA, AÑO 2021 durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

Por este motivo, le agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente:

FIRMA

Quispe Ruiz Giulliana

DNI. N° 47148259



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(o).

Ivan Pingo Martínez

Gerente general de la panadería

Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Quispe Rulz Amada Giulliana Edith con código de matrícula N° 0811181497 , de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPES RUBRO PANADERÍAS DEL CENTRO DE SECHURA, AÑO 2021 durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

Por este motivo, le agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

FIRMA

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula "Gestión de calidad y logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021" y es dirigido por Giulliana Quispe Ruiz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Hacer un análisis de la situación de las mype, enfocándose generalmente en la gestión de calidad y logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo aequispe1907@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Oscar Antonio Anton (H. V. y)

Fecha: 24-10-2021

Correo electrónico: Oscar Anton1907@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula "Gestión de calidad y logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021" y es dirigido por Giulliana Quispe Ruiz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Hacer un análisis de la situación de las mype, enfocándose generalmente en la gestión de calidad y logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo aequispe1907@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

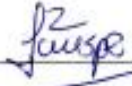
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Maura Damitza Calderón Eche.

Fecha: 24/10/21

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula "Gestión de calidad y logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021" y es dirigido por Giulliana Quispe Ruiz, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Hacer un análisis de la situación de las mype, enfocándose generalmente en la gestión de calidad y logística inversa en las mype rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo aequispe1907@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: Jose Salvador Pingo Zapata

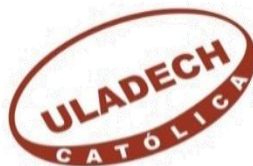
Fecha: 24/10/21

Correo electrónico: —

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexos 4: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de calidad y logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 19 ítems, los cuales miden las dimensiones de las variables gestión de calidad y logística inversa. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
----------------	---------------------	------------------------	---------------------	------------------

Nº	Gestión de calidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	¿Los productos son elaborados con materiales optimos?					
2	¿Los productos son confiables y seguros?					
3	¿Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos?					
4	¿Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos?					
5	¿La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen?					
6	¿El servicio cumple con las expectativas del cliente?					
7	¿Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas?					
8	¿La participación de los trabajadores influye en la mejora continua de la empresa?					
9	¿Los productos cumplen con los requisitos de calidad y salubridad?					
10	¿El producto ofrecido esta certificado por las debidas entidades de calidad?					

Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
----------------	---------------------	------------------------	---------------------	------------------

Nº	Logística inversa	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	¿Cuenta con un control de inventario para la regulación de productos?					
12	¿Los productos como materia prima y recursos se encuentran en un lugar adecuado?					
13	¿Cuenta con el servicio de transporte para sus productos hacia el consumidor final?					
14	¿Cuenta con un sistema de supervisión para los procesos de fabricación, envío, distribución y venta?					
15	¿Los productos tienen un selectivo control de calidad?					
16	¿Solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido?					
17	¿En la panadería se emplea el sistema de logística inversa?					
18	¿Emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus productos?					
19	La panadería cuenta con un área de devoluciones?					

Anexo 5: Validación del instrumento de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **GISELA BENITES PACHERRES**, identificado con DNI, 40708897, **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN**, Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos; cuestionario, elaborado por nombre del estudiante Quispe Ruiz Amada Giuliana Edith, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE RUBRO PANADERÍAS DEL CENTRO DE SECHURA, AÑO 2021”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 30 de Diciembre 2022


Dra. Gisela Benites Pacherras
CLAD 05613

Dra. Gisela Benites Pacherras

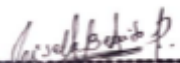
DNI N° 40708897

CLAD 05613

Ítems correspondientes a la variable gestión de calidad:	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad de productos							
1. ¿Los productos son elaborados con materiales óptimos?	X		X		X		Si () No (X)
2. ¿Los productos son confiables y seguros?	X		X		X		Si () No (X)
3. ¿Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos?	X		X		X		Si () No (X)
4. ¿Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos?	X		X		X		Si () No (X)
5. ¿La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen?	X		X		X		Si () No (X)
6. ¿El servicio cumple con las expectativas del cliente?	X		X		X		Si () No (X)
Dimensión 2: Elementos							
7. ¿Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas ?	X		X		X		Si () No (X)

Ítems correspondientes a la variable gestión de calidad:	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad de productos							
1. ¿Los productos son elaborados con materiales óptimos?	X		X		X		Si () No (X)
2. ¿Los productos son confiables y seguros?	X		X		X		Si () No (X)
3. ¿Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos?	X		X		X		Si () No (X)
4. ¿Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos?	X		X		X		Si () No (X)
5. ¿La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen?	X		X		X		Si () No (X)
6. ¿El servicio cumple con las expectativas del cliente?	X		X		X		Si () No (X)
Dimensión 2: Elementos							
7. ¿Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas ?	X		X		X		Si () No (X)

16. ¿Solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido ?	X		X		X		Si () No (X)
17. ¿En la panadería se emplea el sistema de logística inversa ?	X		X		X		Si () No (X)
18. ¿Emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus productos ?	X		X		X		Si () No (X)
19. ¿La panadería cuenta con una área de devoluciones?	X		X		X		Si () No (X)



 Dra. Gisela Benites Pachterres
 CLAD 05613

Dra. Gisela Benites Pachterres

DNI N° 40708897

CLAD 05613

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVAN ARTURO GUZMAN CASTRO, identificado con DNI 07427309

MAGISTER EN CURRICULO, DOCENCIA E INVESTIGACION,

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos; cuestionario, elaborado por nombre del estudiante Quispe Ruiz Amada Giuliana Edith, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE RUBRO PANADERÍAS DEL CENTRO DE SECHURA, AÑO 2021", que se encuentra realizando.

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

Piura, 04 2021 OCTUBRE, (firma) sello.


Dg IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

Ítems correspondientes a la variable gestión de calidad:	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, acquiescente?		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Los productos son elaborados con materiales óptimos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
2. ¿Los productos son confiables y seguros?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
3. ¿Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
4. ¿Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
5. ¿La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
6. ¿El servicio cumple con las expectativas del cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
7. ¿ Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
8. ¿ La participación de los trabajadores influye en la mejora continua de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
9. ¿ Los productos cumplen con los requisitos de calidad y salubridad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)
10. ¿El producto ofrecido esta certificado por las debidas entidades de calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si () No (x)


 Vg. IVAN GIZMAN CASTRO
 CLAD N° 5197

Ítems correspondientes a la variable logística inversa	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cuenta con un control de inventario para la regulación de productos?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Los productos como materia prima y recursos se encuentran en un lugar adecuado?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Cuenta con el servicio de transporte para sus productos hacia el consumidor final?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Cuenta con un sistema de supervisión para los procesos de fabricación, envío, distribución y venta?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Los productos tienen un selectivo control de calidad?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿En la panadería se emplea el sistema de logística inversa?	X			X		X	Si () No (X)
8. ¿Emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus productos?	X			X		X	Si () No (X)
9. ¿La panadería cuenta con una área de devoluciones?	X			X		X	Si () No (X)


Ing. IVAN GUZMAN CASTRO

CLAD N° 5107

Firma

Guzmán Castro Iván Arturo

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 07727308

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO**, identificado con DNI N° 02786302

Con Maestría en: **DOCENCIA UNIVERSITARIA**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos; cuestionario, elaborado por nombre del estudiante **Quispe Ruiz Amada Giulliana Edith**, identificada con DNI N° 471482259a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y LOGÍSTICA INVERSA EN LAS MYPE RUBRO PANADERÍAS DEL CENTRO DE SECHURA, AÑO 2021”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 31 diciembre de 2022



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Ítems correspondientes a la variable gestión de calidad:	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad de productos							
1. ¿Los productos son elaborados con materiales optimos?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Los productos son confiables y seguros?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿El servicio cumple con las expectativas del cliente?	X			X		X	Si () No (X)
Dimensión 2: Elementos							
7. ¿Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas ?	X			X		X	Si () No (X)
8. ¿La participación de los trabajadores influye en la mejora continua de la empresa ?	X			X		X	Si () No (X)

9. ¿ Los productos cumplen con los requisitos de calidad y salubridad?	X			X		X	Si () No (X)
10. ¿El producto ofrecido esta certificado por las debidas entidades de calidad?	X			X		X	Si () No (X)

Ítems correspondientes a la variable logística inversa	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 3: Funciones							
11. ¿Cuenta con un control de inventario para la regulación de productos?	X			X		X	Si () No (X)
12. ¿Los productos como materia prima y recursos se encuentran en un lugar adecuado ?	X			X		X	Si () No (X)
13. ¿Cuenta con el servicio de transporte para sus productos hacia el consumidor final ?	X			X		X	Si () No (X)
14. ¿Cuenta con un sistema de supervisión para los procesos de fabricación, envío, distribución y venta?	X			X		X	Si () No (X)
Dimensión 4: Actividades							
15. ¿Los productos tienen un selectivo control de calidad?	X			X		X	Si () No (X)
16. ¿Solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido ?	X			X		X	Si () No (X)
17. ¿En la panadería se emplea el sistema de logística	X			X		X	Si () No (X)

inversa ?							
18. ¿Emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus productos ?	X			X		X	Si () No (X)
19. ¿La panadería cuenta con una área de devoluciones?	X			X		X	Si () No (X)



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

ARICA CLAVIJO HECTOR ORLAND
 DNI N° 02786302

Anexo 6 : Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

Nº de encuestados	1. ¿Los productos son elaborados con materiales óptimos?	2. ¿Los productos son confiables y seguros?	3. ¿Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos?	4. ¿Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos?	5. ¿La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen?	6. ¿El servicio cumple con las expectativas del cliente?	7. ¿Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas?	8. ¿La participación de los trabajadores influye en la mejora continua de la	9. ¿Los productos cumplen con los requisitos de calidad y salubridad?	10. ¿El producto ofrecido está certificado por las debidas entidades de calidad?	Total	
1												
2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
3	2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46	
4	3	5	5	5	2	3	3	4	5	5	42	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	
6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48	
7	6	5	5	5	3	4	5	5	5	3	45	
8	7	4	5	5	1	5	3	5	5	5	43	
9	8	5	5	5	2	5	5	5	5	4	46	
10	9	5	5	5	1	3	4	3	5	1	37	
11	10	5	5	5	1	5	4	5	5	5	45	
12		0.16	0.00	0.09	3.00	0.64	0.61	0.45	0.00	0.00	1.56	12.89
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

k= (Número de ítems) 10

Vi= (Varianza de cada ítem) 6.51

Vt= (Varianza total) 12.89

α (alfa)= 0.5499526

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

De acuerdo al Alfa de cronbach de gestión de calidad es de 0.5499526, es de confiabilidad alta, por lo que el instrumento es confiable y se puede aplicar a la muestra seleccionada.

Nº de encuestados	11. ¿Cuenta con un control de inventario para la regulación de productos?	12. ¿Los productos como materia prima y recursos se encuentran en un lugar adecuado?	13. ¿Cuenta con el servicio de transporte para sus productos hacia el consumidor final?	14. ¿Cuenta con un sistema de supervisión para los procesos de fabricación, envío, distribución y venta?	15. ¿Los productos tienen un selectivo control de calidad?	16. ¿Solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido?	17. ¿En la panadería se emplea el sistema de logística inversa?	18. ¿Emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus productos?	19. ¿La panadería cuenta con una area de devoluciones?	Total	
1											
2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	41	
3	2	1	5	1	4	5	4	4	5	32	
4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	44	
5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	39	
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	43	
7	6	1	5	1	5	5	5	3	4	34	
8	7	3	5	5	5	5	5	5	4	42	
9	8	3	5	1	5	5	4	4	5	36	
10	9	5	5	1	5	5	5	5	5	41	
11	10	1	5	3	5	5	3	5	5	37	
12		3.20	0.00	3.20	0.41	0.00	0.21	0.45	0.45	0.45	14.49
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

k= (Número de ítems) 9

Vi= (Varianza de cada ítem) 8.37

Vt= (Varianza total) 14.49

α (alfa)= 0.4751553

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

De acuerdo al Alfa de cronbach de logística inversa es de 0.4751553, es de confiabilidad alta, por lo que el instrumento es confiable y se puede aplicar a la muestra seleccionada.

Anexo 7. Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, AMADA GIULLIANA EDITH QUISPE RUIZ, identificado (a) con DNI 47148259 y código de estudiante 0811181497 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 dueños o representantes de las micro y pequeñas empresas, quienes participaron en las encuestas de forma voluntaria para realizar la investigación titulada: Gestión de calidad y Logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

Tesis para optar el título profesional de licenciado 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 pudiera 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, sometiendo a la normatividad vigente de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: 1 de enero del 2023



AMADA GIULLIANA EDITH QUISPE RUIZ

47148259

Anexo: Figuras

Gestión de calidad y logística inversa en las MYPES rubro panadería del centro de Sechura, año 2021.

Tabla 1. Calidad del producto de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

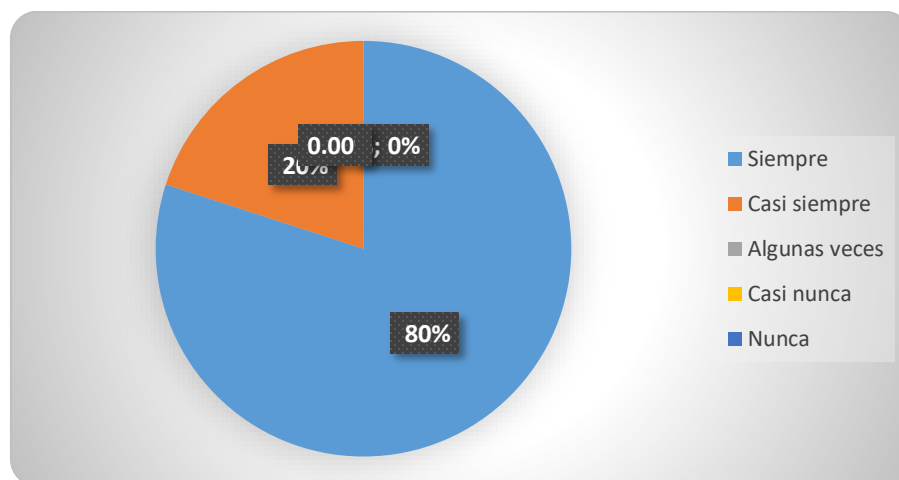


Figura 1. Los productos son elaborados con materiales óptimos.

Fuente. Tabla 1

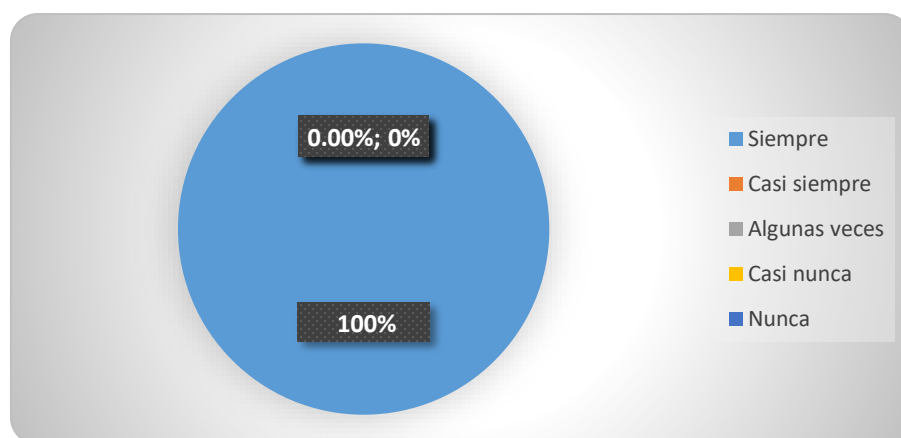


Figura 2. Los productos son confiables y seguros.

Fuente. Tabla 1.

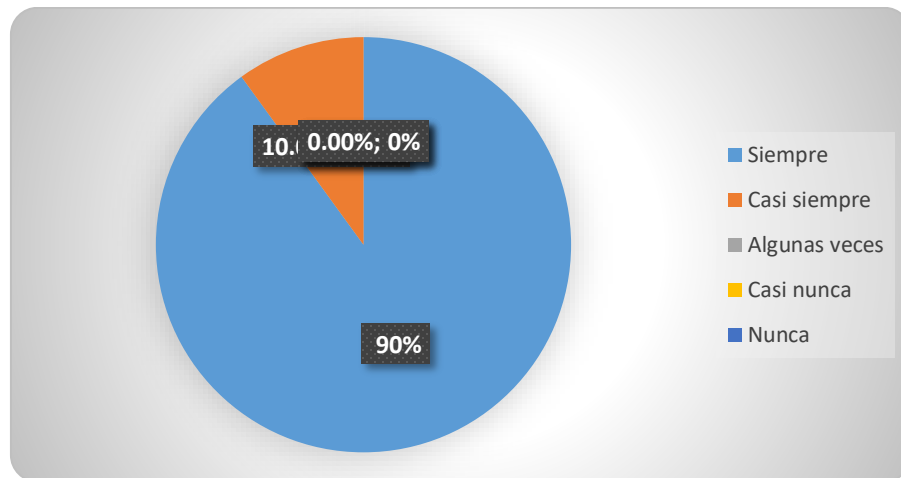


Figura 3. Cuenta con una zona adecuada para el almacenamiento de los productos

Fuente. Tabla 1.

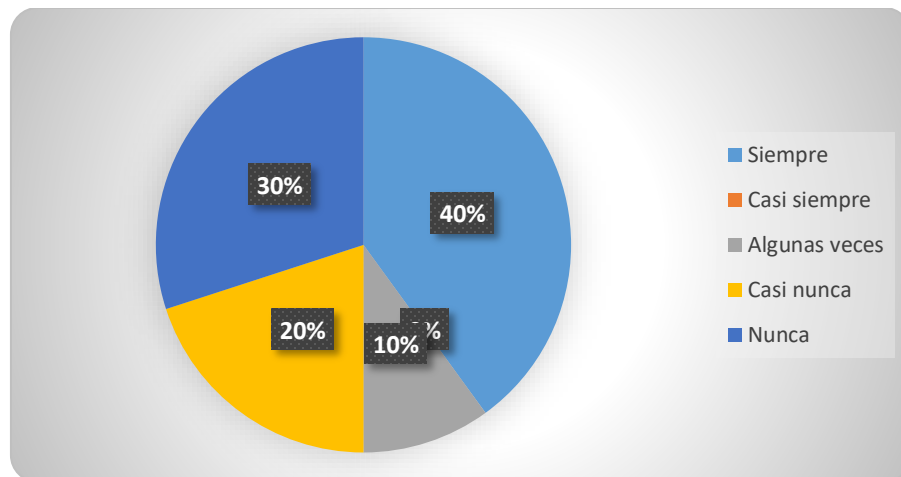


Figura 4. Cuenta con un diseño exclusivo en sus productos.

Fuente. Tabla 1.

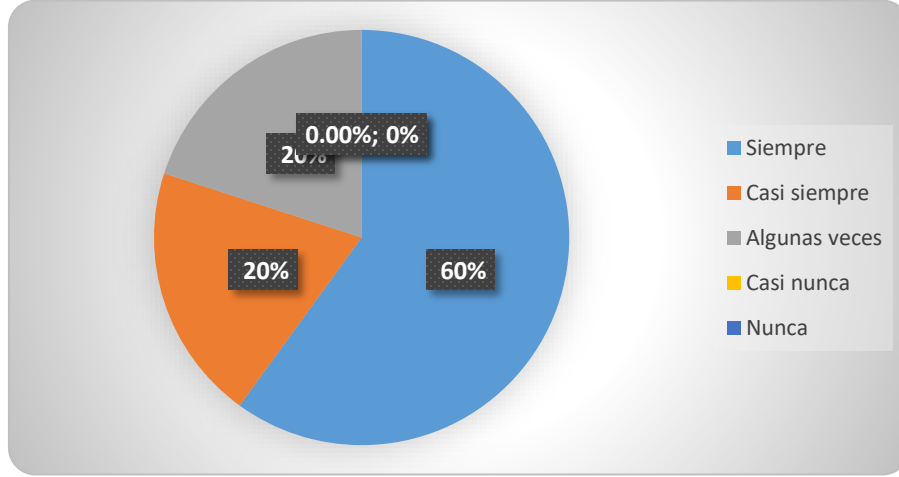


Figura 5. La panadería cuenta con políticas de calidad con respecto al producto y servicio que ofrecen.

Fuente. Tabla 1.

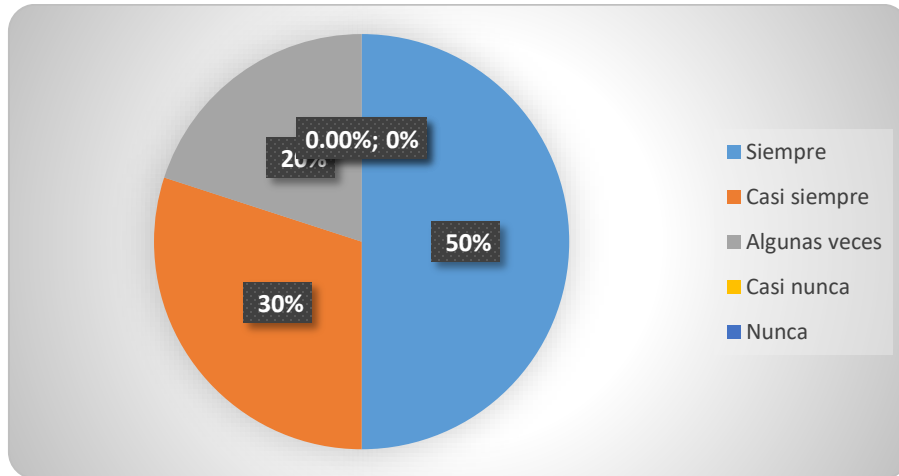


Figura 6. El servicio cumple con las expectativas del cliente.

Fuente. Tabla 1.

Tabla 2. Elementos de la gestión de calidad en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

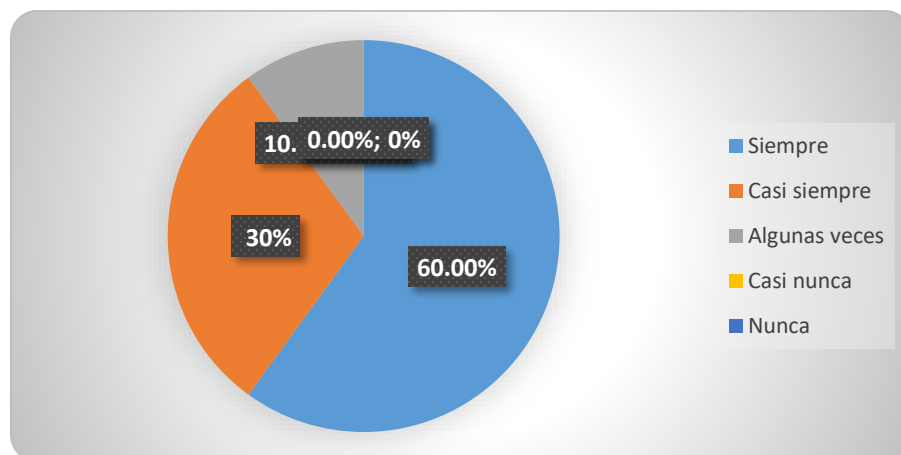


Figura 7. Existe un buen liderazgo en la panadería para alcanzar las metas propuestas.

Fuente. Tabla 2.

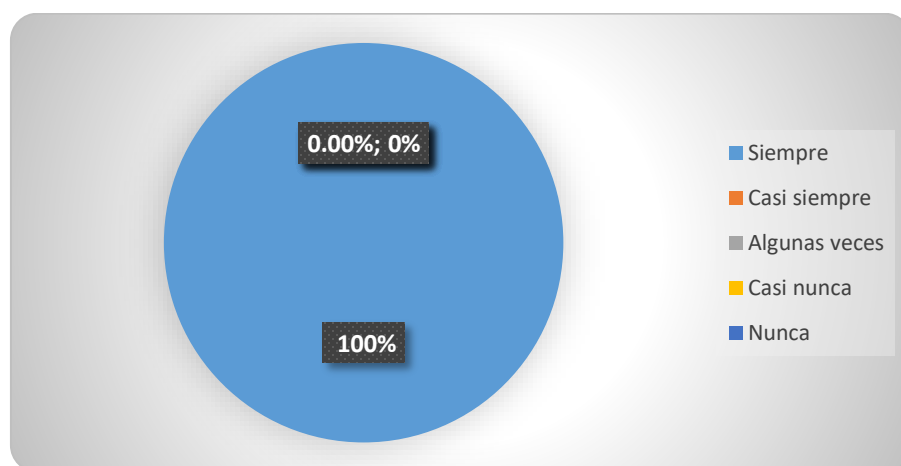


Figura 8. La participación de los trabajadores influye en la mejora continua de la empresa.

Fuente. Tabla 2.

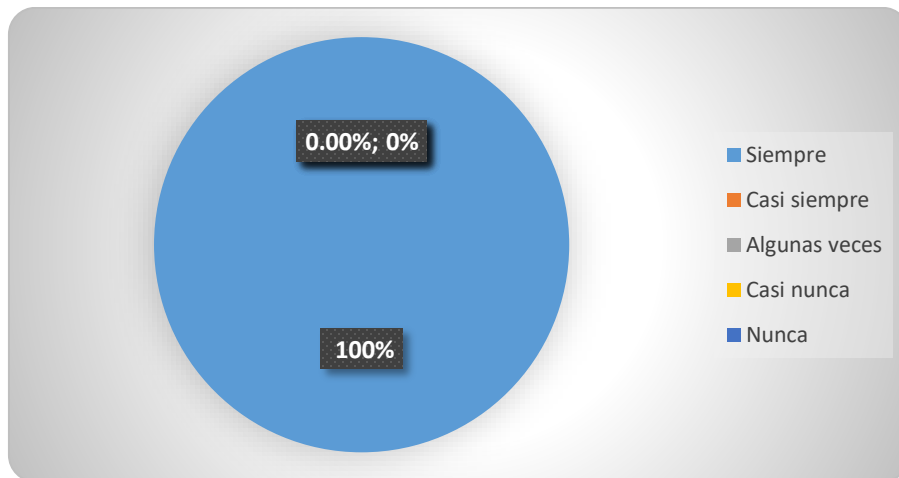


Figura 9. Los productos cumplen con los requisitos de calidad y Salubridad.

Fuente. Tabla 2.

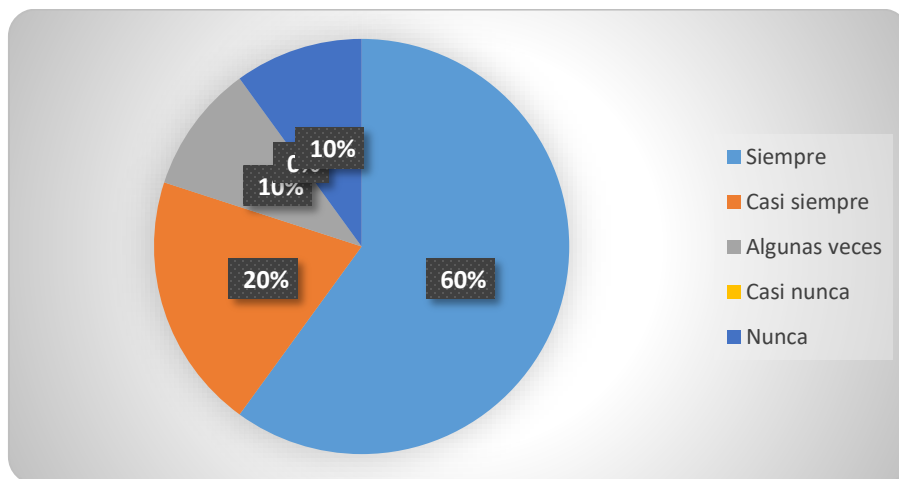


Figura 10. El producto ofrecido esta certificado por las debidas entidades de calidad.

Fuente. Tabla 2.

Tabla 3. Funciones de logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

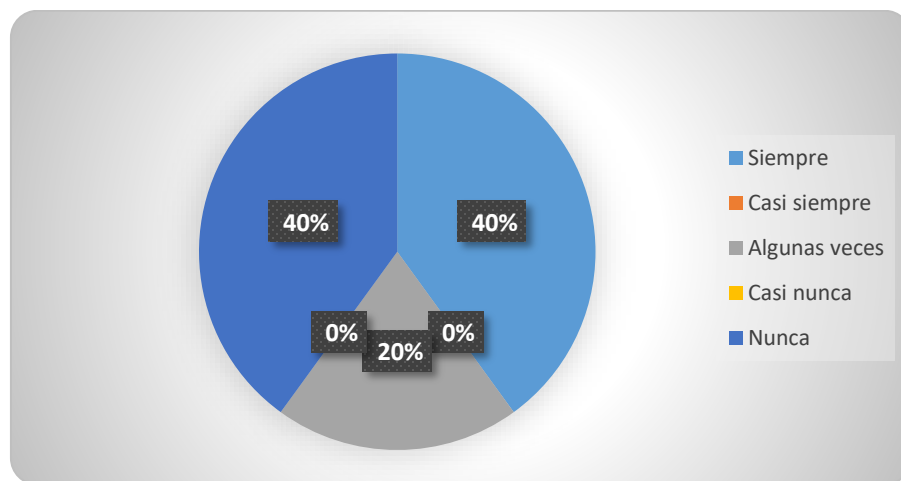


Figura 11. Cuenta con un control de inventario para la regulación de productos.

Fuente. Tabla 3.

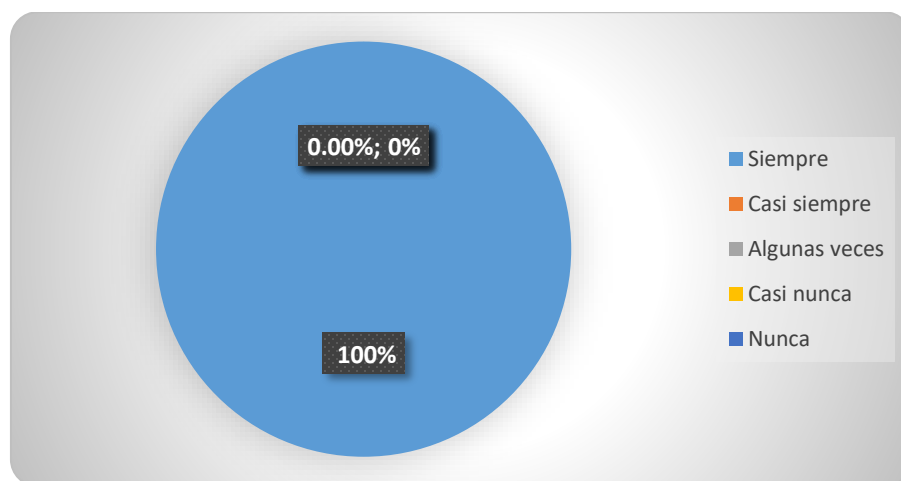


Figura 12. Los productos como materia prima y recursos se encuentran en un lugar adecuado.

Fuente. Tabla 3.

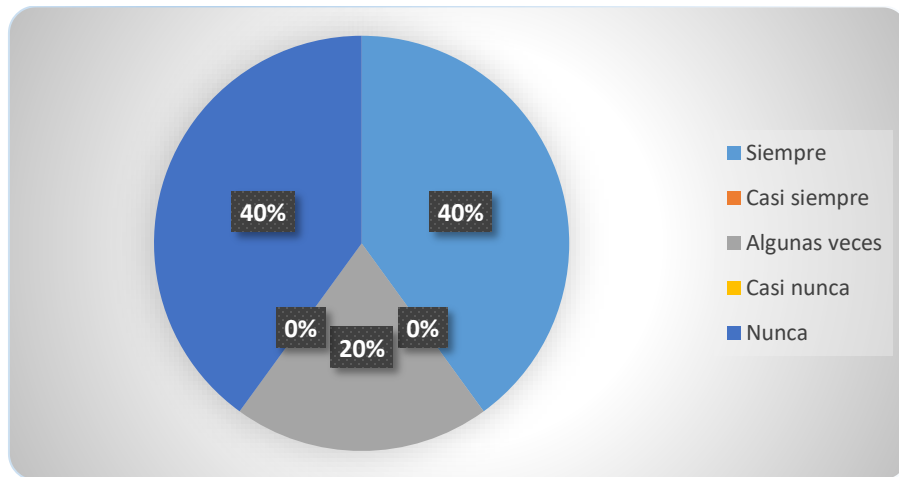


Figura 13. Cuenta con el servicio de transporte para sus productos hacia el consumidor final.

Fuente. Tabla 3.

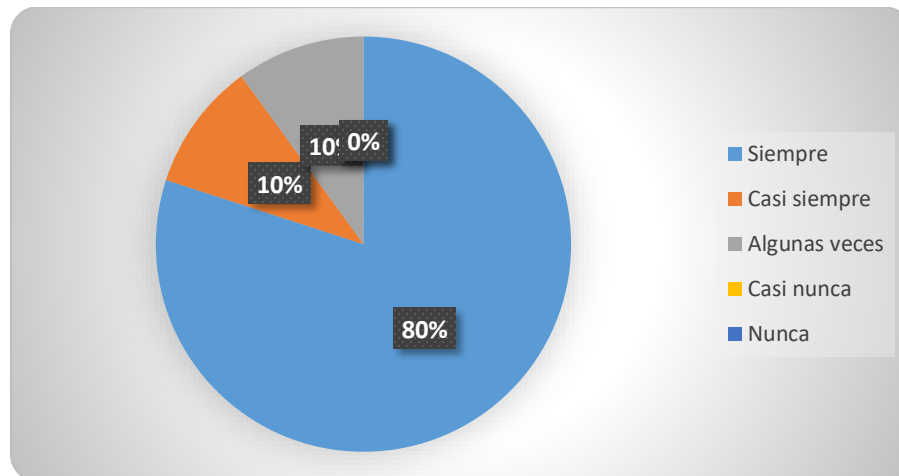


Figura 14. Cuenta con un sistema de supervisión para los procesos de fabricación, envío, distribución y venta.

Fuente. Tabla 3.

Tabla 4. Actividades de logística inversa en las mypes rubro panaderías del centro de Sechura, año 2021.

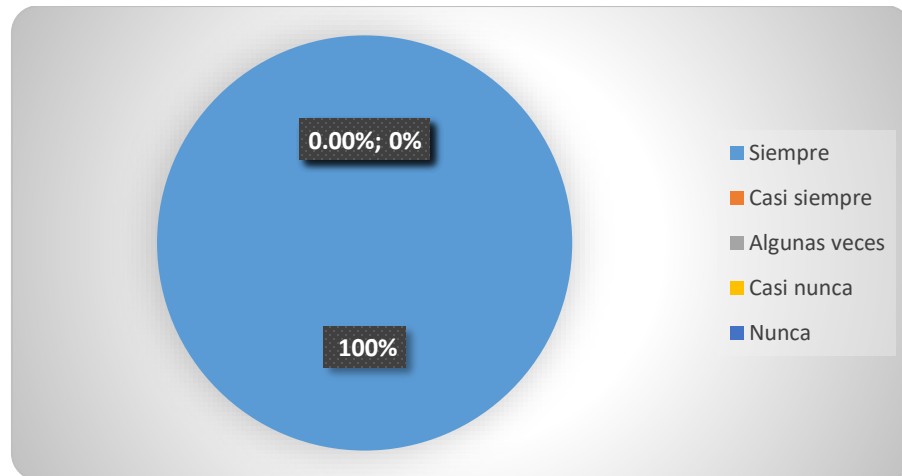


Figura 15. Los productos tienen un selectivo control de calidad.

Fuente. Tabla 4.

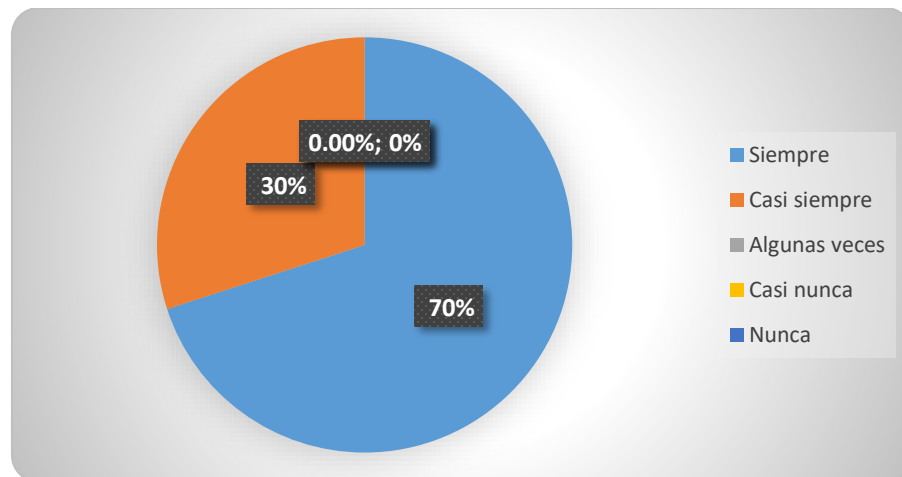


Figura 16. Solucionan los reclamos y devoluciones en el tiempo establecido

Fuente. Tabla 4.

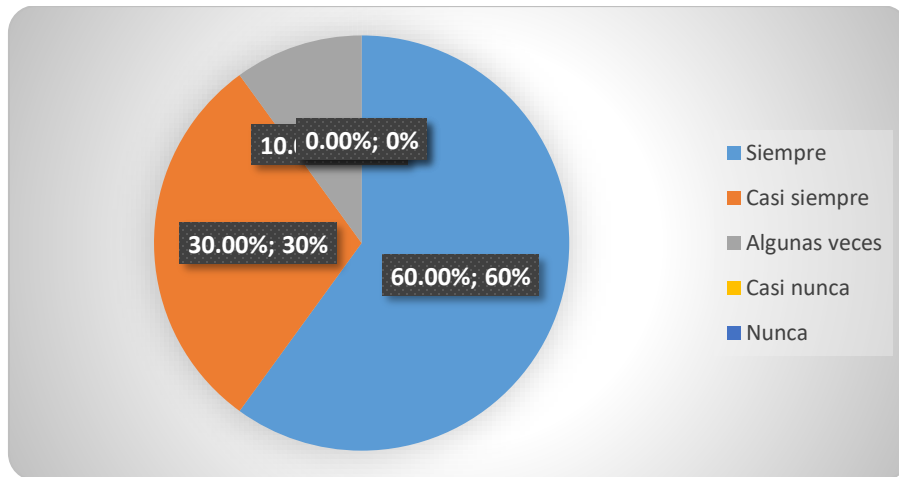


Figura 17. En la panadería se emplea el sistema de logística inversa.

Fuente. Tabla 4.

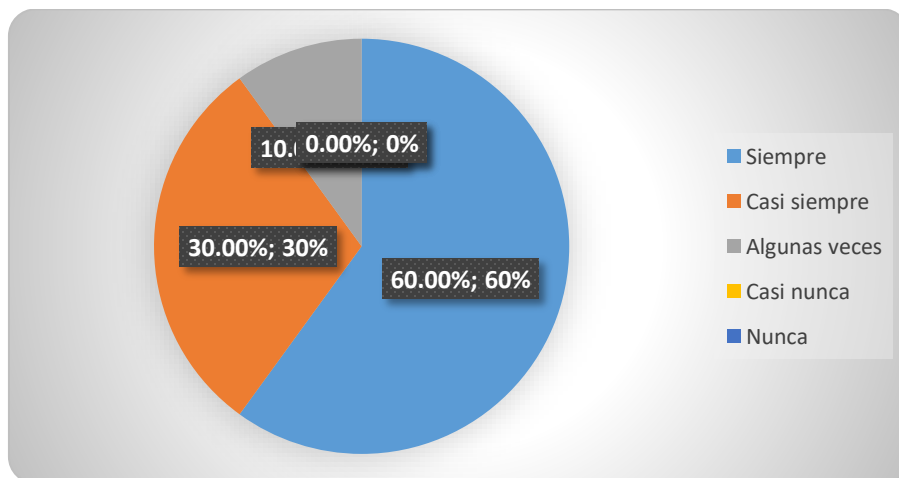


Figura 18. Emplea el reciclaje para el reaprovechamiento de sus productos.

Fuente. Tabla 4.

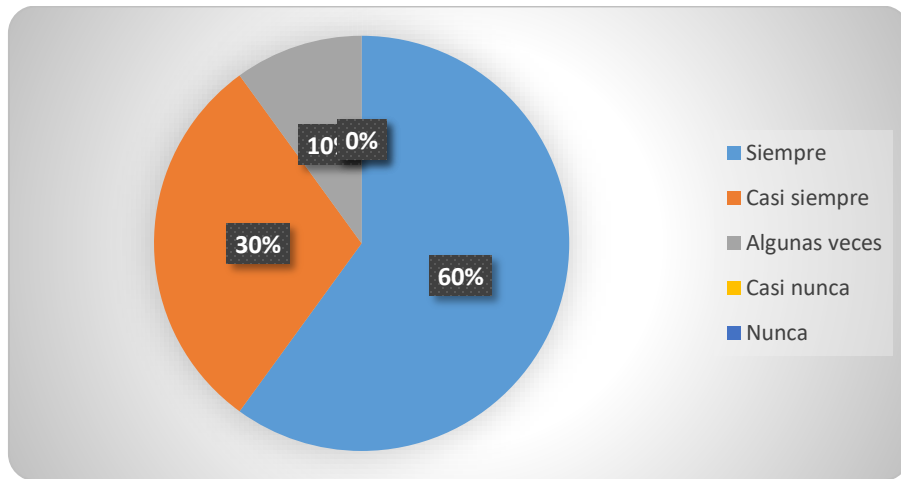


Figura 19. La panadería cuenta con una area de devoluciones.

Fuente. Tabla 4.

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

18%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo