



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA EN LA
LOGÍSTICA DE LA ASOCIACIÓN “LA RED” DE LA
CIUDAD DE CHIMBOTE, 2021

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

AUTOR

MEDINA TANDAYPAN, PEDRO RAFAEL
ORCID: 0000-0003-0034-3903

ASESOR

Mgr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE - PERÚ
2022**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Medina Tandaypan, Pedro Rafael

ORCID: 0000-0003-0034-3903

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, 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, María 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, María 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

En primer lugar agradecer a Dios por brindarme salud y cuidado, a mi familia y amigos todos, por tal motivo me permite continuar con mis estudios superiores, las circunstancias en la actualidad son difíciles pero es una bendición poder estudiar.

A mis padres, ese constante apoyo y esa confianza depositada en mi persona, ese conjunto de emociones me da las fuerzas para continuar adquiriendo más conocimientos convirtiéndome en un ejemplo para mis hermanos, siendo una mejor persona y un mejor profesional, con ambición sana de seguir superándome.

A mi asesor y profesores, agradecer su compromiso y el apoyo constante de continuar enseñando y educando para ser profesionales de bien teniendo en cuenta siempre la ética y la prudencia personal y profesionalmente, muy agradecido.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Carátula.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Índice de contenido.....	v
6. Índice de tablas y figuras.....	vii
7. Resumen y abstract.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases Teóricas de la investigación.....	17
III. Hipótesis.....	30
IV. Metodología.....	31
4.1. Diseño de la investigación.....	31
4.2. Población y muestra.....	32
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	34
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.5. Plan de análisis.....	36
4.6. Matriz de consistencia.....	38
4.7. Principios éticos.....	39
V. Resultados.....	41
5.1. Resultados.....	41
5.2. Análisis de resultados.....	52
VI. Conclusiones.....	60
VII. Recomendaciones.....	62
Referencias bibliográficas.....	63
Anexos.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la gestión de calidad de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.....	41
Tabla 2. Características de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.....	44
Tabla 3. Características de los factores que influyen en la relación entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.....	45
Tabla 4. Cruce de información.....	47
Tabla 5. Análisis coeficiente correlacional.....	48
Tabla 6. Tabla estadística de contingencia.....	49
Tabla 7. Resolución de Chi cuadrado.....	49
Tabla 8. Contratación de hipótesis Chi cuadrado.....	49
Tabla 9. Comparación de Chi cuadrado y Chi crítico.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Emplean algún instrumento de medición.....	89
Figura 2: Constantemente evalúan la calidad de los productos.....	89
Figura 3: Tienen un cumplimiento constante de gestión de calidad.....	90
Figura 4: Cuentan con un buen rendimiento de calidad.....	90
Figura 5: Su tasa de rechazo es continua.....	91
Figura 6: Tiene eficacia su control de calidad.....	91
Figura 7: El nivel de cumplimiento de los objetivos asegura la calidad.....	92
Figura 8: Realizan el aseguramiento de satisfacción del cliente.....	92
Figura 9: Tienen en cuenta con frecuencia los indicadores de calidad.....	93
Figura 10: La gestión de calidad cuenta con una buena cobertura.....	93
Figura 11: Valoran las ventas en la gestión de calidad.....	94
Figura 12: Siempre es bueno su nivel de competitividad.....	94
Figura 13: Realizan una excelente recepción de mercaderías.....	95
Figura 14: Se encuentran al día en la preparación de pedidos.....	95
Figura 15: Han tenido alguna gestión de devolución.....	96
Figura 16: Brindan oportunamente la calidad del servicio.....	96
Figura 17: Hay un constante aumento de competitividad de la empresa.....	97
Figura 18: Se busca minimizar errores.....	97
Figura 19: Se encuentra en un aumento respecto al nivel de calidad.....	97
Figura 20: Cumplen con el tiempo de ciclo de producción.....	98
Figura 21: Se toman un tiempo para realizar cambios.....	98
Figura 22: Cumplen con los plazos establecidos.....	99
Figura 23: Se obtiene algún beneficio del margen.....	99
Figura 24: Es considerable el coste de ventas.....	100
Figura 25: Se considera los gastos administrativos y de ventas.....	100

RESUMEN

En la siguiente investigación se tuvo como objetivo general: Determinar la gestión de calidad para la mejora en la logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021; la metodología fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo, correlacional; se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento cuestionario de 25 preguntas a la población - muestra, constituida por los representantes de las 4 Mypes que conforman esta asociación; los resultados fueron: en cuanto a la identificación de características de la gestión de calidad, el 50% siempre emplea un instrumento de medición; así mismo, el 100% de los encuestados siempre evalúan la calidad de sus productos y un 100% siempre cuenta con un buen rendimiento de calidad; respecto a la mejora que le puede brindar la gestión de calidad a su logística, ésta se nota resaltante ya que con un 100% siempre consideran los gastos administrativos y de ventas, como consecuencia provoca una mejora en su proceso y a nivel global; referente a su logística, un 100% siempre realiza una excelente recepción de mercaderías, y un 100% siempre se encuentra al día con la preparación de pedidos. Finalmente, se pudo concluir que están realizando un buen desempeño de sus actividades, para continuar con su buena gestión de calidad y atentos a sus productos, haciendo notoria la mejora; igualmente, deben contar con ayuda de capacitaciones como punto clave de continuidad de sus actividades diarias.

Palabras clave: Gestión de calidad, logística, mejora.

ABSTRACT

In the following investigation, the general objective was: To determine the quality management for the improvement in the logistics of the association "La Red" of the city of Chimbote, 2021; the methodology was non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational design; the survey technique was applied through the questionnaire instrument of 25 questions to the population - sample, constituted by the representatives of the 4 Mypes that make up this association; the results were: regarding the identification of characteristics of quality management, 50% always use a measurement instrument; Likewise, 100% of those surveyed always evaluate the quality of their products and 100% always have a good quality performance; Regarding the improvement that quality management can provide to its logistics, this is noteworthy since with 100% they always consider administrative and sales expenses, as a consequence it causes an improvement in its process and at a global level; Regarding its logistics, 100% always performs an excellent reception of merchandise, and 100% is always up to date with the preparation of orders. Finally, it was possible to conclude that they are carrying out a good performance of their activities, to continue with their good quality management and attention to their products, making the improvement notorious; Likewise, they must have the help of training as a key point of continuity in their daily activities.

Keyword: Quality management, logistics, improvement

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a nivel mundial a causa de la pandemia ocurrieron una serie de hechos los cuales afectaron de manera directa e indirecta a muchas MYPES, pues se dio un cambio radical para que puedan seguir desarrollando sus servicios y/o actividades las cuales involucran su gestión de calidad y consigo su logística, tanto en la elaboración de productos a los que se dedicaban, como también a los diferentes servicios esenciales que desarrollaban, ante esto las micro y pequeñas empresas (MYPES) algunas de ellas se adaptaron a los cambios para que puedan seguir en su desarrollo y otras quebraron en el intento, pero dio pie al cambio de rubro y un uso continuo sobre el delivery, esto se sumó a la logística de cada uno de los negocios y organizaciones pues la misma evolución y el adaptarse a estos cambios es parte de la gestión que deben realizarse como un plan de contingencia de toda organización.

En Europa por ejemplo, de acuerdo a un informe de la (Organización Mundial de Comercio, 2020) señaló que la disminución del volumen del comercio de bienes de consumo fue de 18,5% aproximadamente en el segundo trimestre de 2020 comparado con el mismo período de 2019. Del mismo modo, el comercio de servicios también se contrajo en un 10,4% en el primer cuatrimestre en comparación con el mismo período de 2019, este último dato, representa a 37 países que en conjunto son las dos terceras partes del comercio de servicios a nivel mundial. Ahora bien, las actividades desarrolladas por el sector logístico tienen impactos tanto positivos como negativos en la sociedad como tal, las ganancias económicas y sociales son claramente las contribuciones positivas de estas actividades para muchos países en diferentes regiones del mundo (Rodrigues et al., 2021). Para que las empresas desempeñen un buen papel en la exploración de mercados, es necesario que desarrollen eficientemente a actividad

en cuanto a la logística y que tengan recursos disponibles en forma de capital de trabajo, inversiones y activos fijos ya que este conjunto de factores serán necesarios para el desarrollo adecuado en cuanto a lo que se desea conocer y explorar en otros territorios encontrándose acorde a la actualidad así contando con datos reales que permitan tomar decisiones e influyan positivamente a la empresa y por consiguiente cada una de su áreas de trabajo que desarrollen, ya que en una base de datos con elementos actualizados también es un diferenciador del cual se puede sacar provecho en el mercado ya que es un mundo que cambia constantemente en cuanto a los negocios y consumos (Lepchak y Voese, 2020).

En América Latina en la Ciudad de Guayaquil, para una buena logística nos dan a conocer que se desarrolla mediante un plan y seguidamente de un proceso pues estas se realizarían para evidenciar las causas y oportunidades de alguna mejora, *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA. LTDA del Cantón Durán*, el cual tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de mejora acerca del proceso logístico de la empresa. Ante tal suceso de la investigación se considera que la estructura de un proceso en el cual interviene la logística esta deberá contar con algún tipo de desarrollo o también puede optar por una gestión de actividades las cuales serán relevantes para de esta manera se pueda cumplir con los envíos ya programados y a su vez la recepción de dichas encomiendas y ésta deberá ser con un resultado de entrega de productos al cliente en el lugar y tiempo estipulado (Quintero y Sotomayor, 2018).

Ante esto para poder brindar un concepto técnico, así mismo en Colombia se manifiesta que son relaciones tanto de datos numéricos y cuantitativos los cuales son aplicados a la gestión logística y que de esta manera permitirá evaluar el desempeño y

también resultado de cada uno de los procesos están incluidos los procesos en cuanto sea a la recepción de diferentes productos a continuación se define su almacenamiento dentro de los espacios asignados dando pase a los inventarios y halla un orden para los despachos que se puedan tener pendientes, consigo también la distribución de los productos terminados a los cliente que solicitaron, entregas, facturación de pedidos que tuvieron recepción y los flujos de información entre los mismos socios. Todo este conjunto de atributos son indispensables para que toda empresa pueda de esta manera concebir nuevas maneras de desarrollo en sus habilidades entorno al manejo de los indicadores de la gestión logística pues esto ayudara a utilizar toda esa información de manera indicada (Mora, 2014).

Según la Cámara de Comercio de Lima, el sector comercio en el Perú representa alrededor del 10.8% del PBI, y se puede manifestar que es uno de los sectores más productivos, dando pie a que de alguna manera sea preocupación del estado poder brindar políticas de ayuda para todas y cada una de las microempresas, buscando se pueda brindar un mejor servicio o producto de calidad en su conjunto (El Comercio, 2018, prr. 05).

Es por ello que se planteó el enunciado siguiente: ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021?; Se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021; Teniendo como objetivos específicos: Identificar las características de la gestión de calidad de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote,2021. Conocer las características de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021. Describir los factores que influyen en la relación entre la gestión de calidad y la

logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021. Así mismo se planteó lo siguiente: **H1:** La gestión de calidad influye significativamente en la logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021. **H0:** La gestión de calidad no influye significativamente en la logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021.

Ante esto se justificó esta investigación que en el ámbito institucional, está permitió que, La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote con este aporte mejore aún más sus estándares de calidad, esperando así que nuestra casa de estudios en su totalidad pueda facilitar obtener sus facultades necesarias para de esta manera los estudiantes logren graduarse conforme lo establece las Leyes. Para finalizar en esta investigación se busca aportar con nuevas ideas para futuros investigadores y poder brindar datos que puedan permitir dar pie a nuevas alternativas y de seguir mejorando.

Esta investigación se realizó mediante la metodología de diseño no experimental, transversal, descriptivo, correlacional. Se utilizó una población los cuales son representantes de 4 mypes que a su vez conforman esta asociación siendo muestra total de la población, implementándose la técnica de la encuesta y el instrumento mediante un cuestionario de 25 preguntas. De esta manera esta investigación busca la mejora en la logística de la gestión de calidad en la asociación “La Red” en la Ciudad de Chimbote, centrándose en la mejora de la logística para poder ayudar con el desarrollo de esta asociación, frente a esta pandemia, llevando a un cambio de mejora.

Los resultados en cuanto a la identificación de características de la gestión de calidad, el 50% siempre emplea un instrumento de medición; así mismo, el 100% de los encuestados siempre evalúan la calidad de sus productos y un 100% siempre cuenta

con un buen rendimiento de calidad; respecto a conocer las características de la logística, ésta se nota resaltante ya que con un 100% siempre consideran los gastos administrativos y de ventas, como consecuencia provoca una mejora en su proceso y a nivel global; referente a los factores que influyen en la relación entre la gestión de calidad y la logística, un 100% siempre realiza una excelente recepción de mercaderías, y un 100% siempre se encuentra al día con la preparación de pedidos.

Teniendo como base la siguiente investigación en la cual se determinó el problema de cierta población en donde se pudo encontrar la deficiencia en su logística, podemos decir que el discurso de la logística presenta una suma importante significativa en cuanto al posicionamiento como un área específica para su tratamiento, esto nos lleva a recordar que en las últimas décadas su planteamiento diremos que ha tenido una evolución significativa y constante, podemos decir que como variable la gestión de calidad o también como sistema de comercialización de la empresa, está en proceso a convertirse en una herramienta clave para la economía actual, esto según el enfoque global de los mercados, esta investigación tiene como fin identificar la mejora de la logística en la gestión de calidad, de esta manera el presente trabajo de investigación me permitirá obtener el grado académico de licenciado en Administración. Finalmente, se pudo concluir que están realizando un buen desempeño de sus actividades, para continuar con su buena gestión de calidad y atentos a sus productos, haciendo notoria la mejora; igualmente, deben contar con ayuda de capacitaciones como punto clave de continuidad de sus actividades diarias.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Gestión de calidad

Molina (2018) en su trabajo que lleva como título *Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para DHL y propuesta de mejora para los procesos de Inbound y Outbound, en la Universidad Simón Bolívar*, tuvo como objetivo general evaluar el cumplimiento del sistema de gestión de calidad actual de DSC Ecuador y proponer un diseño de mejora para los procesos principales de Ingreso y Despacho de mercadería. Nacional, y se aplicó la metodología de tipo de investigación histórico – lógico ya que esto ayudará a mostrar la forma en que las empresas han estado aplicando la mejora continua en sus operaciones, y se concluyó que la corporación Deutsche Post DHL Group, que administra cuatro divisiones enfocadas a mercados estratégicos similares, con diferentes portafolios de servicios y con estructuras propias. El problema identificado es que para el caso de DHL Supply Chain Ecuador, debido a que tiene un bajo volumen de ventas, no tiene la capacidad para funcionar como una empresa independiente y debe operar bajo la entidad legal de una de las divisiones que es DHL Express, lo que genera que no se cuente con estrategias adecuadas para el segmento de clientes y servicios que ofrece esta división, a pesar de que cuenta con un presupuesto independiente, genera una falencia al momento de administrar estrategias globales para esta unidad de negocios. Para el análisis de esta investigación, afecta debido a que no existe una estructura interna que establezca o tome decisiones estratégicas enfocadas en este segmento de negocio.

Godoy (2017) en su trabajo de investigación titulado *Análisis de gestión de calidad en los procesos de planificación y construcción de departamentos en edificaciones de la ciudad de Riobamba, creación de un plan de control de calidad, Ecuador, Cuenca 2017*. El autor planteó como objetivo principal estudiar de manera detallada la formación de la gestión de calidad en la estructuración de la elaboración de proyectos y construcciones de residencia departamentales del sector, El presente trabajo tiene como finalidad, buscar alternativas de solución para minimizar o eliminar las causas del incumplimiento de las normas de gestión de calidad en el proceso de planificación y construcción de departamentos en la Ciudad de Riobamba a través de un plan de gestión de calidad. Teniendo como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario siendo censal su investigación esta se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, en el que se contó con una muestra de 15 trabajadores del sector de construcción y 10 supervisores, dentro del sector de la construcción los edificios de departamentos tienen gran demanda y altas exigencias, especialmente en Gestión de calidad, que lamentablemente en la ciudad de Riobamba no se aplica. El documento de investigación cuenta con 5 capítulos, en primer lugar se define el proyecto, identificando la problemática, delimitando la situación a intervenir. Se plantean objetivos y se formulan hipótesis, con un marco teórico específico para el desarrollo de la tesis. Se concluyó así que el 86% de estos no hace uso de la gestión de calidad en los procedimientos que realizan; se concluyó de esta forma que no existe una correcta supervisión de la gestión de calidad por parte de la administración, por lo que se recomienda que se optimicen este tipo de procedimientos.

Variable 2. Logística

Quintero y Sotomayor (2018) respecto a su estudio *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA. LTDA del Cantón Guayaquil Durán*, como objetivo fue el desarrollar una propuesta de mejora para el proceso logístico de empresa Tramacoexpress CIA. LTDA del Cantón Durán, Guayaquil de esta manera se pudo determinar la metodología como cualitativa–Cuantitativa, con un diseño descriptivo aplicando una encuesta como instrumento la cual fue dirigida al gerente general y a su vez al jefe de logística. Ante esto se pudo obtener buenos resultados ya que fueron referente a los productos que el cliente envía en Tramacoexpress CIA, LTDA, gracias a esto pudieron obtener como resultado que un 40% de clientes envían electrodomésticos pero a su vez observaron que se requiere de más espacio ya que son productos grandes, un 32% de clientes realizan envíos con más constancia (aparatos electrónicos), sin embargo estos necesitan de una adecuada manipulación y su control específico para colocarlo en la zona correspondiente. Pudiendo concluir que ocurrieron ciertos percances en las actividades que se desarrollaban en la logística de la organización “Tramacoexpress CIA. LTDA” está generando el malestar a los clientes sobre el servicio que brindan, los cuales se dan a través de los indicadores de gestión pues estos mismos llegaron a alcanzar, obteniendo resultados sobre el desempeño de los procesos en su logística.

Antecedentes nacionales

Variable 1. Gestión de calidad

Inuma (2020) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro almacenes Iquitos, 2019*, para optar el título profesional de licenciado en administración en la

Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El objetivo de la investigación ha sido determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPE del sector comercial, rubro almacenes -Iquitos, 2019. La metodología “nunca” motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información. El 64% de las mypes realiza acciones de benchmarking y poseen protocolos en base a calidad y precio con sus proveedores. De los procesos administrativos: el 71% “siempre” realizan la planeación de las actividades, pero solo 57% realiza el seguimiento de su cumplimiento; el 57 % realiza la departamentalización, pero carece de organigrama. Finalmente, el 36 % considera que sus procesos administrativos se caracterizó por ser cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal, correlacional. El instrumento contó con 25 preguntas y permitió hallar que los microempresarios son en mayoría del sexo masculino, adultos y cuentan con estudios universitarios. De la gestión de calidad: el 100% indica conocerlas necesidades de sus clientes, pero 85% “nunca” realizó encuestas para saber el grado de satisfacción del cliente; 71% requieren un plan de mejora, pero los mejor implementados son los procesos de planificación y control. Se llegó a las siguientes conclusiones: a) Respecto al objetivo general, se establece que existe relación entre las 12 variables acerca de gestión de calidad, y eficacia de los procesos administrativos en las MYPE los cuales están dentro del sector comercial, rubro almacenes en la ciudad de Iquitos, año 2019, según la prueba estadística, prueba T, al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. B) Respecto al segundo objetivo específico concluimos que la relación entre la dimensión calidad de diseño (innovación) y la dimensión administración dinámica (dirección) es del tipo negativa en las MYPE, pues se evidencia en que solo una mype promueve la innovación en sus procesos a través del liderazgo de sus propietarios.

Hidalgo (2018) en su tesis *La gestión de la calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías de la Ciudad de Tingo María, año 2017*. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo general fue determinar la gestión de la calidad con el uso del marketing en las micros y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías de la Ciudad de Tingo María, año 2017. La investigación es descriptiva de corte transversal, con estudio muestral de doce micro y pequeñas empresas. En conclusión: dan a conocer que la mayoría de las MYPE del sector en estudio, utilizan técnicas en una magnitud significativa como el Benchmarking y el empoderamiento, pero su aprendizaje es lento con un indicador cercano; sin embargo, evalúan al personal a través de la observación, para gestores de estos negocios la implementación de la gestión de la calidad en términos de calidad y precio tiene doble impacto, como la generación de utilidades y la satisfacción del cliente.

Rodríguez (2018) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del Distrito de Iquitos, año 2016*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. De esta manera dicha investigación tuvo como objetivo principal: el poder determinar la variable gestión de calidad y también la formalización el cual está dirigido al sector Transporte Urbano del rubro de mototaxis, del Distrito de Iquitos, año 2016. Esta investigación académica implemento el uso metodológico descriptivo – transversal – no experimental. Aplicando un cuestionario de 33 preguntas mediante la técnica de la encuesta, como resultado sobre el emprendedor: el 100% sexo masculino, el 40% son

adultos de 45 años de edad a más, 40% instrucción técnica, 30% educación superior. En cuanto a formalización: en proceso de formalización el 50% de esta manera tienen un 40% para obtención de crédito, 19% no formalizados. Gestión de calidad: el 100% no dispone de un manual de calidad y así mismo se adaptan a las necesidades del usuario, 90% no elaboraron un plan estratégico. Beneficios que perciben a la gestión de calidad: 90% desarrolla nuevas ideas para la mejora de procesos. Finalmente se concluye lo siguiente: a) En la mayoría de las mypes encuestadas no desarrollan diseños de procesos y que sólo se limitan a la revisión de sus unidades al inicio y final de sus actividades diarias. Estos datos nos indican que existe informalidad operativa en el desarrollo de sus funciones. B) La mitad de las mypes de mototaxis del Distrito de Iquitos aún se siguen formalizando. C) Los gestores entrevistados no 14 han elaborado un plan estratégico. D) Todas las mypes encuestadas desarrollan en sus servicios trato amable y consideración hacia el cliente, y que cuentan con mejores condiciones para adaptarse a las necesidades del cliente.

Yesán (2018) en su trabajo de investigación *La Calidad del servicio Courier y la satisfacción de los Clientes en Tumbes, 2018 Caso: Rosillo Tours SAC*, para optar el grado académico de magister en administración y gestión empresarial, en la Universidad Nacional de Tumbes, el cual tuvo como objetivo general determinar la calidad del servicio Courier y su influencia en la satisfacción de los clientes, aplicando una metodología de tipo aplicada – no experimental – transversal, con la cual se pudo concluir que una alta calidad en los servicios que presta la empresa, implica una alta incidencia en la satisfacción de los clientes de alrededor del 71.7%. La calidad de los servicios prestado por la empresa Rosillo Tours SAC tienen una alta calidad entre sus clientes del orden del 60% en las dimensiones de precio, calidad, puntualidad y rapidez

de la entrega. La satisfacción de los clientes de la empresa Rosillo Tours SAC presenta un alto nivel para las dimensiones de confiabilidad, empatía, receptividad, certeza y elementos tangibles.

Variable 2. Logística

De la Cruz (2019) en su trabajo de *Gestión municipal y procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019*. Para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad de César Vallejo. La cual tuvo como objetivo general establecer la relación entre la Gestión municipal y los procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019, se aplicó la metodología tipo básica y diseño descriptivo correlacional, con una muestra que estuvo conformada por 32 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta y los principales resultados mostraron que el nivel de gestión municipal en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019, fue determinado como 63% “Bajo”, el 22% “Medio” y el 16% “Alto”. El nivel de los procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019, fue determinado como 59% “Malo”, 28% “Regular” y 13% “Bueno”. La principal conclusión fue, que existe relación entre la gestión municipal y procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019. Las variables están relacionadas mediante la prueba de Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,676, el cual demuestra una relación positiva considerable, permitiéndose aceptar la hipótesis de investigación (hi).

Antecedentes regionales

Variable 1. Gestión de calidad

Rosales (2019) el autor con su estudio de investigación el cual lleva como título *La capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hoteles, Distrito de Huaraz, 2019*. Teniendo como objetivo general el cual fue determinar las características sobre la capacitación que brinda al personal de trabajo, y a su vez como factor relevante la gestión de calidad junto con el plan de mejora del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. Dentro del cual conto con un diseño no experimental-transversal descriptivo y una población de 15 MYPE, resultado de los representantes: 53.33% tienen entre 31 a 50 años, 60% de género masculino y con el mismo porcentaje hacia los de estudio superior, 86.67% sabe sobre la capacitación al personal que es algo indispensable, 66.67% aplican la técnica capacitación, no tienen compromiso los representantes con un 46.67%, y un 66.67% solo algunas veces realizan un adecuado diagnóstico, 40% pocas veces realizan programas de capacitación y con el mismo porcentaje afirman que anualmente reciben capacitación. Se concluye que los representantes que se pudieron encuestar concretamente se manifestaron y dijeron que hay poco compromiso de dichos dueños por su organización, así mismo impide una adecuada implementación de gestión de calidad en varios de los servicios, a esto se suma que raras veces realizan diagnósticos previos para una capacitación adecuada y totalmente necesaria pues solo reciben capacitación 1 vez al año.

Albildo (2018) su investigación que llevo a cabo se tituló *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector*

servicio – rubro 10 pollerías, en la avenida Sánchez Carrión Distrito de El Porvenir, 2018, su principal objetivo: determinar las diferentes características sobre la gestión de calidad en atención al cliente sector servicio – rubro pollerías, Av. Sánchez Carrión Distrito El Porvenir, 2018. Con un diseño no experimental – transversal – descriptivo y una muestra de 12 pollerías. La recolección de datos se realizó con la técnica la encuesta de 23 preguntas. De género masculino son el (91.67%), así mismo un (58.33%) de trabajadores son sus familiares, (83.33%) objetivo de creación generar ganancias, el (58.33%) cuenta con cierto conocimiento respecto al termino gestión de calidad, (75%) conoce el término atención al cliente, su principal factor de calidad el cual es la atención personalizada, consideran que su atención al cliente es buena.

Se concluye que las Pymes en estudio de investigación, cuentan con poco conocimiento sobre el término de gestión de calidad, pero por le mismo tiempo de permanencia si conocen acerca del término de atención al cliente, pues se dan cuenta que gracias a su buena atención que brindan pueden fidelizar a sus clientes esto es bueno ya que logran cumplir muchas expectativas.

Variable 2. Logística

Barturen (2016) indica que para su estudio que lleva como título *Diseño de un sistema de gestión económica en su logística basado en la metodología de costos por procesos para determinar el margen de contribución de la empresa Chancadora Manuel Olano SAC, Jaen*. Desarrollado y diseñado el sistema estructurado en cuanto a costo por proceso continuo esto basado con enfoques a la metodología descriptiva simple, utilizando como instrumentos las entrevistas aplicadas a los diferentes representantes a su vez sumando la guía observacional. Está constituida por la población y muestra conformada por 2 personas que laboran en el proceso y como

resultado se obtuvo lo siguiente; que bajo el sistema del *costo por proceso* continuo en el chancado para piedra basados en 8.000 metros cúbicos por me, se realizó la acumulación de los formatos, hojas de trabajo referido al tiempo y coste invertido obteniéndose el coste unitario de producción del metro cúbico a S/.22.94 ante esto se concluye: Para determinar el costo de la producción se basan en diversos reportes como se tomó en cuenta coste de la producción que se vendió, el tiempo promedio que se usó, siendo clave para poder obtener el coste distribuido en la producción de la piedra chancada por metro cúbico que se trabajó ya que este instrumento estima calcular el margen de utilidad que se ha procesado el cual es del 67% de utilidad antes de los gastos operativos.

Antecedentes locales

Variable 1. Gestión de calidad

Lecca (2019) en su estudio titulado *Atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos en el casco urbano de la Ciudad de Chimbote, 2019*, su principal objetivo de esta investigación fue: determinar la atención al cliente y su factor relevante es gestión de calidad del sector servicio rubro actividades de impresión, fotocopiado y la digitalización de documentos Casco Urbano, Ciudad de Chimbote, 2019. Siendo no experimental – transversal - descriptiva en donde su muestra de 10 MYPE, utilizando la técnica de la encuesta con resultados: la mayoría (60%) de los encuestados tienen entre 31 a 50 años de edad, (70%) son de género femenino, (50%) son representantes y la otra mitad son administradores, (100%) son sus familiares con los que trabajan así mismo mencionan con el mismo porcentaje que objetivo de creación es generar

ganancias, (80%) de los encuestado no conocen el término gestión de calidad, y un (70%) indica que no conoce ninguna técnica de gestión de calidad pero con este mismo porcentaje indican los encuestados que si conocen el término atención al cliente, (100%) de los encuestado menciona dos puntos importantes cree que la atención al cliente es fundamental y permite un posicionamiento de le organización dentro del mercado competitivo.

Siesquen (2017) en su estudio de investigación titulado *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2017*, teniendo como principal objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente sector comercio, rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2017, con un diseño no experimental – transversal – descriptivo, se recolecto información de 14 MYPE, empleando la técnica de la encuesta, como resultados obtenidos: 64.29% tienen un promedio de 31 a 50 años, 71.43% son dueños de su negocio, 100% creadas para generar ganancias, 71.43% indican que tienen poco conocimiento de gestión de calidad, su personal cuanta con poca iniciativa y no emplean ninguna técnica moderna, un 100% mencionan que brinda buen servicio al cliente y tiene personal calificado.

Finalmente se concluye al respecto de las encuesta que la mayoría de encuetados que son los representantes de las MYPE son dueños y quienes dirigen su negocio ante esto hacen mención que no aplican la gestión de calidad ya que cuentan con poco conocimiento respecto al tema ya mencionado, pero que saben que deben capacitarse para poder contar con un posicionamiento más estable en el mercado y para sus clientes.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Gestión de calidad

De acuerdo con lo que menciona el investigador, la circulación por la calidad actualmente es una verdad la cual se denota a nivel internacional. Se inicia en las décadas del siglo XX en EE.UU, extendiéndose hacia Japón entre los años (40-50). Es entonces que a partir de los ochentas, de esta manera es como se pueden expandir por el mundo ante esto también se evaluó pero no se contaba que cada país cuenta con una tradición diferente propia la cual lo diferencia de las demás naciones ya que el tema de calidad es único para cada Estado ante esto (Juran, ed., 1995) indica que el ser único como persona y como cultura suma tanto a la actualidad en la que se encontraban con una variedad de ideas y proyectos pasando por experiencias que luego los serviría como guía para mejorar en sus actividades esta visión mundial de vital importancia en cuanto a la calidad se manifiesta en las organizaciones con el fin de superación (Camisón, Cruz y González, 2006, pp. 41 y 42).

Dejando en claro que calidad cuenta con diversos factores, pero mantiene su esencia como tal y pueden ser el producto para ser más específico, es calidad del trabajo lo cual llevara a que pueda cumplir como una de sus extensiones tales como, calidad del servicio una de las fortalezas y puede llegar a ser un diferenciador de la competencia, calidad de la información para poder tomar decisiones dentro de las empresas en las diferentes calidades y aspectos como son: de proceso, de la gente con la que se cuenta, del sistema con el que se trabajara y en su conjunto como es la empresa y los objetivos a los que apunta conseguir, así mismo indica que los diferentes requerimientos deben estar clarificados fijamente para compartir en la idea de la

empresa y en conjunto puedan aportar para desarrollarlo como proceso y no sean solo una ausencia de calidad (Daruma, 2017).

En la historia sobre Calidad para Aíteco consultore (s.f) esta se muestra como una estrategia de competitividad, abarcando originalidad aplicada y dirigida a procesos industriales, siendo participe en muchas de las actividades ya sea manufacturera o administrativas procediendo a las de servicio. Mientras tanto para la Ortiz (2020) se refiere al termino calidad como una propiedad o también lo considera como conjunto de propiedades las cuales se encuentran relacionadas a algo permitiendo así juzgar su valor ya que es un compromiso constante en cuanto a la participación de todos los integrantes de la empresa.

Dimensión 1. Inspección de calidad

Constituida y considerada como uno de los principales pilares en cuanto al desarrollo científico sobre gestión de calidad, está reconocida en cuanto a sus procesos para poder evaluar sus instalaciones sabiendo que se preparaban para el futuro así hoy en día aún se sigue aplicando sus aportes que realizaron en su momento fundamental para corregir y mejorar las actividades que se realiza (Arias s.f., p. 04).

Indicadores

- Instrumento de medición

Empleaban diversos equipos conformados por inspectores quienes se encargaran de brindar su veredicto en cuanto a resultados que puedan considerar en cualquier tipo de investigación que se lleve a cabo para con la finalidad de poder recolectar información de vital importancia para próximas tomas de decisiones influyendo en el rumbo que tomaría su organización (Arias s.f., p. 04).

- **Evaluar la calidad**

Quienes realizaran un seguimiento en esta actividad ya sea para sus productos es decir materia prima como los productos finales para sus consumidores obteniendo un buen resultado y poder mejorar en el proceso continuamente es fundamental que pase una evaluación exhaustiva para obtener información de mejora para la siguiente pronta producción en cuanto a sus productos que busca sus clientes (Arias s.f., p. 04).

- **Cumplimiento**

Contando con mercadería que se encuentre en perfectas condiciones para el desarrollo de las actividades de la organización así no solo haya cumplimiento interno de las labores sino el cumplimiento con los clientes y a quienes se los proveerá con los diversos productos ofrecidos cumpliendo las expectativas de la organización (Arias s.f., p. 04).

Dimensión 2. El control de calidad

Lo que se produce en grandes cantidades se debe tener una supervisión mayor ya que son esos detalles al observar y detectar las fallas en grandes sumas en las que se procesa toda la materia prima, se centra con elementos clave para un buen desarrollo económico, pero a la vez se deben a los procesos que se darán con sus productos ya que al no tener un buen producto a través de su control no se lograrán estos objetivos constantes (Arias s.f., pp. 04 y 05).

Indicadores

- **Rendimiento de calidad**

Siendo un diferenciador para reducir gastos dando pase como acontecimiento que implica minimizar costes de materiales y de proceso en la elaboración de los productos, determinando con esto la puesta en marcha de estos métodos mejorando

eficazmente cada uno de las actividades o en otros casos el poder mejorar acontecimientos estadístico de la calidad teniendo entre sus filas una gran responsabilidad ya que deben conseguirse en el proceso productos de alta calidad (Arias s.f., pp. 04 y 05).

- **Taza de rechazo**

Con sus avancen los estudios en un mundo globalizado las ideas e información son cambiantes pero no dejan su esencia natural ya que pues cada punto de quiebre cuenta con una estandarización del producto único fabricado, en cada actividad desarrollada cabe la posibilidad de rechazo por diversos factores es donde se trabajara con otras técnicas de trabajo y sobre todo la mejora continua (Arias s.f., pp. 04 y 05).

- **Eficacia**

En cuanto a diseños de piezas las cuales permitieron este intercambio de componentes para así poder aprovechar no solo la maquinaria sino también quienes la manipulan y realizan actividades cotidianas pues es una gran ayuda el poder contar con tecnología para un proceso más rápido ya sea para acelerar los procesos y como para evitar desgastar a los colaboradores potenciando su desarrollo en cada área (Arias s.f., pp. 04 y 05).

Dimensión 3. Aseguramiento de la calidad

Para brindar salubridad a los clientes finales contando con estándares óptimos para lo requerido así poder presentarlo en el mercado un producto en óptimas condiciones y atractivo para los consumidores finales en un mercado competitivo cada proceso es fundamental seguir las recomendaciones y parámetros establecidos para cada área en específica (Arias s.f., p. 06).

Indicadores

- **Nivel de cumplimiento de los objetivos**

Las medidas necesarias ya que una empresa se podrá solventar cuando realice sus operaciones excelentemente bien con esto en el tiempo se verá reflejado con el informe al saber que se cumplió con los propuesto desde el principio y lo planificado para los períodos de cada organización cumpliendo las expectativas de los clientes y la gerencia (Arias s.f., p. 06).

- **Satisfacción del cliente**

Tener en cuenta el talento para organizar y dar a entender a los colaboradores una cultura con diversas características de calidad las cuales serán apropiadas para el producto final pues de eso depende que tenga aceptación por los clientes punto indispensable en donde se verá la rotación de los productos que se lanzan al mercado luego de diversos estudios y ya habiendo realizado una prueba piloto (Arias s.f., p. 06).

Dimensión 4. Calidad total

Según Molina (2019) este concepto tendrá su enfoque a la participación total; de la misma manera indica que la calidad debe cumplir con una serie de normas y reglas a través de estas mismas se podrá asegurar la satisfacción y necesidades del cliente final la cual se da por la cooperación de los trabajadores. Tanto en departamentos como también los colaboradores son quienes brindaran datos a través de sus actividades obteniendo resultados en cuanto a indicadores que se puedan evaluar y mejorar consiguiendo la calidad total en cada proceso y en el producto.

Indicadores

- **Indicadores de calidad**

Continuando con lo estipulado el control de calidad no se deberá limitar a una inspección de los departamentos de producción porque tiene la obligación de poder

conseguir los indicios para lograr sus objetivos de cada propuesta planteada brindando información y poder replicarlo en cada proceso y departamento en donde se elabore los productos (Molina, 2019).

- **Cobertura**

Uno de los más explícitos es el claro ejemplo de los supervisores y jefes a cargo para poder apoyar a otras y en otras áreas cuando pueda existir tal vez un embudo o tráfico en alguna de las actividades de proceso deben brindar ese soporte en cuanto al apoyo de un proceso de mejora con el personal y la organización (Molina, 2019).

- **Valoración de ventas**

Estos principios no deben ser cerrados ya que en una organización o empresa las ideas y los planteamientos deben ser abiertos y se puedan expandir haciendo que los procesos en cada decisión apoyen a crecer pero sobre todo a perdurar en el tiempo sumando cada proceso sobre todo cuando el producto se entrega al consumidor final a través de las ventas hacia los clientes es lo que se debe valorar en toda empresa ya que todo tiene un costo y un beneficio (Cardona, 2017).

- **Competitividad**

En el momento cuando se implante la norma ISO 9001 no afecte a la organización así dicha norma pueda ser útil a la empresa este escalón en cuanto a la calidad que se dispone la empresa hacia sus consumidores debe tener cada proceso y actividad bien establecido como un sistema de referencia y se pueda reflejar en distintos campos para que de esta manera la mejora se note en cuanto a la competitividad que demostrar la empresa en el mercado ante sus competidores y diferenciándose ese plus que se busca para perdurar en el tiempo y sea sostenible (Cardona, 2017).

Variable 2. Logística

Como punto de partida Silva (2015) menciona que la logística presenta una importancia significativa, posicionándose como un área específica para su tratamiento dentro del cual se estandarizan algunos procesos que brindaran datos que serán considerados como datos para la toma de decisiones e influya en las mismas brindando alternativas de mejora para la organización es así que durante las últimas décadas su planteamiento ha tenido una gran evolución constante, desde el concepto de distribución como variable básica del marketing mix o del sistema de comercialización de la empresa, el motivo de poder desplegar este concepto fundamental como base para poder convertirse en una herramienta clave en la economía actual con miras al futuro, según el enfoque global de los mercados. Además, Alarcón (2017) también menciona que los diferentes mercados que se puedan identificar día tras día están evolucionando con tal rapidez que no se veía antes y para poder cumplir con los objetivos que se proponen en las organizaciones se debe estar innovando constantemente en cada una de las áreas con el único fin de liderar estos cambios.

Dimensión 1. Logística empresarial

En la actualidad dicha cadena de suministros es uno de los puntos más importantes ya que esta lleva una serie de información la cual ayudara con la logística y saber cuál es el movimiento diario, mensual, trimestral o anual de los productos en los que trabajan constantemente, saber cuál es la fluidez y recepción del mercado ante eventuales sucesos, ya sea por la inflación o una oferta y demanda que pueda suceder la logística tiene muchas decisiones para poder reducir ya sea gastos con el personal o con las materias primas buscando la manera de enfrentarse a las adversidades (Alarcón, 2017).

Indicadores

- Recepción de mercaderías

Que es lo que pueda solicitar la empresa, para continuar con la producción es indispensable tener a personal que sepa y pueda realizar esta actividad ya que un faltante puede retrasar la producción y no solo afectaría a una sola área sino en cadena un área tras otra se vería afectada y retrasada, sea con pedidos o con productos para abastecer inmediatamente (Arenas, 2016).

- Preparación de pedidos

Teniendo en cuenta que se debe dar espacio a cada producto para su debido empaque o envase teniendo como referencia la calidad total para ser entregado al cliente final detalle en donde se refleja la aceptación de los productos y esto tendrá la continuidad del consumo dando indicadores de todo los procesos (Arenas, 2016).

- Gestión de devoluciones

Como parte de la misma cadena se realizara esta gestión pero con sumo cuidado ya sea para realizar devoluciones de materia prima que llego el mal estado o no fue requería como también recepción de las devoluciones de los productos terminados que pudieran realizar los clientes al no estar satisfechos con sus pedidos hay diferentes motivos así poder manejar y revertir cada situación (Arenas, 2016).

- Calidad del servicio

Las organizaciones podrán proyectarse pues los colaboradores cumplen un rol fundamental ya que a través de ellos se demostrara cuan preparada esta la empresa y cuál es el perfil y filtro, para brindar esa imagen con su servicio ante el contacto directo con sus clientes y el procedimiento para abordarlos y desarrollarse en el proceso de compra y consumo demostrando la cultura organizacional (Arenas, 2016).

Dimensión 2. Logística interna

Para Hernández (2018) señala que la calidad representa la oportunidad de poder impulsar cada situación internamente para desarrollar una cultura en cuanto al orden y poder utilizar cada ambiente adecuadamente para sus materiales y productos finales el orden dentro de los espacios que se establecen perímetros según los reglamentos y el cómo debe estar ubicado y cubicado cada elemento dentro de la organización.

Indicadores

- Aumento de competitividad de la empresa

Se debe conocer la importancia de la logística dándose a través de la conexión entre producto o servicio y cliente, es necesario familiarizarse con la propuesta y de esta manera provocar una sintonía con los cambios del mercado demandando estrategias y acciones precisas con el menor riesgo, consiguiendo mayor rentabilidad de las que aún no cuentan con el sistema (Hernández, 2018).

- Minimizar errores

Como tal e debe comprender la recepción de (insumos, materiales, almacenaje y redistribución) estos son elementos necesarios para elaborar productos, el manejo y control de inventario las devoluciones a proveedores. “Porter propuso la cadena de valor como una importante herramienta para identificar las fuentes de generación de valor agregado al cliente, mediante la clasificación y organización de los procesos o actividades del negocio”. A través de estos conceptos y definiciones se puede destacar que las empresas u organizaciones desarrollar una serie de actividades las cuales podrían ser: producción, diseño, la comercialización y de esta manera poder brindar un apoyo a su producto o servicio (Hernández, 2018).

- Aumentar niveles de calidad

La cadena de valor ubica ciertas actividades fundamentales (la logística), esta brinda un valor para los clientes respecto de sus productos es donde los supervisores y personal deben estar atentos para no solo corregir sino mejorar los aspectos que los clientes puedan aportar, traduciéndose en una mejora continua para toda la empresa en su proceso de seguir creciendo (Hernández, 2018).

Dimensión 3. Operaciones-producción

Se refieren a la creación física del producto, venta y servicio postventa. En tanto para Salazar (2019) indica que el Análisis del Modo y Efecto de Fallas (AMEF) es un procedimiento el cual permitirá identificar fallas tanto en productos, procesos y sistemas de la misma manera el poder evaluar y clasificar de una manera objetiva sus efectos, ya que el AMEF se puede aplicar a diferentes procesos sirviendo como herramienta y poder predecir posibles fallas en varias de las etapas tales como son la producción, este tendrá un aumento en las probabilidades de anticipación dado su momento ya sea para los clientes o en etapas posteriores de cada proceso.

Indicadores

- Tiempo de ciclo de producción

Cada punto que se plasma en este punto se realizara a través de la producción de lo requerido, embalaje de buena presentación, reparación/mantenimiento de equipos que se encuentren en perfectas condiciones y control de calidad, este lapso que pueda tardar cada proceso en su área correspondiente debe ser lo más eficiente cada colaborador para su pronta entrega ya que consta del procesamiento de las materias para transformarlas en el producto final, mientras más eficientes puedan ser los operarios estas operaciones más dinero puede ahorrar para la empresa, influyendo en el valor agregado del resultado final (Silva, 2015).

- **Tiempo para hacer cambios**

Se refiere al almacenaje de los diferentes bienes que se producen, a esto también se suma el procesamiento y programación de pedidos. Estas diversas actividades se desarrollan a partir del almacenamiento de diversos productos ya terminados hasta la distribución de los mismos, hacia los mayoristas, distribuidoras y llega al objetivo consolidado como el consumidor final (Silva, 2015).

- Servicio:

Esta se refiere a la colocación, reparación y diversos suministro de repuestos, con una capacitación respecto a los diversos productos, el manejo de diferentes reclamos y quejas que se puedan producir en la organización (Silva, 2015).

- **Cumplimiento de plazos**

También se realizan algunos servicios de mantenimiento ayudando al producto en su realce de su valor brindando garantías el tiempo de los clientes también es importante ya que es un valor que se respeta esto garantiza que la organización se debe a los clientes y muestra respeto y responsabilidad con la entrega en el tiempo establecido para su pronto consumo masivo a cada mercado destinado (Salazar, 2019).

Dimensión 4. Margen

Esta será la diferencia la cual se dará entre un valor total y a su vez los costos totales traduciendo al margen que se obtendrá de cada proceso sobre todo en las ventas o compras que realice cada departamento se consigue buenos y bajo costo de la materia prima sin perder su esencia de calidad vendiendo con un alto margen de ganancia que al final es de lo que goza la organización en el transcurso de toda su labor (Riquelme, 2019).

Indicadores

- **Beneficio que se obtiene del margen**

Las que incurre la organización para que puedan desarrollar las actividades que generan valor.

- Marketing y ventas:

Promoción/publicidad, ventas, fijación de precios y selección de canales de distribución (Riquelme, 2019).

- **Coste de ventas**

Se pueda obtener de este planteamiento. “Actividades mediante las cuales se da a conocer el producto en esta fase se debe tener cuidado con los gastos de publicidad, como parte fundamental e impulsadora de las ventas” Estas se dan con la obtención de compra acerca de las materias primas e insumos los cuales se utilizaran en los diferentes procesos de producción incurriendo (Riquelme, 2019).

- **Gastos administrativos y de ventas**

Agregar también la compra de otros activos, en esta cadena de Michael Porter plantea que las actividades deber ser aisladas y separadas cuando:

- Tengan distinto potencial de reducción de costos.
- Tengan un alto potencial en la diferenciación.
- Representen una parte importante o creciente del costo (Riquelme, 2019).

Marco conceptual

ISO: 2015 (2017) a continuación define que un sistema de gestión de calidad, esta se refiere al modo en la que alguna empresa u organización cuenta con un orden en sus procesos y donde trata de conseguir el poder alcanzar la satisfacción de sus clientes. Al intentar implantar este tipo de sistema brindara datos beneficiosos, en donde contaríamos con una medición de resultados y una libre comunicación más

holgada entre sus procesos, mejora continua, entre otros. De tal manera que al querer implantar este “sistema de gestión de calidad” se habla de conseguir lograr la certificación ISO 9001:2015, de esta manera podremos obtener no solo para la organización sino también para nuestros clientes y proveedores como una mejor calidad en cuanto a productos y su logística atrayendo oportunidades de negocio.

Gestión de calidad

Para una Gestión de Calidad se dice que esta es la fuerza de excelencia en las organizaciones europeas. Su slogan es “Las organizaciones excelentes logran y mantienen niveles sobresalientes de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas de todos los grupos de interés”. La idea central del modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) se sintetiza en que: “la satisfacción de los clientes y empleados, se consiguen mediante un liderazgo que impulse la política y estrategia de la organización a través de una adecuada utilización de recursos” (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, 2018).

Logística

Arenas (2016) sostiene que la logística se encarga de la producción, el despacho, las ventas, todas estas características que conforman esta variable se desarrollan en la asociación que está conformada por MYPES manteniendo un orden para realizar las actividades de la misma, por ellos es importante hacer hincapié en la mejora que puede brindar la gestión de calidad en la logística y mantenga este ritmo de trabajo en la empresa consiguiendo sea más eficiente los diversos procesos de sus actividades cotidianas.

III. HIPÓTESIS

De acuerdo con los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) en una investigación se aplica el diseño correlacional, la cual define que variables se pretenden identificar con algún vínculo que se designan mediante herramientas de medición verificadas para ser descubiertas, así mismo evaluar las características que comprenden dichos elementos, ya que la magnitud de estas determinara su grado de complejidad que pudieran tener en cuanto a su relación que se desea descubrir, siendo aplicado en trabajos futuros.

H1: La gestión de calidad influye significativamente en la logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021.

H0: La gestión de calidad no influye significativamente en la logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental-transversal-descriptivo-correlacional.

No experimental

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) dan a conocer que algunos trabajos de investigación se puede determinar como no experimental, porque no hay manipulación alguna de la información recabada y se utiliza tal cual se obtuvo.

Fue no experimental ya que no se manipuló de ninguna manera las variables Gestión de calidad para la mejora en la Logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021, ya que se observo acorde a la realidad sin alterar la información.

Transversal

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que los trabajos de investigación que cuenten con información que sea objeto de estudio (población) se haya obtenido en un momento dado se tomaran como transversal.

Fue transversal porque el trabajo de estudio en investigación Gestión de calidad para la mejora en la Logística de la asociación “La Red” de la Ciudad ed Chimbote, 2021, se pudo desarrollar dentro de un espacio de tiempo determinado, teniendo un comienzo y un final del año 2021.

Descriptivo

Martínez (2018) de acuerdo a su investigación descriptiva, esta es un técnica que se emplea en las ciencias mediante la cual detallan aquellas principales características de algún suceso que se está estudiando, así mismo tiene una singularidad la cual es detenerse para observar lo que sucede sin explicación alguna.

Fue descriptivo porque solo se limito a describir las principales características de las variables Gestión de calidad para la mejora en la Logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021.

Correlacional

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) el nivel de investigación correlacional, se define, debido a que se pretende identificar el vínculo entre las variables designadas mediante herramientas de medición verificadas, así mismo evaluar las características que comprenden dichos elementos.

Fue correlacional porque se pudo medir si existe relación entre la variable Gestión de calidad y la variable Logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021, se relacionan sin que haya ninguna influencia de por medio, ya que su relación es directa.

4.2. Población y muestra

Población

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2018) mencionan que la población que se aplica en un trabajo de investigación es el conjunto de

elementos o individuos, los cuales comparten una o varias características en común ya que poseen esas semejanzas en función a las variables de estudio.

La población de esta investigación se encontro conformada por 4 representantes de las micro y pequeñas empresas las cuales forman la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021.

Muestra

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2018) indican que la muestra representa una porción de la población, de esta manera hacen valida las investigaciones que se hallan realizado en algún grupo determinado, a su vez está conformado por elementos que comparten una o varias similitudes.

Así mismo, la muestra fue censal, porque se consideró a toda la población por ser pequeña la cual esta conformada por 4 representantes de las micro y pequeñas empresas de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
Variable 1 Gestión de Calidad	La gestión de calidad es un principio de negocio la cual garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una empresa, de esta manera los crea con un alto rendimiento, cumpliendo y superando las expectativas de los clientes internos y externos (Riquelme, 2017).	En cuanto a la variable “Gestión de Calidad” cuenta con dimensiones y consigo indicadores diversos, pero mantiene su esencia, midiendo la calidad del trabajo que consigo lleva el servicio siendo todo esto a través de un cuestionario.	Inspección de calidad	Instrumento de medición	1. ¿Emplean algún instrumento de medición?	Representantes de las Mypes de la asociación	LIKERT
				Evaluar la calidad	2. ¿Constantemente evalúan la calidad de la producción?		
				Cumplimiento	3. ¿Tienen un cumplimiento constante de gestión de calidad?		
			Control de calidad	Rendimiento de calidad	4. ¿Cuentan con un buen rendimiento de calidad		
				Taza de rechazo	5. ¿Su taza de rechazo es continua?		
				Eficacia	6. ¿Tiene eficacia su control de calidad?		
			Aseguramiento de la calidad	Nivel de cumplimiento de los objetivos	7. ¿El nivel de cumplimiento de los objetivos asegura la calidad?		
				Satisfacción del cliente	8. ¿Realizan el aseguramiento de satisfacción del cliente?		
			Calidad total	Indicadores de calidad	9. ¿Tinene en cuenta con frecuencia los indicadores decalidad?		
				Cobertura	10. ¿La gestión de calidad cuenta con una buena cobertura?		
				Valoración de ventas	11. ¿Valoran las ventas en la gestión de calidad?		
				Competitividad	12. ¿Siempre es bueno su nivel de competitividad?		

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
Variable 2 Logística	La logística presenta una importancia significativa, la cual se posicionara como un área específica para su tratamiento, ya que esta ha tenido una evolución constante, desde el concepto de distribución, hasta convertirse en una herramienta clave en la economía actual, según el enfoque global de los mercados (Silva, 2015).	La variable “Logística” fue medida mediante un cuestionario, en la cual se consideró indicadores para su respectiva realización.	Logística empresarial	Recepción de mercaderías	13. ¿Realizan una excelente recepción de mercaderías?	Los representantes de las MYPES de la asociación	LIKERT
				Preparación de pedidos	14. ¿Se encuentran al día en la preparación de pedidos?		
				Gestión de devoluciones	15. ¿Han tenido alguna gestión de devolución?		
				Calidad del servicio	16. ¿Brindan oportunamente la calidad de la empresa?		
			Logística interna	Aumento de competitividad de la empresa	17. ¿Hay un constante aumento de competitividad de la empresa?		
				Minimizar errores	18. ¿Se busca minimizar errores?		
				Aumentar niveles de calidad	19. ¿Se encuentran en un aumento respecto al nivel de calidad?		
			Operaciones–producción	Tiempo de ciclo de producción	20. ¿Cumplen con el tiempo de ciclo de producción?		
				Tiempo para hacer cambios	21. ¿Se toman un tiempo para realizar cambios?		
				Cumplimiento de plazos	22. ¿Cumplen con los plazos establecidos?		
			Margen	Beneficio que se optiene del margen	23. ¿Se obtiene algún beneficio del margen?		
				Coste de ventas	24. ¿Es considerable el coste de ventas?		
Gastos administrativos y de ventas	25. ¿Se considera los gastos adminstrativos y de ventas?						

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según el autor Gallardo (2017) la técnica como la encuesta pretende obtener información de un grupo o una porción de la población de interés, obteniendo información de interés preciso en cuanto al objetivo y variables que se encuentran en estudio.

En la investigación que se llevo a cabo se aplico la técnica de recolección de datos mediante una encuesta.

Instrumento

Según Gallardo (2017) el instrumento como el cuestionario consiste en un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma voluntaria responden a las interrogantes planteadas consiguiendo con esto información que luego será procesada y tabulada para la investigación que se realiza.

En el cuestionario se planteo 12 preguntas relacionadas a la variable gestión de calidad y 13 preguntas relacionadas a la variable logística. Directamente a la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021.

4.5. Plan de análisis

Según Ramírez (2015) menciona que el plan de análisis que se lleva dentro de la investigación llega a ser el proceso el cual consiste en la realización de diversos procedimientos a los cuales el investigador tendrá como deber el someter la información recabada con la única finalidad de poder lograr los objetivos que el estudio propone, es decir que se resume a una operación de sumo cuidado en la cual culmina todo el proceso de investigación y en la que se obtienen los frutos.

En este punto de la presente investigación se realizó un análisis el cual se desarrolló mediante una sucesión de pasos, en donde lo primero fue la recolección de datos en la cual se diseñó una base de datos para poder registrar y organizar la información que se obtuvo de ambas variables se empleó herramientas como Microsoft Word para redactar la investigación, Microsoft Excel para la tabulación y obtener la base de datos así como también los cuadros estadísticos, PDF, el Mendeley para obtener las referencias bibliográficas, así mismo se utilizó el Turnitin así como se sigue utilizando en el informe final y el Power Point para realizar la presentación en diapositivas.

Coefficiente estadístico.

Según los autores Díaz, García, León, Ruiz, Torres, Lizama (2014) mencionan que a través del método de Pearson se pueden medir la relación entre dos variables cuantitativas mediante la covariación, dependiendo de las unidades de medidas de las variables, llevando al coeficiente de correlación producto-momento de Pearson: indicando que el coeficiente paramétrico solo se podrá calcular para las variables con niveles de medición.

El coeficiente estadístico que se empleó fue el método de Pearson, este concepto aplico a la investigación porque cumple con los parámetros del coeficiente estadístico, como se realiza pues permitió calcular la media asignando un valor numérico contando con una escala Likert, así mismo en sus características indica que la división se define entre dos variables la cual se aplico en esta investigación.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Gestión de calidad para la mejora en la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021	¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021?	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Identificar las características de la gestión de calidad de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021. 2. Conocer las características de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021. 3. Describir los factores que influyen en la relación entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.</p>	No se planteó hipótesis por ser de diseño descriptivo correlacional, solo se pretende saber la relación entre las variables.	<p>Variable 1 Gestión de calidad</p> <p>Variable 2 Logística</p>	<p>Diseño de la investigación n No experimental , Transversal- Descriptivo- Correlaciona l</p>	<p>Población - Muestra Se utilizó una población y muestra de 4 representantes de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.</p> <p>Se aplico en ambas variables de estudio, por lo tanto es no probabilístico y de muestra censal.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario el cual consta de 25 preguntas</p>	Se utilizo los siguientes programas informáticos: -Microsoft Word - Microsoft Excel -Mendeley -Turnitin -PDF -Power Point

4.7. Principios éticos

Según el código de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote versión 002 aprobado mediante resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica, se tiene en cuenta los principios éticos de la investigación, titulada: Gestión de calidad para la mejora en la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Protección de las personas. En esta investigación se aplicó dicho principio ya que se trabajó respetando la dignidad humana y todos los derechos a ley que debe recibir en su centro de labores cada uno de los representantes de las Mype, y porque se cuida sus datos personales para no ser expuestos con otros fines.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. Se aplicó porque los recursos que nos brinda la naturaleza y el medio ambiente fueron empleados con responsabilidad, tales como la electricidad que se utilizó y los materiales como papel A4 y las tintas con las que se imprimió en uso recomendado moderado.

Libre participación y derecho de estar informado. Se aplicó este principio en esta investigación porque su participación fue voluntaria a través del consentimiento informado que firmaron así mismo se brindó las pautas correspondientes en cuanto a su libre participación y puedan brindar información.

Beneficencia y no maleficencia. En esta investigación se aplicó este principio en su totalidad, no se les causo ningún daño a los representantes encuestados pues se les brindo información y orientación sobre la investigación, teniendo riesgo cero para su integridad.

Justicia. En este proceso se aplicó la razón juiciosa siendo razonables, y solo cumpliendo con lo requerido en cuanto a la investigación sin manejar la información evitando así que sean perjudicados.

Integridad científica. Se aplicó íntegramente porque en ningún momento se alteró la información recolectada, se respetó las respuestas y opiniones para que haya resultados óptimos llegando a la información que se deseaba mostrar fluidamente con responsabilidad.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de la gestión de calidad de la asociación “La Red” de la ciudad de Chiclayo, 2021.

Identificar Gestión de calidad	N	%
Emplean algún instrumento de medición		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	50.00
Siempre	2	50.00
Total	4	100.00
Constantemente evalúan la calidad de los productos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
Tienen un cumplimiento constante de gestión de calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00

Continúa...

Tabla 1.

Características de la gestión de calidad de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

<hr/>		
Cuentan con un buen rendimiento de calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
<hr/>		
Su tasa de rechazo es continua		
Nunca	3	75.00
Casi nunca	1	25.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
<hr/>		
Tiene eficacia su control de calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
<hr/>		
El nivel de cumplimiento de los objetivos asegura la calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
<hr/>		
Realizan el aseguramiento de satisfacción del cliente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
<hr/>		
<i>Continúa...</i>		

Tabla 1.

Características de la gestión de calidad de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

		<i>Concluye...</i>
Tienen en cuenta con frecuencia los indicadores de calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
La gestión de calidad cuenta con una buena cobertura		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
Valoran las ventas en la gestión de calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
Siempre es bueno su nivel de competitividad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	50.00
Siempre	2	50.00
Total	4	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de la asociación “La red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Tabla 2.

Características de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Características de la Logística	N	%
Realizan una excelente recepción de mercaderías		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
Se encuentran al día en la preparación de pedidos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
Han tenido alguna gestión de devolución		
Nunca	4	100.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
Brindan oportunamente la calidad de servicio		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
Hay un constante aumento de competitividad de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	25.00
Casi siempre	1	25.00
Siempre	2	50.00
Total	4	100.00

Continúa...

Tabla 2.

Características de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

		<i>Concluye...</i>
Se busca minimizar errores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
Se encuentra en un aumento respecto al nivel de calidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	25.00
Siempre	3	75.00
Total	4	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de la asociación “La red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Tabla 3.

Características de los factores que influyen en la relación entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Factores que influyen en la relación	N	%
Cumplen con el tiempo de ciclo de producción		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
Se toman un tiempo para realizan cambios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	25.00
Casi siempre	1	25.00
Siempre	2	50.00
Total	4	100.00

Continúa...

Tabla 3.

Características de los factores que influyen en la relación entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Concluye...

Cumplen con los plazos establecidos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	25.00
Siempre	3	75.00
Total	4	100.00
Se obtiene algún beneficio del margen		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00
Es considerable el coste de ventas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	50.00
A veces	2	50.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	4	100.00
Se considera los gastos administrativos y de ventas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	4	100.00
Total	4	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de la asociación “La red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

H1: La gestión de calidad influye significativamente en la mejora de la logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021. Ya que es una relación directa y afectara a los resultados que ejercerá la variables Gestión de calidad

H0: La gestión de calidad no influye significativamente en la mejora de la logística de la asociación “La Red” de la Ciudad de Chimbote, 2021.

Establecer la influencia de la Gestión de Calidad para la mejora de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

PROCESO PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 4

Cruce de información

		GESTIÓN DE CALIDAD (X)												TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1					2									2
2					2									2
3														0
4	2												2	4
5	2	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	2	40

		LOGÍSTICA (Y)														TOTAL
		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1				4											4	
2													2		2	
3						1				1			2		4	
4					1		1	1	1	1					4	
5	4	4		4	2	4	3	4	2	3	4		4		38	

Interpretción

Se recopiló las respuestas de los representantes de las Mypes, en cuanto a las dos variables en estudio GESTIÓN DE CALIDAD (X) y LOGÍSTICA (Y), asignando un valor a cada uno “X” y “Y” para obtener este resultado en la tabla de excel y proceder a realizar el análisis de correlación.

Tabla 5

Análisis de Coeficiente correlacional

MODELO LINEAL SIMPLE						
ANÁLISIS DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (PEARSON)						
METÓDO DE MINIMOS CUADRADOS						
	GEST. CAL.	LOGÍS.				
	X	Y	X*Y	X^2		
1	2	4	8	4	Y=b0+b1x	Y=1.7442+0.9017X
2	2	2	4	4		
3	0	4	0	0	b1=	1048.8
4	4	4	16	16		1163.2
5	40	38	1520	1600	b1=	0.9017
TOTAL	48	52	1548	1624		
MEDIA	9.6	10.4			b0=	1.7442
n	5					

$$b_1 = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}} = \frac{\sum xy - n\bar{x}\bar{y}}{\sum x^2 - n(\bar{x})^2}$$

$$b_0 = \bar{y} - b_1\bar{x}$$

Interpretación

Se ingresó los resultados de las respuestas obtenidas X=48 y Y=52 así mismo se obtuvo X*Y=1548 donde se muestra los resultados, también se obtuvo el resultado de X^2=1624.

Se obtuvo la media de X=9.6 = (promedio 2,2,0,4,40) y la media de Y=10.4 (promedio 4,2,4,4,38), teniendo el resultado de n=5.

Se procedió a obtener b1= 1548-5*9.6*10.4=1048.8 luego se procio a hallar X^2 = 1624-5*(9.6^2)=1163.2

Hallando b1=1048.8/1163.2=0.9017 Hallando b0=10.4-0.9017*9.6=1.7442

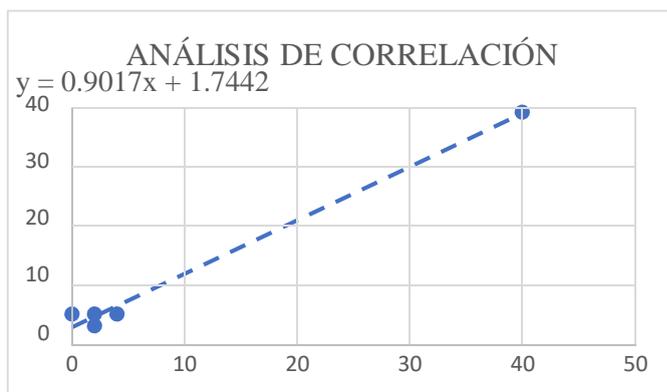


Tabla 6

Tabla estadística de Contingencia

ANÁLISIS CORRELACIONAL DE CONTINGENCIA	
r=coeficiente de correlación	17.05286
$r = b_1 \frac{S_x}{S_y}$	r = 0.9017 15.45316
Es decir que r=	0.995
0.995	si r= 1 existe una correlación directa

Interpretación

Para hallar “r” se utiliza el resultado de b1=0.9017 el cual se multiplica con Sx = Desviación estándar de X (elementos de tabla5) =17.05286 sobre Sy = Desviación estándar Y (elementos de tabla5) =15.45316 teniendo como resultado r = 0.995.

Obteniendo un resultado de correlación directa.

Tabla 7

Resolución de Chi cuadrado

Gestión de Calidad	Logística				
	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
nunca	0.49	0.21	0.28	0.56	5.46
casi nunca	0.21	0.09	0.12	0.24	2.34
a veces	0.28	0.12	0.16	0.32	3.12
casi siempre	0.56	0.24	0.32	0.64	6.24
siempre	5.46	2.34	3.12	6.24	60.84

Tabla 8

Contrastación de hipótesis Chi Cuadrado

Gestión de Calidad	Logística					
	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre	
nunca	86.49	0.21	0.28	0.56	5.46	86.49
casi nunca	0.21	94.09	0.12	0.24	2.34	94.09
a veces	0.28	0.12	92.16	0.32	3.12	92.16
casi siempre	0.56	0.24	0.32	84.64	6.24	84.64
siempre	5.46	2.34	3.12	6.24	4.84	4.84
total	86.49	94.09	92.16	84.64	4.84	362.22

Tabla 9

Comparación de Chi cuadrado y Chi crítico (Curva Chi cuadrado)

Chi cuadrado	362.22
Grado de libertad	16
Chi crítico	19.37

Interpretación:

* Chi cuadrado al ser superior que Chi crítico se evidencia que ambas variables no son independientes, por lo tanto existe relación entre ambas variables.

* No se considera el Chi tabla ya que no existe margen de error, pues se consideró toda la población como la muestra.

* Grado de libertad se halla columnas-1 y filas-1 (5-1 y 5-1) = 4*4=16.

* Chi Crítico se hayo en tabla de distribución al cuadrado.

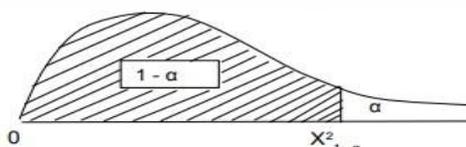


Descripción: De acuerdo a la prueba de hipótesis el nivel de significancia $\alpha=0.75$ se refiere a que si influye una relación directa y positiva entre las variables gestión de calidad para la mejora de la logística, con los resultados

arrojados por “Chi cuadrado” $X^2 \text{ cal}=362,22^\circ > X^2 \text{ tab}=19.37$, entonces se rechaza el H_0 y se acepta H_1 , es decir que existe una relación significativa entre las variables. La variable gestión de calidad si influye en la mejora de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Tabla de distribución de Chi Cuadrado

TABLA V: Tabla de la Distribución Chi Cuadrado con v Grados de Libertad - Valor Critico $X^2_{1-\alpha}$



v	$X^2_{0.995}$	$X^2_{0.99}$	$X^2_{0.975}$	$X^2_{0.95}$	$X^2_{0.90}$	$X^2_{0.75}$	$X^2_{0.50}$	$X^2_{0.25}$	$X^2_{0.10}$	$X^2_{0.05}$	$X^2_{0.025}$
1	7,88	6,64	5,02	3,84	2,71	1,32	0,455	0,102	0,0158	0,0039	0,0010
2	10,60	9,21	7,38	5,99	4,64	2,77	1,39	0,575	0,211	0,103	0,0506
3	12,84	11,35	9,35	7,81	6,25	4,11	2,37	1,21	0,584	0,352	0,216
4	14,84	13,28	11,14	9,49	7,78	5,39	3,36	1,92	1,06	0,71	0,484
5	16,75	15,09	12,83	11,07	9,24	6,63	4,35	2,67	1,61	1,15	0,831
6	18,55	16,81	14,45	12,59	10,65	7,84	5,35	3,45	2,20	1,64	1,24
7	20,28	18,48	16,01	14,07	12,02	9,04	6,35	4,25	2,83	2,17	1,69
8	21,96	20,09	17,54	15,51	13,36	10,22	7,34	5,07	3,49	2,73	2,18
9	23,59	21,67	19,02	16,92	14,68	11,39	8,34	5,90	4,17	3,33	2,70
10	25,19	23,21	20,48	18,31	15,99	12,55	9,34	6,74	4,87	3,94	3,25
11	26,76	24,73	21,92	19,68	17,28	13,70	10,34	7,58	5,58	4,57	3,82
12	28,30	26,22	23,34	21,03	18,55	14,85	11,34	8,44	6,30	5,23	4,40
13	29,82	27,69	24,74	22,36	19,81	15,98	12,34	9,30	7,04	5,89	5,01
14	31,32	29,14	26,12	23,69	21,06	17,12	13,34	10,17	7,79	6,57	5,63
15	32,80	30,58	27,49	25,00	22,31	18,25	14,34	11,04	8,55	7,26	6,26
16	34,27	32,00	28,85	26,30	23,54	19,37	15,34	11,91	9,31	7,96	6,91
17	35,72	33,41	30,19	27,59	24,78	20,48	16,34	12,79	10,09	8,67	7,56

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de la gestión de calidad de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Respecto al indicador instrumento de medición, con un 50% casi siempre emplearon un instrumento para medir la gestión de calidad demuestran que están pendiente de sus actividades que realizan buscando como poder retribuir a sus clientes con la información que brindan a través de técnicas que emplean para obtener estos datos, ante el resultado obtenido se asemeja con Rosales (2019) en su trabajo de investigación el cual plasma que con un 66.67% aplican la técnica de capacitación como un instrumento para medir su gestión de calidad. Por consiguiente, esto demuestra que la mayoría de los representantes utilizan algún instrumento de medición en cuanto a su gestión de calidad, esto los ayuda a poder tener un alcance de la calidad que puedan brindar a sus clientes a través de los colaboradores y en que puedan mejorar con su desempeño laboral.

En el siguiente indicador respecto a la evaluación de calidad de los productos se obtuvo un 100% asegurando la evaluación de la calidad proceso clave para poder procesar y de esta manera brindar un buen productos a sus clientes ya que de esto depende la empresa, de su materia prima el poder brindar productos de calidad y con estándares óptimos, comparando con Inuma (2020) en su trabajo de investigación, nos indica que un 57% realiza el seguimiento de su cumplimiento de evaluación teniendo este resultado se puede hacer referencia a la comparación. Por lo tanto, estos resultados indican que en su totalidad evalúan la calidad de sus productos, procesando y brindando a sus clientes un producto en perfecto estado aumentando de alguna manera la confiabilidad a través de la calidad del producto que puedan entregar.

En cuanto al indicador sobre el cumplimiento constante de la gestión de calidad se obtuvo como resultado que el 100% siempre cumple con este aspecto el tener una continuidad con los puntos fuertes que hacer que un cliente se vaya contento de que hayan contado con su presencia se demuestra a través del trata que recibe al llegar y al retirarse, así mismo contrastando con Godoy (2017) en su trabajo el cual tuvo de una muestra de 15 trabajadores y 10 supervisores concluyo que el 86% no hace uso de la gestión de calidad. Estos resultados demuestran que cumplen constantemente con la gestión de calidad en su totalidad pues tiene en cuenta que el trabajo que realizan es para sus clientes, es así que cada proceso lo realizan puntualmente y brinden estos resultados positivos para su crecimiento continuo.

En cuanto al indicador sobre el rendimiento de calidad; Con un 100% siempre cuentan con un buen rendimiento de calidad según este dato obtenido gracias a que son conscientes del trabajo que realizan para obtener su materia prima se esfuerzan por dar ese plus en cuanto a que sus productos terminados cumplan las expectativas de los clientes cumpliendo con lo requerido por parte de sus clientes, se concuerda con Yesán (2018) que con una alta calidad en los servicios que presta la empresa satisface a sus clientes obteniendo un 71.7% esto se manifiesta con actividades. Por lo tanto, estos datos demuestran que siempre cuentan con un excelente rendimiento de calidad, cada producto y materia que utilizan son los indicados es así que sus clientes se encuentran satisfechos ayudando a difundir los productos a través de ellos hacia otras personas con productos y la disposición que se los brinda.

Siempre tienen el nivel de cumplimiento de los objetivos en cuanto a la entrega de sus productos que se emplea, obteniendo un 100% como resultado ya que es una ardua labor el poder conseguir su materia deben cumplir con los objetivos trazados y

planteados desde el primer momento pues son las metas que llevarán a la empresa al éxito así mismo de acuerdo a Inuma (2020) en su trabajo de investigación señala que la mayoría de sus encuestados el cual tiene como resultado un 57% los cuales afirman que realizan el seguimiento de cumplimiento de la calidad en su logística que propusieron. De modo que cumplen cabalmente con el objetivo de entrega de los productos en su totalidad, pues para obtener estos resultados es trabajo continuo y dedicación en cada una de sus áreas y una entrega impecable de modo que sus clientes se sientan satisfechos.

En cuanto al resultado obtenido, realizan siempre el aseguramiento de satisfacción del cliente en cuanto a la entrega de sus productos con un resultado del 100% el fin de cada entrega y trato cerrado con sus clientes pudiendo cumplir sus expectativas y el trato que pueden brindar hace que cierren un círculo dentro de un largo proceso, contrastando con Rodríguez (2018) en su investigación, donde obtuvo como resultado que el 100% de ellos no disponen de un manual de calidad, pero aseguran cubrir las necesidades de sus clientes con la adaptabilidad de esta manera se hace presente la experiencia en este caso particular. Por lo tanto se demuestra que aseguran la satisfacción de los clientes en su totalidad, esto referido a la entrega de sus productos, tienen en cuenta que deben cumplir con el pedido de sus productos así los clientes llevarán y compartirán esa seguridad de que pueden realizar más pedidos generando confianza y fidelizando su presencia y consumo de productos.

Se obtuvo como resultado un 100% siempre tienen en cuenta con frecuencia los indicadores de calidad tanto para su gestión de calidad como para su logística ambos funcionan con métodos que aceleran y brindan la confianza de poder seguir realizando sus actividades a detalle para incrementar este punto ya nombrado, así

mismo se contraste con Inuma (2020) que con un 85% nunca realizan encuestas sobre la frecuencia de satisfacción del cliente en cuanto a la entrega y recepción de sus productos. Por ende se demuestra que, este resultado es positivo pues tienen en cuenta y con frecuencia los indicadores de calidad para su gestión de calidad así como también para su logística, estos indicadores están resaltados en cada proceso y con la entrega de los productos finales que se hace llegar a los clientes para su consumo.

Así mismo con un 50% casi siempre es bueno su nivel de competitividad en cuanto a la entrega de sus productos contrasta en el caso de Rodríguez (2018) en su trabajo de investigación con un resultado del 90% no elaboran un plan estratégico es decir con esto que su nivel de competitividad no tiene un grado de estabilidad trayendo consigo resultados negativos, a diferencia de los resultados de la investigación reciente que son favorables. Por lo tanto, demuestra que es bueno su nivel de competitividad con la entrega de sus productos, esto se refleja a que no solo es para ellos una tarea estar continuamente concentrados en sus labores, sino también el poder aprender de fuera en el mercado y poder mejorar alguna idea para su beneficio y sea un plus a su favor para su competitividad.

Tabla 2. Características de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Siempre realizan una excelente recepción de mercaderías sumando esto a cada ejecución de sus labores cotidianas que desarrollan y en su logística a la cual lo aplican pues con esto obteniendo un 100% este proceso cabe resaltar que puede llegar mercadería en mal estado o faltante pero no podrá ingresar esto hace referencia al dato obtenido positivamente así mismo de acuerdo con Rodríguez (2018) el 90% desarrolla nuevas ideas para la mejora de procesos y poder agilizar cada uno de sus actividades

planificadas teniendo resultados óptimos. Por consiguiente, cuentan con una excelente recepción de mercadería, esto hace que puedan optimizar tiempos y lo aprovechen en el proceso de otras actividades cumpliendo con cada una de sus tareas sumando esfuerzo y productividad en su desarrollo.

En cuanto a la gestión de devolución se obtuvo con un 100% ya que nunca tuvieron alguna devolución esto refleja el trabajo y dedicación que tienen para poder brindar un mejor servicio a sus clientes de esta manera podemos plantar un pilar y a la vez darnos cuenta de la cultura organizacional que existe pues al no haber devoluciones no hay pérdidas es decir que sus procesos lo llevan adecuadamente con las garantías que lo certifican se asemeja con Inuma (2020) que con un 71% siempre realizan la planeación de actividades teniendo resultados positivos y no tuvieron alguna devolución, pues lleva toda una cadena funcionando como un engranaje haciendo que este proceso funcione adecuadamente. Por lo tanto este resultado refleja que, positivamente nunca tuvieron alguna gestión de devolución de sus productos, así mismo se indica que cada uno de los colaboradores ha cumplido con veracidad sus actividades y responsabilidad obteniendo positivamente resultados a favor del crecimiento como organización.

Siempre tienen en cuenta el buscar minimizar errores teniendo como resultado un 100% esto surge gracias a la aplicación de sus actividades las cuales lo tiene bien marcados para cada uno de sus procesos pues de eso depende en tener un producto final adecuado se asemeja con Salazar (2019) ya que aplico el Análisis del Modo y Efecto de Fallas (AMEF) un procedimiento el cual fue de mucha utilidad en base a que lo ayudo a poder identificar fallas en sus productos y sistemas evitando de esta manera muchos errores en sus actividades. De modo que, estos resultados son positivos

al minimizar errores que puedan surgir, ya que cumplen con sus actividades y tienen un respaldo de contingencia en cuanto a que pueda surgir algún imprevisto, esto no afectaría de manera global en cuanto a sus procesos y actividades.

En cuanto al indicador sobre el aumento de su nivel de calidad con un 75% siempre lo están realizando y mediante esa constancia han logrado ese aumento en uno de sus indicadores lo cual hace que sus clientes estén satisfechos con el trabajo que realizan como empresa así mismo de acuerdo con Quintero y Sotomayor (2018) quienes en su trabajo de investigación obtuvieron como buen resultado referente a los productos que sus clientes envían por encomienda como resultado un 40% de sus clientes realizan envíos de sus productos por encomienda es decir que su nivel de calidad en cuanto a la recepción y envío es satisfactoria para sus clientes pues confían en la empresa. Este resultado demuestra que, el aumento en cuanto a su nivel de calidad siempre es bueno, esto indica que los trabajadores cuentan con un buen desempeño de actividades y están realizando sus tareas de acuerdo a los objetivos planteados lo cual hace que influya gradualmente hacia los clientes.

Tabla 3. Características de los factores que influyen en la relación entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021

La influencia en la relación entre la gestión de calidad y la logística, podemos reflejarlo en el siguiente indicador ya que con un 100% siempre cumplen con el tiempo de ciclo de producción se lleva a cabo gracias a la gestión que hubo y el cómo se planifico para que su logística lo pueda aplicar adecuadamente de acuerdo con Salazar (2019) en cuanto al procedimiento que manifiesta llamado Análisis del Modo y Efecto de Fallas (AMEF) este le permitió poder identificar fallas en sus procesos ya que es

una herramienta predictiva y pudo detectar posibles fallas en las etapas de producción así pudo anticiparse a defectos que puedan suscitarse para los clientes y en etapas de los procesos. Por consiguiente, se demuestra que cumplen eficazmente con los tiempos de producción que tiene establecidos ya que no solo es para ellos el cumplimiento de cada proceso que realicen y lo concluyan en un tiempo determinado, sino también para la entrega de productos y cumplimiento con sus clientes.

Respecto a cómo influye en la relación de estas variables, ambas trabajan de acuerdo a requerimientos y mejoras para que pueda crecer la empresa tanto internamente como externamente en este indicador siempre se toman un tiempo para realizar cambios obteniendo un 50%, están al día en cuanto a poder observar algún detalle que pueda favorecer a la empresa y se agenda para próximas reuniones tomándose un tiempo para realizar cambios, se asemeja con Inuma (2020) en su trabajo obtuvo un 64% de aprobación en cuanto a las mypes que realizan benchmarking pues no solo poseen protocolos en base a calidad y precio con sus proveedores sino que esta herramienta también les da la opción de poder realizar cambios en cuanto a las diferentes observaciones de otras empresas, brindando un espacio para extraer ideas que se puedan aplicar a su empresa. Por lo tanto, con estos resultados se demuestra que siempre se toman un tiempo para realizar cambios, ya sea con infraestructura o con capacitación para el personal pues saben que cada acción llevara a que mejoren y brinden un plus a los clientes.

En cuanto a cómo influye el cumplimiento de los plazos establecidos se obtuvo un 75% pues gracias a su gestión y su logística lograr que sus cliente siempre estén satisfechos ya que esto influye directamente en cuanto a sus actividades planificadas los tratos y fechas pactadas son fundamental ya que se basa en la confianza que se

establece y con eso se lograra tener un cliente concurrente, así mismo se asemeja con Yesán (2018) ya que la calidad de sus servicios cuenta con una elevada aceptación por parte de sus clientes obteniendo un 60% en cuanto a sus dimensiones de precio, calidad, puntualidad y rapidez de la entrega de sus productos esto hace que sea un trabajo referencial a su logística y gestión de calidad que ha obtenido con sus actividades continuas cumpliendo con sus plazos establecidos. Por ende, estos resultados demuestran positivamente que cumplen fielmente con la entrega y plazos de los productos solicitados, teniendo en cuenta que los clientes así como ellos tiene un cronograma establecido para otras actividades es por ello la responsabilidad de entrega de sus productos que solicitan y sobre todo la satisfacción de los clientes.

Al referirse al beneficio del margen se obtuvo que siempre se obtiene un beneficio en cuanto al margen esto se basa a cómo influye una variable ante la otra siendo una relación directa obteniendo como resultado un 100% del margen dato importante para poder rentabilizar no a los colaboradores sino a la mypes que participan en todo este desarrollo, así mismo se asemeja como Barturen (2016) indica que bajo un proceso de costo obtiene un margen de utilidad en cuanto a su trabajo que elaboran los operarios teniendo como utilidad un 67% ante gastos operativos esto refleja la gestión en cuanto a su logística que puede dar estos frutos de utilidad en cuanto al margen que puedan obtener. Estos resultados demuestran que, siempre se obtiene un margen de ganancia y el cómo influye cada una de las variables en la otra, de esta manera saben cuál es el resultado de ganancia que obtienen al considerar los materiales utilizados en el productos final.

VI. CONCLUSIONES

Objetivo específico 1. Identificar las características de la gestión de calidad de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Se logró concluir de esta manera que los colaboradores siempre emplean algún instrumento de medición en cuanto a la calidad de sus productos llegando a ser constante la evaluación de la misma, pues eso provoca que tengan un cumplimiento reiterado de la gestión de calidad es así que de esa manera se obtienen resultados favorables para la empresa.

Ante esto podemos decir que se logró identificar las características requeridas y plasmadas en el trabajo de investigación, concluyendo que en una organización el constante cumplimiento de calidad es indispensable y gracias a su constante seguimiento e interés los resultados ayudan al crecimiento de esta asociación, trayendo con esto una mejora continua

Objetivo específico 2. Conocer las características de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

Se logró identificar y concluir que siempre realizan una excelente recepción en cuanto a su mercadería ya que son precavidos en sus procesos esto refleja los puntos fuertes que tiene a favor así mismo esto proyecta una continuidad positiva.

En cuanto a alguna devolución no existe ningún caso ocurrido ya que no tuvieron devoluciones contando con expectativas favorables, se enfocan en buscar como minimizar errores y los resultados son óptimos ya que con cada actividad planificada y realizada en cuanto a su logística brinda el espacio de un aumento.

Respecto a su nivel de calidad que puedan brindar a sus clientes, cuentan con estrategias para poder desarrollar sus funciones en cada proceso que se los asignan esto

se pudo obtener de la información que brindaron los representantes ayudando a obtener estas conclusiones de sus diferentes ambientes y procesos que se ejecutan en su día a día, esto es lo que se buscaba para poder sustentar con información en cuanto a sus procesos de su logística.

Objetivo específico 3. Describir los factores que influyen en la relación entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021.

De esta manera concluimos que la relación que existe entre la gestión de calidad y la logística se da a través de la excelente recepción de mercaderías encontrándose siempre al día en la preparación de pedidos, y como resultado nunca han tenido alguna gestión de devolución pues siempre brindan oportunamente la calidad de servicio con esto logran que la empresa cuente con un constante aumento en cuanto a competitividad buscando siempre el mínimo error.

Respecto al nivel de calidad lo demuestran cumpliendo con el tiempo de producción seguido de estar al día con los plazos establecidos para la entrega, obteniendo siempre un beneficio del margen establecido siendo considerado el coste de ventas y en estos se considera los gastos administrativos y de ventas.

Gracias a la información recopilada mediante el cruce de información se obtuvo resultados positivos y a través del coeficiente estadístico de Pearson, la correlación que existe entre las variables se demuestra en lo obtenidos ya que este se acerca más al número 1 siendo una relación directa, la tabla de contingencia corrobora este concepto pudiéndose medir dos variables y obtener un resultado de respuesta absoluta, ante este resultado se apoyó con el método de Chi cuadrado demostrando la relación de estas variables, así mismo se graficó su resultado positivo de relación.

VII. RECOMENDACIONES

Realizar una evaluación constante en cuanto a sus productos de la asociación “La Red”, es una de las funciones más primordiales debiendo continuar con estos procesos así mejorar a través de capacitaciones y estrategias de alianza con diferentes instituciones para que de esta manera puedan incrementar sus procesos diarios, mediante capacitaciones y certificaciones un claro ejemplo de ayuda sería la empresa TASA, o la misma municipalidad quienes cuentan con profesionales idóneos para las diferentes capacitaciones.

Brindar esos conocimientos a todos las personas que desean saber en cuanto a las características de la logística de su asociación pero a modo de recomendación deben innovar con nuevos procesos y procedimientos para que su tiempo sea mejorado en cuanto a estas diferentes actividades, a través de la ayuda de otras MYPES y asociaciones las cuales se encuentren en el mismo rubro respecto al proceso de productos marinos, y el cómo podrían mejorar la coordinación de su almacenamiento y mejorando su logística con estas nuevas relaciones estratégicas. Dando cabida (ahorrando tiempo, materiales y espacio para su proceso de despacho – entrega, creando expectativas nuevas para sus clientes).

Recomendar a la asociación que continúen con sus actividades pues son estas las que alcanzan el grado de relación entre la gestión de calidad para su logística para que puedan tener una constante se puede apoyar de alguna entidad la cual trabaje a diario con el tema de logística y como puedan tener otra idea de procesos una de estas puede ser Olva courier, pues se logró identificar que cuentan con una excelente recepción de mercaderías y al día en cuanto a la preparación de pedidos, permitiendo que su asociación sea competitiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aiteco consultores. (s.f.). Historia de la Calidad: de la Inspección a la Excelencia.

Obtenido de sitio en internet: <https://www.aiteco.com/historia-de-la-calidad/>

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

Albildo (2018). Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018. Publicada en 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10453>

Arenas, B. B. (2016). Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una Empresa Manufacturera. [Tesis de maestría, Univerisdad Peruana de Ciencias Aplicadas] <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621338/TESES%20-%20FINAL%2028-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, A. (s.f.). Gestión de calidad: conceptos básicos. [Microsoft Word - Gestión_Calidad U.D.1]. <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>

Asociación Española para la Calidad (2017). www.aec.es. Recuperado el 1 de Febrero de 2018, de <https://www.aec.es/web/guest/centroconocimiento/iso-9004-y-une-66174>

Barturen (2016) en su investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión económica basado en la metodología de costos por procesos para determinar el margen de contribución de la empresa Chancadora Manuel Olano SAC.” (Tesis

- de Contabilidad). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Ciudad de Chiclayo - Perú. Obtenido de: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/643>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, 2006. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cardona, M. (2017). 8 principios de gestión de la calidad. [Course Hero]. <https://www.coursehero.com/file/25375332/8-principios-de-la-calidaddocx/>
- Daruma Software. (2017). Importancia de la gestión de Calidad en una Empresa. [darumasoftware.com]. <http://darumasoftware.com/gestion/gestionde-calidad-en-una-empresa/>
- De la Cruz (2019). “Gestión municipal y procedimientos administrativos en el área de logística de la Municipalidad Distrital Pongo de Caynarachi, 2019”, (Tesis inédita de posgrado). Universidad de César Vallejo. Perú.
- Díaz I, García C, León M, Ruiz F, Torres F, Lizama P, et al. Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS) Guía de Ayudantía Estadística Departamento de Sociología. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Sociales (FACSO). 2014[acceso: 10/01/2019]. Disponible en: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwiBw5bq6KHoAhVLmeAKHdeOAW0QFjAAegQIBhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.u->

cursos.cl%2Ffacso%2F2014%2F2%2FSO01007%2F1%2Fmaterial_
docente%2Fbajar%3Fid_material%3D994690&usg=AOvVaw3
J6Vz9Lx1-iPVCLXck_vmX

EFQM. (02 de 2018). Introducción al Modelo EFQM. Obtenido de
<https://www.efqm.org>: <https://www.efqm.org>

El Comercio (2018). *CCL: Sector comercio se expandirá 3,2% este 2018*. [Redacción
EC. Publicado el 28.08.2018]. <https://elcomercio.pe/economia/peru/sector-comercio-expandira-3-2-2018-estima-cclnoticia-nndc-551366>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Universidad
Continental.

Godoy, H. M. (2017). *Análisis de gestión de calidad en los procesos de planificación
y construcción de departamentos en edificios de la ciudad de Riobamba,
creación de un plan de control de calidad*. [Tesis de maestría, Universidad de
Cuenca] <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26357/1/Tesis.pdf>

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

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*.
(Quinta edición). México: McGraw-Hill

Hidalgo, L. (2018). “La gestión de la calidad con el uso del marketing en las micro y
pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías de la ciudad de Tingo
María, año 2017.” (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los
Ángeles Chimbote. Tingo María, Pucallpa.

- Inuma (2020). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, rubro almacenes Iquitos, 2019. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Pucallpa, Perú.
- Lecca, T. (2019). Atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de impresión, fotocopiado y digitalización de documentos en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2019. Publicada en 2019. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14648>
- Lepchak, A., y Voese, S.B., Evaluation of the efficiency of logistics activities using Data Envelopment Analysis (DEA), doi: 10.1590/0104-530x3371-20, *Gestão & Produção*, 27(1), (2020)
- Martinez, C. (2018). Investigación Descriptiva: Tipos y Características. Lifereder.com. <https://www.lifereder.com/investigacion-descriptiva/>
- Molina (2018) “Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para DHL y propuesta de mejora para los procesos de Inbound y Outbound”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Simón Bolívar, Ecuador.
- Molina G. T. y Mousalli-Kayat, G. (2016). Bases de la Investigación Científica. Mérida.
- Molina, G. (11 de febrero de 2019). *www.grandespymes.com.ar*. Obtenido de <https://www.grandespymes.com.ar/2019/02/11/importancia-de-la-calidad-en-una-empresa/>
- Mora García, L. (2014). Indicadores de la Gestión Logística. http://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf
- OMC, (2020). Organización Mundial de Comercio

- Ortiz Gonzales, O. C. (2020). *Sistema de gestión de calidad*. Ediciones Eco Ediciones.
<http://www.ebooks7-24.com.ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com:2048/stage.aspx?il=&pg=&ed=83>
- Quintero, A., y Sotomayor, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress CIA. LTDA. del Cantón Duran. Guayaquil.
- Ramírez F. (2015). Manual del Investigador. Obtenido de <http://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/05/una-introduccion-al-analisis-en-la.htm>
- Riquelme, M. (2017). La Importancia De La Gestión De La Calidad. <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-lacalidad/>
- Riquelme, M. (26 de Junio de 2019). Meetlogistics. Obtenido de Logística en la cadena de valor de Michael Porter. <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/logística-en-la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>
- Rodríguez (2018) “Gestión de calidad y la formalización de las mypes en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del distrito de Iquitos, año 2016”. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Pucallpa, Perú.
- Rodrigues, H.S., Alves, W., y Silva, Â., The impact of lean and green practices on logistics performance: A structural equation modelling, doi: 10.1590/0103-6513.20190072, Production, 30(1), (2020)
- Rojas, O. (2018). Gestión de inventarios y rentabilidad en el área de logística de la empresa red salud del norte s.a.c. Huacho – Huaura, 2018. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión i.

- Rosales (2019). La capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, distrito de Huaraz, 2019.
- Salazar, B. (2019). Análisis del Modo y Efecto de Fallas (AMEF). Recuperado de [https://www.ingenieriaindustrialonline.com/lean-manufacturing/analisis-del-modo-y-efecto-de-fallas-amef/#:~:text=El%20An%C3%A1lisis%20del%20Modo%20y%20Efecto%20de%20Fallas%20\(AMEF\)%2C,un%20m%C3%A9todo%20documentado%20de%20prevenci%C3%B3n.](https://www.ingenieriaindustrialonline.com/lean-manufacturing/analisis-del-modo-y-efecto-de-fallas-amef/#:~:text=El%20An%C3%A1lisis%20del%20Modo%20y%20Efecto%20de%20Fallas%20(AMEF)%2C,un%20m%C3%A9todo%20documentado%20de%20prevenci%C3%B3n.)
- Sampieri, R. H. (2016). Metodología de la Investigación. En R. H. Sampieri. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Siesquen, G. (2017). Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017. Publicada en 2019. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11099>
- Silva, A. N. (2015). Importancia de la Logística (Tesis doctorado). <https://tauniversity.org/sites/default/files/journal-repository/articulo-final-a-silva-arbitrado-ok-y-aprobado.pdf>
- Tejero, J. J. (2014). El diagnóstico logístico: Una metodología para promover mejoras competitivas. Navarra - España: Esic Editorial.
- Type, I., Maldonado, C., Mercedes, M., & Rojas, L. (2020). Cultura organizacional y calidad de servicio en la empresa de transporte marítimo Maersk Line Perú, en Lima, en el 2018.

Yesán (2018). “La Calidad del servicio Courier y la satisfacción de los Clientes en Tumbes, 2015 Caso: Rosillo Tours SAC”, (Tesis inédita de posgrado). Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes, Perú.

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		Mes				Mes				Mes				Mes		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X	X	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						
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X	X				
12	Redacción del informe final												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 02: Presupuesto

Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministro (*)			
· Impresiones	0.30	3	0.90
· Fotocopias	0.20	9	1.80
· Empastado			
· Papel Bond A-4 (500 hojas)			
· Lapiceros	1.00	1	1.00
Servicios			
· Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje	0.00	0	0.00
· Pasaje para recolectar información	8.00	2	16.00
Sub total			
Total del presupuesto desembolsable			119.7
Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsado			652.00
Total (S/.)			

Anexo 03: Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo 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 PARA LA MEJORA EN LA LOGÍSTICA DE LA ASOCIACIÓN "LA RED" DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2021, y es dirigida por PEDRO RAFAEL MEDINA TANDAYPAN investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es determinar la gestión de calidad para la mejora en la logística de la asociación "La Red" de la ciudad de Chimbote, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 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: Feonseka Quezada Llamani

Fecha: 20 Septiembre 2021

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo 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 PARA LA MEJORA EN LA LOGÍSTICA DE LA ASOCIACIÓN "LA RED" DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2021, y es dirigida por PEDRO RAFAEL MEDINA TANDAYPAN investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es determinar la gestión de calidad para la mejora en la logística de la asociación "La Red" de la ciudad de Chimbote, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

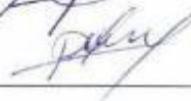
Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Luis Enrique Perez Gonzales

Fecha: 09 Septiembre 2021

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo 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 PARA LA MEJORA EN LA LOGÍSTICA DE LA ASOCIACIÓN "LA RED" DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2021, y es dirigida por PEDRO RAFAEL MEDINA TANDAYPAN investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es determinar la gestión de calidad para la mejora en la logística de la asociación "La Red" de la ciudad de Chimbote, 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Pedro Rafael Medina Tandaypan (encargado)

Fecha: 09 Septiembre 2021

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo 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 PARA LA MEJORA EN LA LOGÍSTICA DE LA ASOCIACIÓN "LA RED" DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2021, y es dirigida por PEDRO RAFAEL MEDINA TANDAYPAN investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es determinar la gestión de calidad para la mejora en la logística de la asociación "La Red" de la ciudad de Chimbote, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted podrá tener acceso a la misma a través del repositorio de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 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: Luis Cerveran Pichen

Fecha: 09 Septiembre 2021

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

Anexo 04: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Cuestionario para evaluar la gestión de calidad y la logística

Instrucciones: Lea detenidamente cada frase que a continuación se le presenta y marque con una (X) en la opción que crea conveniente.

Que factores influyen en la relación Donde:

1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre

N°	GESTIÓN DE LA CALIDAD	1	2	3	4	5
1	Emplean algún instrumento de medición					
2	Constantemente evalúan la calidad de los productos					
3	Tienen un cumplimiento constante de gestión de calidad					
4	Cuentan con un buen rendimiento de calidad					
5	Su tasa de rechazo es continua					
6	Tiene eficacia su control de calidad					
7	EL nivel de cumplimiento de los objetivos asegura la calidad					
8	Realizan el aseguramiento de satisfacción del cliente					
9	Tienen en cuenta con frecuencia los indicadores de calidad					
10	La gestión de calidad cuenta con una buena cobertura					
11	Valoran las ventas en la gestión de calidad					
12	Siempre es bueno su nivel de competitividad					

RESPECTO A LA LOGÍSTICA					
13	Realizan una excelente recepción de mercaderías				
14	Se encuentran al día en la preparación de pedidos				
15	Han tenido alguna gestión de devolución				
16	Brindan oportunamente la calidad de servicio				
17	Hay un constante aumento de competitividad de la empresa				
18	Se busca minimizar errores				
19	Se encuentran en un aumento respecto al nivel de calidad				
20	Cumplen con el tiempo de ciclo de producción				
21	Se toman un tiempo para realizar cambios				
22	Cumplen con los plazos establecidos				
23	Se obtiene algún beneficio del margen				
24	Es considerable el coste de ventas				
25	Se considera los gastos administrativos y de ventas				

Anexo 05: Validación del instrumento de recolección de datos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

1.2. Grado Académico: DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN

1.3. Profesión: ADMINISTRADORA

1.4. Institución donde labora: ULADECH CATÓLICA

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA

1.7. Autor del instrumento: MEDINA TANDAYPAN, PEDRO RAFAEL

1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable I: Gestión de Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Inspección de Calidad							
Emplean algún instrumento de medición	x		x		x		
Constantemente evalúan la calidad de los productos	x		x		x		
Tienen un cumplimiento constante de gestión de calidad	x		x		x		
Dimensión 2: Control de Calidad							
Cuentan con un buen rendimiento de calidad	x		x		x		
Su tasa de rechazo es continua	x		x		x		
Tiene eficacia su control de calidad	x		x		x		
Dimensión 3: Aseguramiento de la Calidad							
El nivel de cumplimiento de los objetivos asegura la calidad	x		x		x		

Realizan el aseguramiento de satisfacción del cliente	x		x		x		
Dimensión 4: Calidad Total							
Tienen en cuenta con frecuencia los indicadores de calidad	x		x		x		
La gestión de calidad cuenta con una buena cobertura	x		x		x		
Valoran las ventas en la gestión de calidad	x		x		x		
Siempre es bueno su nivel de competitividad	x		x		x		

Ítems correspondientes a la variable 2: Logística

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Logística empresarial							
Realizan una excelente recepción de mercaderías	x		x		x		
Se encuentran al día en la preparación de pedidos	x		x		x		
Han tenido alguna gestión de devolución	x		x		x		
Brindan oportunamente la calidad de servicio	x		x		x		
Dimensión 2: Logística interna							
Hay un constante aumento de competitividad de la empresa	x		x		x		
Se busca minimizar errores	x		x		x		
Se encuentran en un aumento respecto al nivel de calidad	x		x		x		
Dimensión 3: Operaciones - producción							

Cumplen con el tiempo de ciclo de producción	x		x		x		
Se toman un tiempo para realizar cambios	x		x		x		
Cumplen con los plazos establecidos	x		x		x		
Dimensión 4: Margen							
Se obtiene algún beneficio del margen	x		x		x		
Es considerable el coste de ventas	x		x		x		
Se considera los gastos administrativos y de ventas	x		x		x		

Otras observaciones generales:

APROBADO: SI (X)

NO


 Camerón.com
 Div. Es Administración

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): RALLI MAGIPO, LIZBETH

1.2. Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

1.3. Profesión: ADMINISTRADORA

1.4. Institución donde labora: ULADECH CATÓLICA

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA

1.7. Autor del instrumento: MEDINA TANDAYPAN, PEDRO RAFAEL

1.8. Carrera: ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable 1: Gestión de Calidad

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Inspección de Calidad							
Emplean algún instrumento de medición	x		x		x		
Constantemente evalúan la calidad de los productos	x		x		x		
Tienen un cumplimiento constante de gestión de calidad	x		x		x		
Dimensión 2: Control de Calidad							
Cuentan con un buen rendimiento de calidad	x		x		x		
Su tasa de rechazo es continua	x		x		x		
Tiene eficacia su control de calidad	x		x		x		
Dimensión 3: Aseguramiento de la Calidad							
El nivel de cumplimiento de los objetivos asegura la calidad	x		x		x		
Realizan el aseguramiento de satisfacción del cliente	x		x		x		

Dimensión 4: Calidad Total							
Tienen en cuenta con frecuencia los indicadores de calidad	x		x		x		
La gestión de calidad cuenta con una buena cobertura	x		x		x		
Valoran las ventas en la gestión de calidad	x		x		x		
Siempre es bueno su nivel de competitividad	x		x		x		

Ítems correspondientes a la variable 2: Logística

Nº de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Logística empresarial							
Realizan una excelente recepción de mercaderías	x		x		x		
Se encuentran al día en la preparación de pedidos	x		x		x		
Han tenido alguna gestión de devolución	x		x		x		
Brindan oportunamente la calidad de servicio	x		x		x		
Dimensión 2: Logística interna							
Hay un constante aumento de competitividad de la empresa	x		x		x		
Se busca minimizar errores	x		x		x		
Se encuentran en un aumento respecto al nivel de calidad	x		x		x		
Dimensión 3: Operaciones - producción							
Cumplen con el tiempo de ciclo de producción	x		x		x		

Se toman un tiempo para realizar cambios	x		x		x		
Cumplen con los plazos establecidos	x		x		x		
Dimensión 4: Margen							
Se obtiene algún beneficio del margen	x		x		x		
Es considerable el coste de ventas	x		x		x		
Se considera los gastos administrativos y de ventas	x		x		x		

Otras observaciones generales: APROBADO:



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** ESPINOSA OTOYA, VÍCTOR HUGO
- 1.2. Grado Académico:** MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN
- 1.3. Profesión:** ADMINISTRADOR
- 1.4. Institución donde labora:** ULADECH CATÓLICA
- 1.5. Cargo que desempeña:** DOCENTE
- 1.6. Denominación del instrumento:** ENCUESTA
- 1.7. Autor del instrumento:** MEDINA TANDAYPAN, PEDRO RAFAEL
- 1.8. Carrera:** ADMINISTRACIÓN

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable I: Gestión de Calidad

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión I: Inspección de Calidad							
Emplean algún instrumento de medición	x		x		x		
Constantemente evalúan la calidad de los productos	x		x		x		
Tienen un cumplimiento constante de gestión de calidad	x		x		x		

Dimensión 2: Control de Calidad							
Cuentan con un buen rendimiento de calidad	x		x		x		
Su tasa de rechazo es continua	x		x		x		
Tiene eficacia su control de calidad	x		x		x		
Dimensión 3: Aseguramiento de la Calidad							
El nivel de cumplimiento de los objetivos asegura la calidad	x		x		x		
Realizan el aseguramiento de satisfacción del cliente	x		x		x		
Dimensión 4: Calidad Total							
Tienen en cuenta con frecuencia los indicadores de calidad	x		x		x		
La gestión de calidad cuenta con una buena cobertura	x		x		x		
Valoran las ventas en la	x		x		x		

gestión de calidad							
Siempre es bueno su nivel de competitividad	x		x		x		

Ítems correspondientes a la variable 2: Logística

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Logística empresarial							
Realizan una excelente recepción de mercaderías	x		x		x		
Se encuentran al día en la preparación de pedidos	x		x		x		
Han tenido alguna gestión de devolución	x		x		x		
Brindan oportunamente la calidad de servicio	x		x		x		
Dimensión 2: Logística interna							
Hay un	x		x		x		

constante aumento de competitividad de la empresa							
Se busca minimizar errores	x		x		x		
Se encuentran en un aumento respecto al nivel de calidad	x		x		x		
Dimensión 3: Operaciones - producción							
Cumplen con el tiempo de ciclo de producción	x		x		x		
Se toman un tiempo para realizar cambios	x		x		x		
Cumplen con los plazos establecidos	x		x		x		
Dimensión 4: Margen							
Se obtiene algún beneficio del margen	x		x		x		
Es considerable el coste de ventas	x		x		x		
Se considera los gastos	x		x		x		

administrativos y de ventas							
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Otras observaciones generales:

APROBADO: SI

NO



FIRMA EXPERTO EVALUADOR

APELLIDOS Y NOMBRES: ESPINOSA OTOYA VICTOR HUGO

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

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	22	23	24	Item 25	Total
1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	113
2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	111
3	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	3	5	4	5	4	5	5	2	5	108
4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	115
s	0,25	0	0	0	0,19	0	0	0	0	0	0	0,25	0	0	0	0	0,69	0	0,19	0	0,69	0,19	0	0,25	0	6,688

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach
 k : Número de ítems
 V_i : Varianza de cada ítem
 V_t : Varianza del total

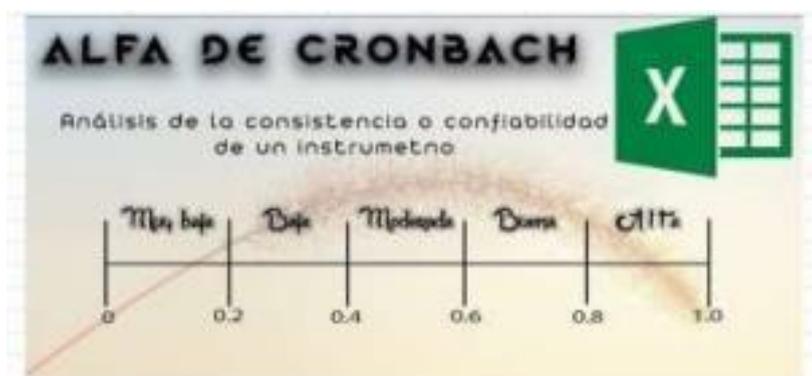
k =	25
v1 =	2,688
v2 =	6,688

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

a = 0,623

De acuerdo con la fórmula, alfa de Cronbach, como resultado 0,623 esta indica una consistencia buena para poder continuar con el proyecto.

Conclusión



Anexo 7. Declaración Jurada


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
SHIRLEY JHOSELYN QUEZADA HUAMANI
Gerente de la CORPORACIÓN JAF PERÚ E.I.R.L.

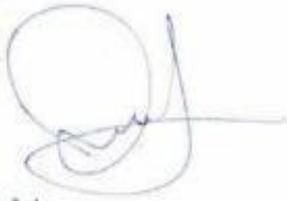
Presente.-

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, Medina Tandaypan Pedro Rafael, con código de matrícula N° 0111181169, 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 PARA LA MEJORA EN LA LOGÍSTICA DE LA ASOCIACIÓN "LA RED" DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2021. Durante los meses de setiembre y octubre del presente año.

Por este motivo, mucho 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,

Apellidos y nombres: Medina Tandaypan Pedro Rafael

DNI N°: 70012819
Celular N°: 931311867



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº - 2021-ULADECH CATÓLICA

Se(a).
LUIS ENRIQUE PEREZ GONZALES
Gerente de PESCAR CHIMBOTE SAC.

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, Medina Tandaypun Pedro Rafael, con código de matrícula N° 0111181169, 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 PARA LA MEJORA EN LA LOGÍSTICA DE LA ASOCIACIÓN "LA RED" DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2021. Durante los meses de setiembre y octubre del presente año.

Por este motivo, mucho 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,

Medina Tandaypun Pedro Rafael

DNI N°: 70012819

Celular N°: 931311867



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
PEDRO TEOFILO MEDINA AVILA
Gerente de TOYO LEY S.A.C.

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, Medina Tandaypan Pedro Rafael, con código de matrícula N° 0111181169, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado: GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA EN LA LOGÍSTICA DE LA ASOCIACIÓN "LA RED" DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2021. Durante los meses de setiembre y octubre del presente año.

Por este motivo, mucho 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,

Apellidos y nombres: Medina Tandaypan Pedro Rafael

DNI. N°: 70012819

Celular N°: 931311867



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a)
LUIS LAVERIAN PICHEN
GERENTE DE PESCADERIA MARISQUERIA CHIMBOTE SAC.

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, Medina Tandaypan Pedro Rafael, con código de matrícula N° 0111181169, 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 PARA LA MEJORA EN LA LOGÍSTICA DE LA ASOCIACIÓN "LA RED" DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2021. Durante los meses de setiembre y octubre del presente año.

Por este motivo, mucho 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,

Medina Tandaypan Pedro Rafael

DNI N°: 70012819

Celular N°: 931311867

Anexo 8. Hoja de tabulación

Características de la gestión de calidad de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Emplean algún instrumento de medición	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	50.00
	Siempre	II	2	50.00
	Total	III	4	100.00
Constantemente evalúan la calidad de los productos	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Tienen un cumplimiento constante de gestión de calidad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Cuentan con un buen rendimiento de calidad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Su tasa de rechazo es continua	Nunca	III	3	75.00
	Casi nunca	I	1	25.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	III	4	100.00
Tiene eficacia su control de calidad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
El nivel de cumplimiento	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00

de los objetivos asegura la calidad	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Realizan el aseguramiento de satisfacción del cliente	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Tienen en cuenta con frecuencia los indicadores de calidad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
La gestión de calidad cuenta con una buena cobertura	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Valoran las ventas en la gestión de calidad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Siempre es bueno su nivel de competitividad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	50.00
	Siempre	II	2	50.00
	Total	III	4	100.00

Características de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de
Chimbote, 2021

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Realizan una excelente recepción de mercaderías	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Se encuentran al día en la preparación de pedidos	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Han tenido alguna gestión de devolución	Nunca	III	4	100.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	III	4	100.00
Brindan oportunamente la calidad de servicio	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Hay un constante aumento de competitividad de la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	25.00
	Casi siempre	I	1	25.00
	Siempre	II	2	50.00
	Total	III	4	100.00
Se busca minimizar errores	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Se encuentra en un aumento respecto al nivel de calidad	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	25.00
	Siempre	III	3	75.00
	Total	III	4	100.00

Características de los factores que influyen en la relación entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cumplen con el tiempo de ciclo de producción	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Se toman un tiempo para realizan cambios	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	25.00
	Casi siempre	I	1	25.00
	Siempre	II	2	50.00
	Total	III	4	100.00
Cumplen con los plazos establecidos	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	25.00
	Siempre	III	3	75.00
	Total	III	4	100.00
Se obtiene algún beneficio del margen	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00
Es considerable el coste de ventas	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	II	2	50.00
	A veces	II	2	50.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	-	0	0.00
	Total	III	4	100.00
Se considera los gastos administrativos y de ventas	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	-	0	0.00
	Siempre	III	4	100.00
	Total	III	4	100.00

Anexo 9. Figuras

Tabla 1

Características de la gestión de calidad de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021

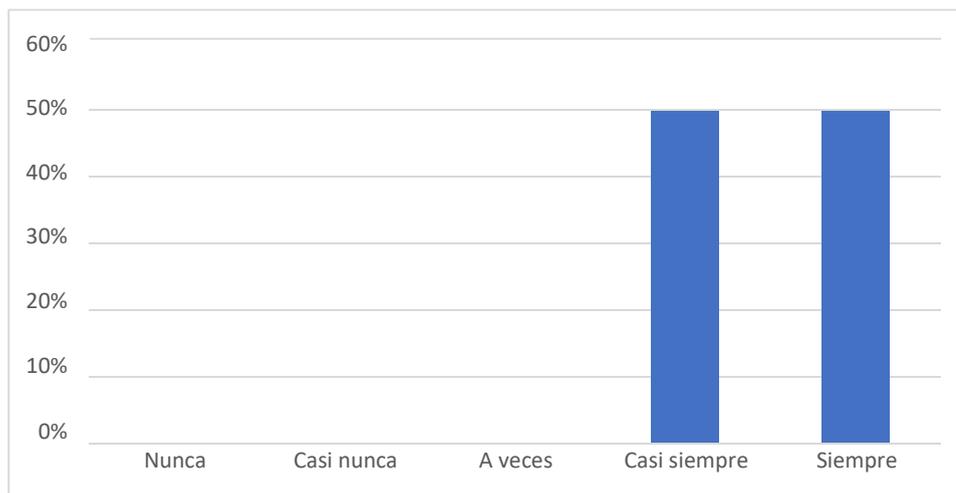


Figura 1: Emplean algún instrumento de medición

Fuente: Tabla 1



Figura 2: Constantemente evalúan la calidad de los productos

Fuente: Tabla 1

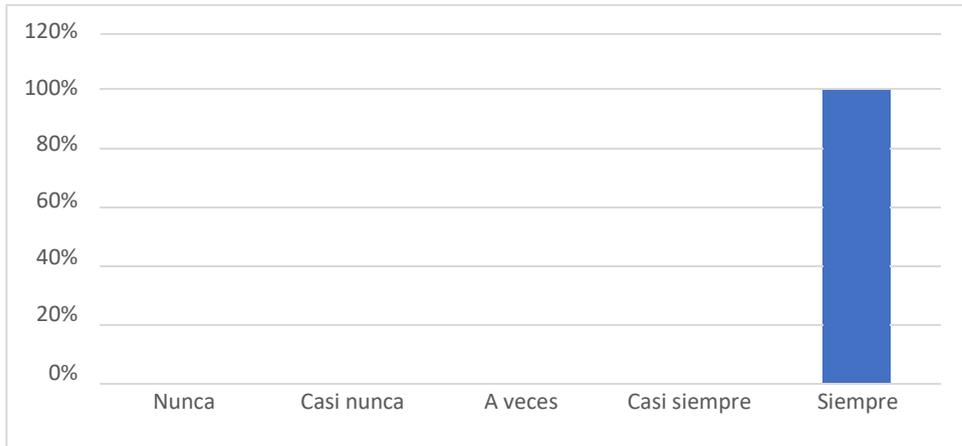


Figura 3: Tienen un cumplimiento constante de gestión de calidad

Fuente: Tabla 1



Figura 4: Cuentan con un buen rendimiento de calidad

Fuente: Tabla 1

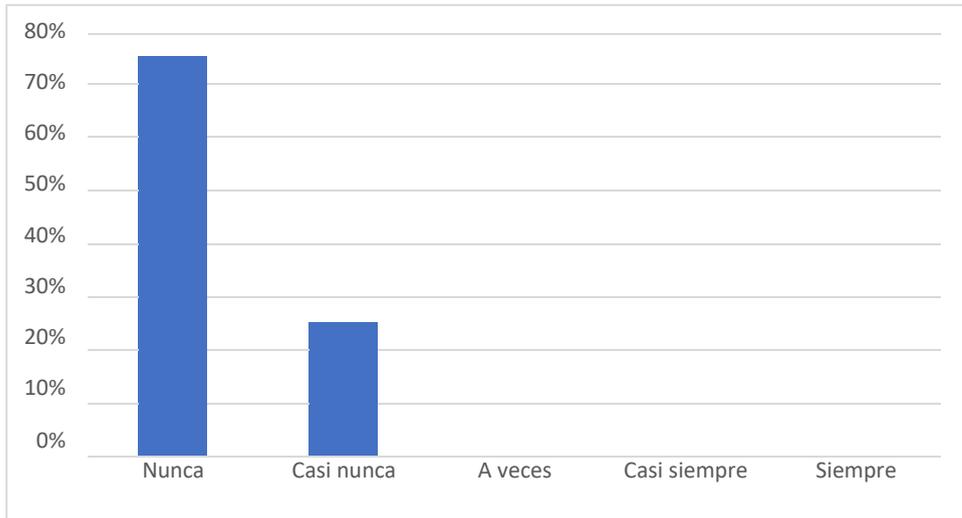


Figura 5: Su taza de rechazo es continua

Fuente: Tabla 1



Figura 6: Tienen eficacia su control de calidad

Fuente: Tabla 1



Figura 7: El nivel de cumplimiento de los objetivos asegura la calidad

Fuente: Tabla 1



Figura 8: Realizan el aseguramiento de satisfacción del cliente

Fuente: Tabla 1

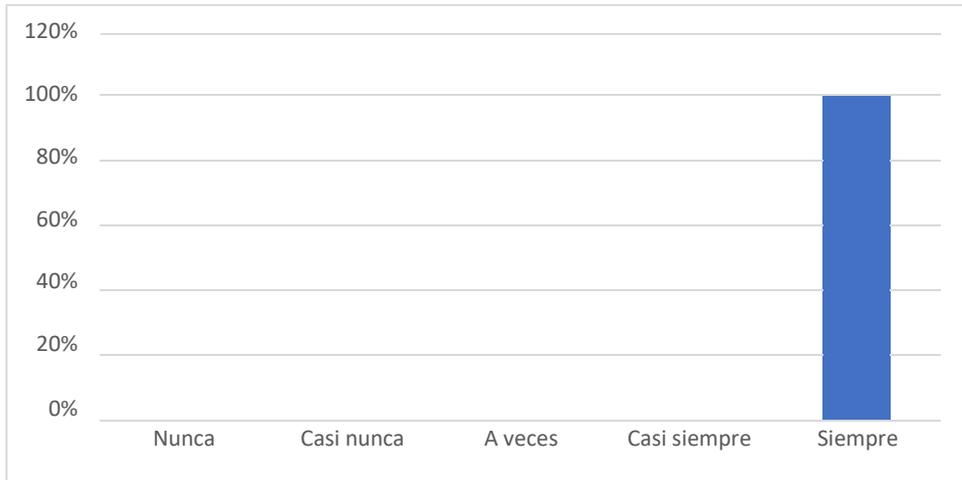


Figura 9: Tienen en cuenta con frecuencia los indicadores de calidad

Fuente: Tabla 1



Figura 10: La gestión de calidad cuenta con una buena cobertura

Fuente: Tabla 1

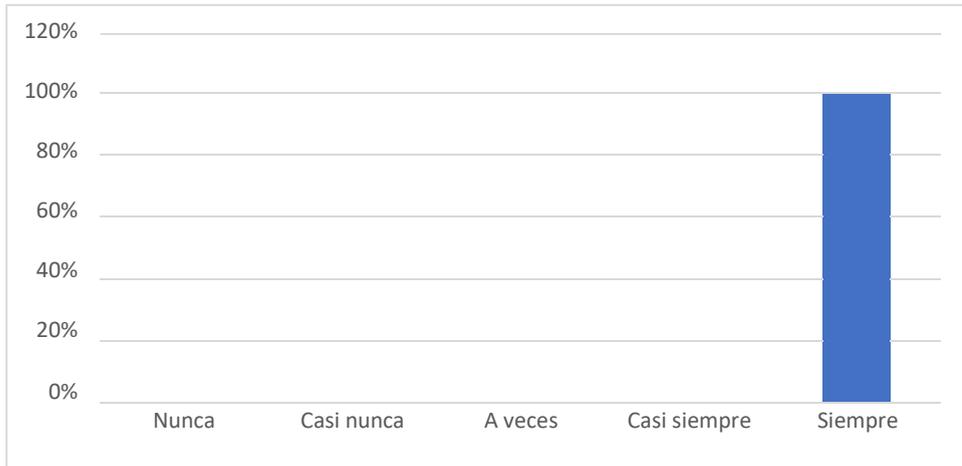


Figura 11: Valoran las ventas en la gestión de calidad

Fuente: Tabla 1

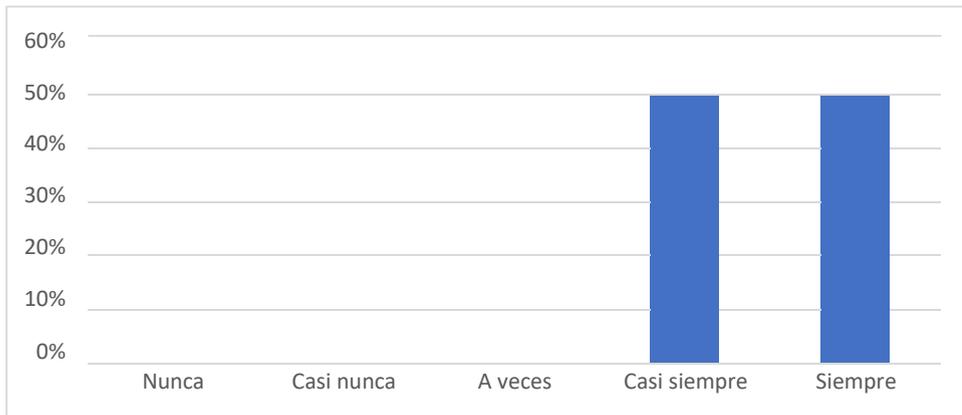


Figura 12: Siempre es bueno su nivel de competitividad

Fuente: Tabla 1

Tabla 2

Características de la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de

Chimbote, 2021



Figura 13: Realizan una excelente recepción de mercaderías

Fuente: Tabla 2



Figura 14: Se encuentran al día en la preparación de pedidos

Fuente: Tabla 2



Figura 15: Han tenido alguna gestión de devolución

Fuente: Tabla 2



Figura 16: Brindan oportunamente la calidad de servicio

Fuente: Tabla 2

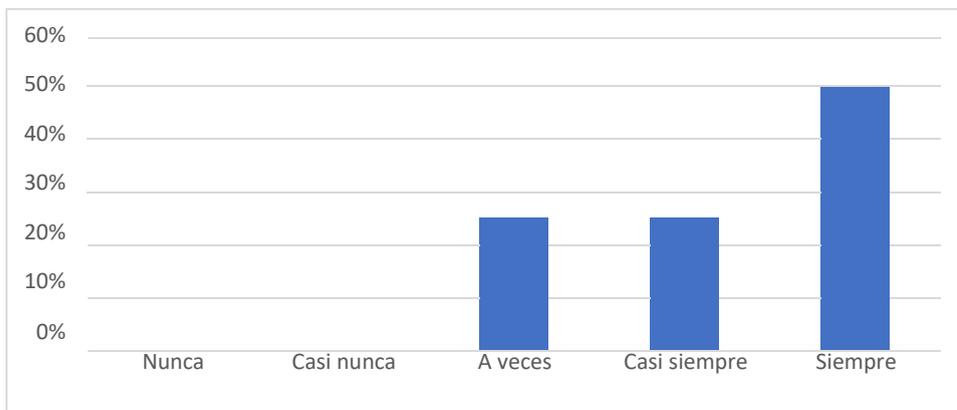


Figura 17: Hay un constante aumento de competitividad de la empresa

Fuente: Tabla 2



Figura 18: Se busca minimizar errores

Fuente: Tabla 2

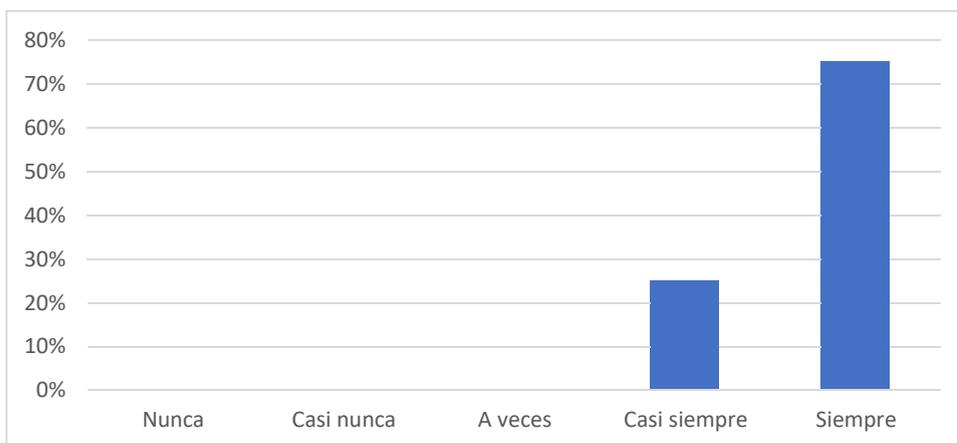


Figura 19: Se encuentran en un aumento respecto al nivel de calidad

Fuente: Tabla 2

Tabla 3

Características de los factores que influyen en la relación entre la gestión de calidad y la logística de la asociación “La Red” de la ciudad de Chimbote, 2021



Figura 20: Cumplen con el tiempo de ciclo de producción

Fuente: Tabla 3

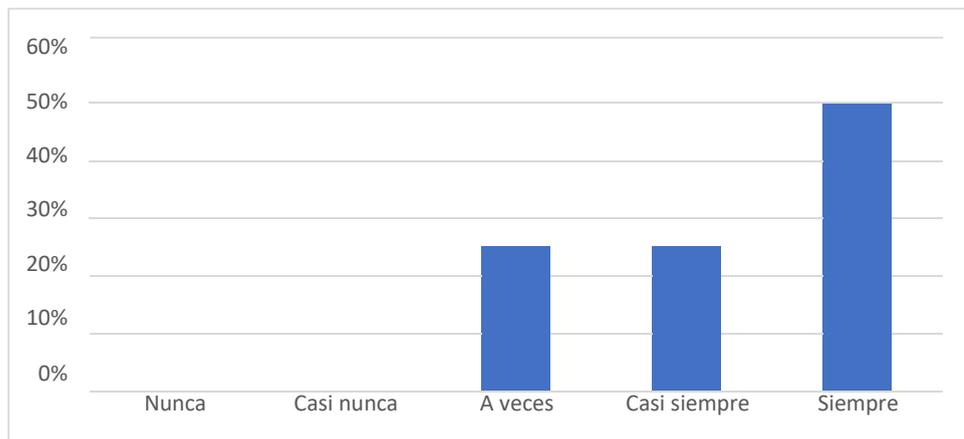


Figura 21: Se toman un tiempo para realizar cambios

Fuente: Tabla 3

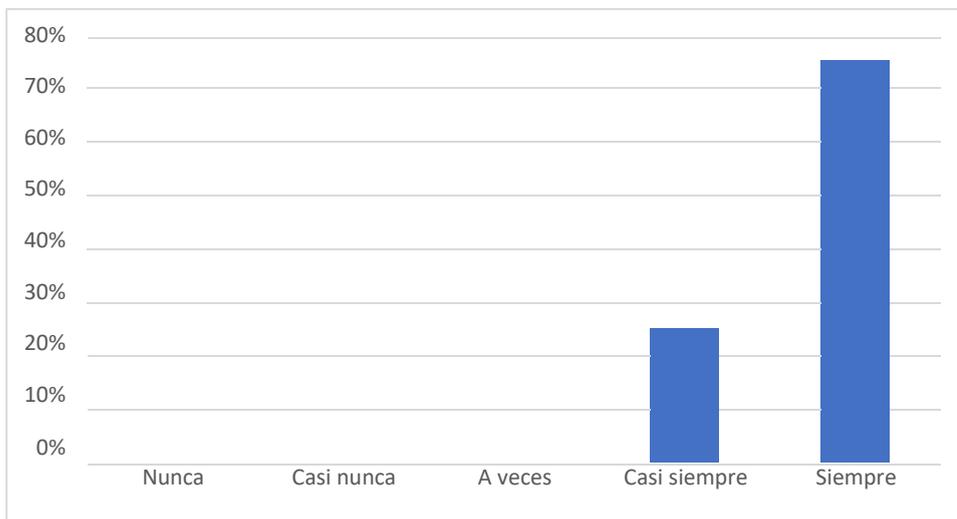


Figura 22: Cumplen con los plazos establecidos

Fuente: Tabla 3



Figura 23: Se obtiene algún beneficio del margen

Fuente: Tabla 3

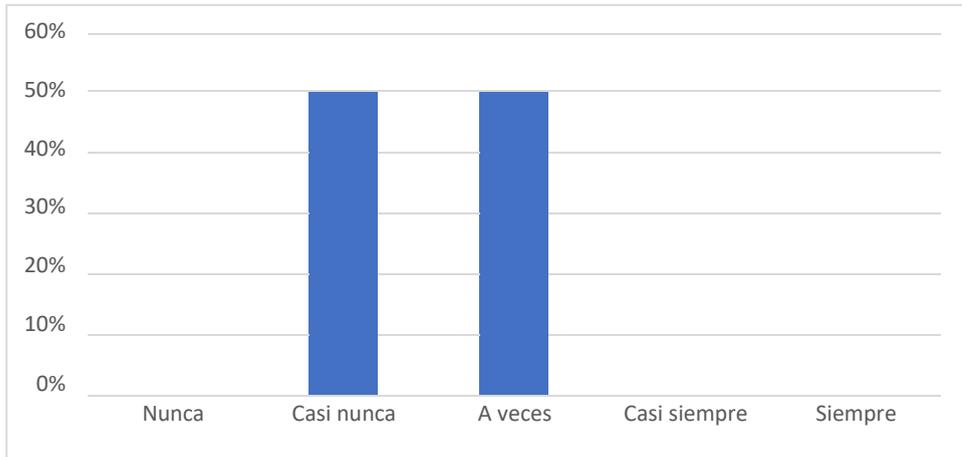


Figura 24: Es considerable el coste de ventas

Fuente: Tabla 3.



Figura 25: Se considera los gastos administrativos y de ventas

Fuente. Tabla 3.

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

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

6%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo