



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA LOGÍSTICA COMO  
FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIAL, RUBRO VENTA DE ARTÍCULOS DE  
PESCA, CALLERÍA – CORONEL PORTILLO 2021.**

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

**AUTOR:**

**ROMERO PINEDO, GERSON DANIEL**

**ORCID: 0000-0003-4833-3704**

**ASESOR:**

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA**

**ORCID: 0000-0002-5034-7024**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

Propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Romero Pinedo, Gerson Daniel

ORCID: 0000-0003-4833-3704

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

### **ASESOR:**

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad De Ciencias  
Contables, Financieras Y Administrativas, Escuela Profesional De  
Administración, Cañete, Perú.

### **JURADO**

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

---

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Presidente

---

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

---

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

---

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Asesora

# CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iv
CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
DEDICATORIA.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>4</b>
2.1.1. Internacionales.....	4
2.1.2. Nacionales .....	6
2.1.3. Locales.....	9
<b>2.2. Bases teóricas de la investigación .....</b>	<b>12</b>
2.2.1. Logística .....	12
2.2.2. Gestión de calidad .....	16
2.2.3. Microempresa y pequeñas empresas .....	18
2.2.4. Artículos de Pesquería .....	20
2.2.5. Marco conceptual .....	20
<b>III. HIPÓTESIS.....</b>	<b>22</b>
<b>IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1. Diseño de investigación.....</b>	<b>23</b>
4.1.1. No experimental .....	23
4.1.2. Transversal.....	23
4.1.3. Tipo de investigación.....	23
4.1.4. Nivel de investigación .....	23
<b>4.2. Población y muestra.....</b>	<b>24</b>
4.2.1. Población .....	24
4.2.2. Muestra .....	24
<b>4.3. Definición y operacionalización de variables .....</b>	<b>25</b>

<b>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>29</b>
4.4.1. Técnicas.....	29
4.4.2. Instrumentos .....	29
<b>4.5. Plan de análisis .....</b>	<b>29</b>
4.5.1. De la recolección de datos .....	29
4.5.2. De Codificación de la información y análisis.....	29
<b>4.6. Matriz de consistencia .....</b>	<b>31</b>
<b>4.7. Principios éticos.....</b>	<b>32</b>
4.7.1. Protección a la Persona:.....	32
4.7.2. Derecho a la información y libertar para la participación: .....	32
4.7.3. Beneficencia y no maleficencia:.....	32
<b>4.7.4. Justicia:.....</b>	<b>32</b>
4.7.5. Integridad científica:.....	32
4.7.6. Medio ambiente y respeto a la biodiversidad: .....	33
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
<b>5.1. Resultado .....</b>	<b>34</b>
a. Mypes.....	34
<b>5.2. Análisis de resultado .....</b>	<b>54</b>
<b>VI. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>57</b>
<b>6.1. Conclusiones .....</b>	<b>57</b>
<b>6.2. Aspectos complementarios .....</b>	<b>59</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 01: Instrumento I - Mypes.....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 02: Consentimiento informado .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 03: Evidencias (fotografías).....</b>	<b>77</b>
<b>Anexo 04: Fichas RUC empresas.....</b>	<b>80</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Definición y operacionalización de variables .....	25
<b>Tabla 2:</b> Matriz de consistencia.....	31
<b>Tabla 3:</b> Se organiza su almacén .....	34
<b>Tabla 4:</b> Lleva un registro de todos sus productos .....	35
<b>Tabla 5:</b> Realiza un inventario dentro de su empresa.....	36
<b>Tabla 6:</b> Tiene un sistema de codificación de productos.....	37
<b>Tabla 7:</b> Tus productos llegan a tiempo al cliente .....	38
<b>Tabla 8:</b> Realiza un seguimiento de sus pedidos .....	39
<b>Tabla 9:</b> Tiene un sistema de transporte para su producto .....	40
<b>Tabla 10:</b> El transporte que elige para sus productos tienen los estándares de calidad. 41	
<b>Tabla 11:</b> Tiene un mercado establecido para sus productos .....	42
<b>Tabla 12:</b> Planifica los lugares de ventas para sus productos.....	43
<b>Tabla 13:</b> Direcciona sus productos hacia un punto estratégico.....	44
<b>Tabla 14:</b> Sus productos llegan a tiempo al cliente .....	45
<b>Tabla 15:</b> Planifica dentro de su empresa para realizar la mejora continua de sus productos y servicios .....	46
<b>Tabla 16:</b> Se organiza para asegurar la participación de todo su equipo de trabajo para mejorar las actividades de su empresa.....	47
<b>Tabla 17:</b> Direcciona su comercialización a la satisfacción de sus clientes.....	48
<b>Tabla 18:</b> Tiene un sistema para control de calidad .....	49
<b>Tabla 19:</b> Realiza una evaluación de la satisfacción de sus clientes .....	50
<b>Tabla 20:</b> Implementaría un sistema de gestión de calidad.....	51
<b>Tabla 21:</b> Implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos .....	52
<b>Tabla 22:</b> Supervisa la comercialización de sus productos .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Se organiza su almacén.....	34
<b>Figura 2:</b> Lleva un registro de todos sus productos.....	35
<b>Figura 3:</b> Realiza un inventario dentro de su empresa .....	36
<b>Figura 4:</b> Tiene un sistema de codificación de productos .....	37
<b>Figura 5:</b> Tus productos llegan a tiempo al cliente .....	38
<b>Figura 6:</b> Realiza un seguimiento de sus pedidos .....	39
<b>Figura 7:</b> Tiene un sistema de transporte para su producto.....	40
<b>Figura 8:</b> El transporte que elige para sus productos tienen los estándares de calidad .	41
<b>Figura 9:</b> Tiene un mercado establecido para sus productos.....	42
<b>Figura 10:</b> ¿Planifica los lugares de ventas para sus productos?.....	43
<b>Figura 11:</b> Direcciona sus productos hacia un punto estratégico .....	44
<b>Figura 12:</b> Sus productos llegan a tiempo al cliente.....	45
<b>Figura 13:</b> Planifica dentro de su empresa para realizar la mejora continua de sus productos y servicios .....	46
<b>Figura 14:</b> Se organiza para asegurar la participación de todo su equipo de trabajo para mejorar las actividades de su empresa.....	47
<b>Figura 15:</b> Direcciona su comercialización a la satisfacción de sus clientes .....	48
<b>Figura 16:</b> Tiene un sistema para control de calidad.....	49
<b>Figura 17:</b> Realiza una evaluación de la satisfacción de sus clientes.....	50
<b>Figura 18:</b> Implementaría un sistema de gestión de calidad .....	51
<b>Figura 19:</b> Implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos.....	52
<b>Figura 20:</b> Supervisa la comercialización de sus productos.....	53



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios:

Por estar a mi lado desde el día que nací, por ser mi fortaleza y permitir que cumpla una de mis metas tan anhelada.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote:

Por darme la oportunidad en albergarme en sus aulas y así lograr uno de mis objetivos, de ser profesional.

## **DEDICATORIA**

A mis padres:

Humberto Romero Apuela y María Pinedo Navarro, por ser mis primeros maestros, por darme la vida y formarme con principios y sobre todo brindarme su apoyo incondicional

## RESUMEN

La tesis tiene como objetivo proponer las mejoras en la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021, la metodología de investigación utilizada fue de tipo cuantitativos, diseño no experimental – transversal y con un nivel descriptivo, con una población de 5 microempresas del sector venta de artículos de pesquería, la muestra fue el 100% de la población, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario que consta de 20 preguntas para los representantes de las micro empresas, siendo validado por el juicio de los expertos, los resultados obtenidos fueron que el 80% estuvieron totalmente de acuerdo que implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos, el 20% estuvieron de acuerdo que implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos y el 80% está de acuerdo que le piden su opinión de los productos y servicios, se concluyó con la propuesta de mejorar la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo, Por otro lado, se elaboró un plan de mejora con la Implementación un sistema de control en la logística y desarrollar un sistema de gestión de calidad.

Palabras claves: Almacén, gestión de calidad y servicios.

## **ABSTRACT**

The objective of the thesis is to propose improvements in logistics as a relevant factor for quality management in micro and small companies in the commercial sector, sale of fishing items, Callería - Coronel Portillo 2021, the research methodology used was quantitative. , non-experimental design - cross-sectional and with a descriptive level, with a population of 5 micro-enterprises in the sector selling fishery articles, the sample was 100% of the population, the data collection instrument was the questionnaire that consists of of 20 questions for the representatives of the micro companies, being validated by the judgment of the experts, the results obtained were that 80% fully agreed that they would implement a quality control system to identify and correct the defects in its products and 20% agreed that it would implement a quality control system to identify and correct the defects of their products and 80% agree that they ask for your opinion of the products and services, 13.33% totally agree that they ask for your opinion of the products and services; and 6.67% neither agree nor disagree that they ask for their opinion of their products and services.

Keywords: Quality management, warehouse and services.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La micro y pequeñas empresas, están siendo afectadas por factores económicos, políticos e informalidad, conllevándolos a muchos a cerrar sus empresas, el apoyo del estado no es suficiente para la reactivación económica, por la misma exigencia de los clientes, los estándares de calidad establecidos y sobre todo la competitividad, hacen que las empresas pierdan mucho capital en adaptarse a las nuevas costumbres postpandemia, evidenciando muchos problemas dentro y fuera de las organizaciones, entre los problemas más comunes está la desorganización, el mal uso de los procesos administrativos y sobre todo el desorden en la logística, exteriorizando los problemas encontramos la mala imagen de la empresa, el descontento de los clientes y la adaptabilidad al nuevo ritmo de vida de las personas. Para las microempresas llegar a tener una gestión de calidad es un camino muy largo, la logística que realizan las diferentes empresas son deficiente, esto se debe al poco capital de trabajo, creando limitaciones para desarrollar áreas especializadas y los trabajos logísticos los realizan empíricamente; por ello se llegó al siguiente enunciado del problema ¿Cuál es la propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta artículos de pesca, Callería-Coronel Portillo, 2021?, llegando al objetivo general: de proponer las mejoras en la logística como factor relevante para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, Rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021 y a los objetivos específicos: Describir la logística como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo. Determinar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo. Elaborar la propuesta de mejora de la logística como factor relevante

para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.

Las microempresas y las pequeñas empresas a nivel internacional son la unidad económica más rentable, pero en este último año está siendo afectada en sus diferentes áreas operacionales, teniendo efectos negativos en su economía, los estados donde se establecen dichas unidades económicas crean políticas nacionales para promocionar y dar beneficios para su crecimiento, durante el año 2020-2021 sufrieron un bajón económico por las restricciones sanitarias por la pandemia del Covid – 19, los diferentes sectores ya sea comerciales, transporte, servicios, buscan la manera de resistir las bajas económicas internacionales.

En el Perú, las Mypes como unidad económica está siendo golpeada por el aumento de la informalidad y el déficit financiero, el estado creó programas de reactivación económica para minimizar el cierre de empresas, microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas; debido a diferentes factores como las restricciones y los horarios de toque de queda, muchas empresas no pudieron resistir o adaptarse a nuevas costumbres impuestas por el estado, las Mypes que aún siguen funcionando tiene un largo camino de cambio para poder sobrellevar las políticas de estado y manejo de clientes enfocados a la prevención y salubridad.

La dificultad que presenta la logística enfocada a una gestión de calidad en las microempresas y pequeñas empresas, es que no se están logrando los objetivos trazados, debido a que en muchos comercios no se practica la mejora continua de los procesos, además las capacitaciones a su personal no son las óptimas para el desempeño de sus funciones; Debido a estos problemas, han ocasionado que no se lleven a cabo procesos logísticos indispensables, claves para agilizar la atención a los requerimientos pedidos

por el equipo de almacén y minimizar los retrasos en los pedidos, generando un mal clima laboral, fastidio y malestar a los clientes.

Se determinará la información de las variables, definiendo conceptos de la gestión de calidad para la mejora de la logística en este sector, con el fin de encontrar una propuesta adecuada para las micro y pequeñas empresas, todo esto se podrá realizar con la utilización de una metodología científica, que nos ayudará a dar características al observar las variables y recogiendo datos que nos ayudaran a llegar a los objetivos trazados, teniendo como finalidad dar información factible y reales a los futuros investigadores y empresarios del rubro.

La metodología que se usará en esta investigación será de tipo cuantitativo, con nivel de investigación descriptivo y un diseño no experimental – transversal, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, para así llegar a los resultados trazados por los objetivos, llegando a los siguientes resultados que el 80% de microempresarios estuvieron totalmente de acuerdo que implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos, el 20% de empresarios estuvieron de acuerdo que implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos y el 80% de empresarios estuvieron de acuerdo que le pidan su opinión de los productos y servicios, Concluyendo con la propuesta de mejorar la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo y Por otro lado, se elaboró un plan de mejora con la Implementación un sistema de control en la logística y desarrollar un sistema de gestión de calidad.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

**Arias (2019)** En su tesis que presento a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte que lleva como título “*Plan Logístico de Transporte de Carga Contenerizada para la Empresa Transcarprimen SA*” para obtener el título de Ingeniero industrial, tuvo como objetivo general desarrollar un plan logístico de transporte de carga contenerizada para la empresa Transcarprimen S.A., que incentive la mejora en la ejecución de los procesos, la metodología utilizada fue de tipo descriptiva, porque buscaba las causas potenciales de los posibles problemas, también de tipo campo, porque se obtuvo la información a través de la observación directa, tipo cuantitativo porque se analizará una realidad objetiva a partir de la medición numérica y estadística, las técnicas utilizadas fueron la entrevista, encuesta y bibliografía primaria, la población se determinó por 3 directivos del área logística y 15 clientes, en la población se consideró el valor de la población por ser pequeño, llegó a las siguientes conclusiones: se diagnosticó las debilidades que presenta la operacionalización de la organización interna, como retraso en las entregas a los clientes, falta de conocimiento del personal de los documentos para trámites lo que genera atrasos.

**Marín, Sanabria y Sánchez (2019)** En su tesis que presento a la Universitaria Agustiniense de Colombia que lleva como título “*Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)*” para obtener el título de Ingeniero industrial, tuvo como objetivo general generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a la norma ISO 9001-2015, para el restaurante la Cafetería en Connecta, la metodología utilizada fue tipo descriptiva, la segunda de tipo documental y la tercera Investigación de campo o diseño de campo, llegando a las siguientes conclusiones: se logró establecer e



identificar el rol y responsable de las actividades, la documentación y las herramientas para realizar el control y seguimiento, identificando a su vez la mejora en los procesos comerciales.

**Rodríguez y Pérez (2020)** En su tesis que presento a la Universidad Cooperativa de Colombia que lleva como título *“Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima”* para obtener el título de Ingeniero industrial, tuvo como objetivo general planear y estructurar una herramienta de gestión que le permita a la empresa Mauro Jackson, la distinción, la fidelización de los clientes y el posicionamiento en el mercado, la metodología se enfocó en implementar las normas ISO 9001: 2015 en la empresa, partiendo de un diagnóstico de los procesos, implementando estrategias, la población y muestra fueron 8 ítems de operacionalización, llegando a las siguientes conclusiones: la implementación de un sistema de gestión de calidad se desempeña como una estrategia trayendo muchos beneficios a la empresa, generando una imagen de distinción entre las demás empresas del mercado, dando valor agregado a sus productos o servicios e incrementando las utilidades anuales, finalmente implementar con una certificación de las normas ISO da más estabilidad a la empresa y sobre todo hace que se mantenga competitivamente dentro del mercado.

**Escobar y Goyes (2019)** en su tesis que presento a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, lleva como título *“Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, 6 Provincial del Guayas”* para la obtención del Grado académico de Licenciado en Turismo y Hotelería, tuvo como objetivo general analizar los procesos de gestión de calidad de los restaurantes del Cantón Playas, Provincia de Guayas, la metodología utilizada fue de tipo analítica e inductiva – cuantitativa, con un

diseño descriptivo – transversal, la población fue de 900 clientes, llegando a las siguientes conclusiones: que al implementar un modelo de gestión permite brindar un correcto servicio al cliente y una gestión de calidad de los productos que se brindan en la empresa, las normas ISO son fundamentales para brindar un producto de calidad.

**González (2019)** En su tesis que presento a la Universidad Austral de Chile, que lleva como título “*Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Sociedad inmobiliaria Hurtado Limitad, bajo la normativa ISO 9001:2015*” para optar al título de Ingeniero Civil Industrial, teniendo como objetivo desarrollar Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001:2015, a través de un análisis de brechas y desarrollo de procedimientos con el fin de preparar a la empresa Sociedad inmobiliaria Hurtado Limitad, para facilitar la futura implementación del sistema, utilizando la metodología de la investigación de tipo explicativo – cuantitativo – correlacional, la población y muestra fueron todos los documentos de gestión registrados, llegando a las siguientes conclusiones: evidencian inmobiliarios hurtados, en la implementación del sistema ISO 9001:2016 ayudo a cubrir las necesidades existentes de mayor urgencia, generando documentos esenciales direccionados a políticas y objetivos de calidad, de igual manera se estructuró los procesos de la organización con la creación de formatos, definiendo así las responsabilidades de cada uno de los trabajadores.

#### 2.1.2. Nacionales

**Romero (2018)** En su tesis que presento a la Universidad Privada Norbert Wiener, que lleva como título “*Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018*” para optar el grado de Doctor en educación, teniendo como objetivo determinar en qué medida la implantación del

sistema de gestión de calidad basado en las normas internacionales ISO 9001:2015 influye en la calidad de servicio de los docentes tiempo completo de la universidad privada Norbert Wiener para el año 2018, utilizando la metodología de la investigación de tipo explicativo – cuantitativo – correlacional, la población estuvo determinada por los miembros de la comunidad educativa durante los meses desde noviembre a diciembre del año 2018, llegando a una muestra de 67 docentes de tiempo completo, finalmente llegaron a las siguientes conclusiones: Encontraron que existe relación entre las variables, es decir se evidencia que existe una calidad de servicio de los docentes, así cumpliendo objetivamente con las hipótesis de la investigación.

**Beltrán (2020)** En su tesis que presento a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que lleva como título *“Propuesta de mejora en la atención al Cliente para la gestión de calidad de Mype del sector comercio, Rubro abarrotes, Caso: Bodega lucerito, Cañete–2020”* investigación presentada para obtener título de Licenciada en Administración, teniendo como objetivo general determinar elaborar la propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad de la Mype del sector comercio, rubro abarrotes caso: Bodega Lucerito, Cañete – 2020, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, con diseño no experimental – transversal y con nivel descriptivo, la población y muestra fue de 110 clientes, llegando a las siguientes conclusiones: la bodega aplica los procesos de gestión de calidad y que la propuesta de mejora se centrara en la atención al cliente, con capacitación contantes en atención al cliente eficientemente, amable y sobre todo con eficiencia.

**García (2020)** En su tesis que presento a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que lleva como título *“Propuesta de mejora en la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en la mype sector servicio, rubro transporte interregional, distrito Huánuco, 2020”* investigación presentada para obtener título de

Licenciada en Administración, teniendo como objetivo general determinar proponer las mejoras de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en la mype sector servicio, rubro transporte interregional, distrito Huánuco, 2020, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, con diseño no experimental – transversal y con nivel descriptivo, llegando a las siguientes conclusiones: se elaboró una propuesta de mejora para la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad.

**Miranda (2018)** En su tesis que presento a la Universidad Privada Norbert Wiener, que lleva como título “*Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en Base a la Norma Internacional ISO 9001:2015 en una Empresa Productora y Comercializadora de Cristales templados de la Ciudad de Arequipa*” para optar el título de Ingeniero Industrial, teniendo como objetivo general diseñar un sistema de Gestión de Calidad en base a las normas internacionales ISO 9001:2015 en una empresa productora y comercializadora de cristales templados de la ciudad de Arequipa, en la metodología utilizada dio uso a la entrevista la personal de la organización de distintos niveles jerárquicos, observando y revisando documentos, luego llegaron a las siguientes conclusiones: al implementar un manual de calidad contribuye las pautas básicas para el alineamiento de los colaboradores de la organización en conseguir un buen manejo de cada etapa, siguiendo con la implementación y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad se establecen indicadores, los cuales desempeñan un seguimiento a la coordinación, cumplimiento, responsabilidad, manejo de recursos.

**Arrascue y Segura (2016)** En su tesis que presento a la Universidad Señor de Sipán que lleva como título “*Gestión de Calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte Clinifer Chiclayo 2015*”, para optar el grado profesional de licenciado en administración de empresas, tuvo como objetivo general determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en

la Clínica de Fertilidad del Norte Clinifer Chiclayo 2015, la metodología que utilizo es de tipo descriptiva – correlacional – cuantitativo con un diseño no experimental transversal, la población y muestra no probabilístico intencionado, la población estuvo determinado por 9 trabajadores y 32 clientes; la técnica e instrumento de evaluación es la encuesta, llegó a la siguiente conclusión: que existe relación entre la calidad y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte Clinifer Chiclayo 2015; al mismo tiempo concluyeron en estrategias de mejoras para el mejoramiento de la calidad de atención a los clientes y lograr su satisfacción, con el mantenimiento de las infraestructuras, la capacitación del personal y brindando seguridad.

### 2.1.3. Locales

**Pérez (2018)** En su tesis que presento a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que lleva como título “*Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del Sector Comercialización, rubro distribución de Agua de Mesa, distrito de Callería, año 2017*” investigación presentada para obtener el grado profesional de Bachiller en Ciencias Administrativas, teniendo como objetivo general determinar si se cumple con la gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector Comercialización, rubro Distribución de Agua de Mesa, Distrito de Callería, año 2017, la metodología de investigación usada es de diseño descriptivo, no experimental, con una población de 7 entidades y la muestra por ser pequeña se decidió aplicar el total de la población, llegando a las siguientes conclusiones: la viabilidad de la gestión de calidad es alta porque las empresas conocen las políticas de gestión conjuntamente con los sistemas estratégicos de atención al cliente, realizando capacitaciones al personal, en el caso de la formalización de las empresas de este rubro, todas se encuentran registradas realizando la planeación, organización, dirección y control.

**López (2018)** ) En su tesis que presento a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que lleva como título *“Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las mypes del sector servicios, rubro cafeterías, distrito de Callería, año 2018”* investigación presentada para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Teniendo como objetivo general determinar la relación de la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las mypes del sector servicios, rubro cafeterías, distrito de Callería, año 2018, el tipo de investigación fue cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental – transversal, llegando a las siguientes conclusiones: que tienen la necesidad del uso de las herramientas de mercadeo denominado atención al cliente por ser de mucha importancia en el mercado actual.

**Rodríguez (2020)** En su tesis que presento a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que lleva como título *“Propuesta de Mejora de los Procesos Administrativos para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector Comercio, Rubro Factorías - Callería, Pucallpa”* investigación presentada para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Teniendo como objetivo general Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro factoría – Callería, Pucallpa, 2020, el tipo de investigación fue cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental – transversal, la población se enfocó al rubro de factorías que fueron 23 pero solo 11 son activas el cual fue la muestra de la investigación, llegando a las siguientes conclusiones: las microempresas experimentan crecimiento operacional por ello se identificó la necesidad de analizar los procesos administrativos para mejorar la gestión de la empresa; la gerencia utiliza las políticas de mejora continua los cuales necesitan implementar indicadores que permiten medir el desempeño y poder realizar una toma de decisiones adecuadas y llegar a la satisfacción del cliente, finalmente analizando

los procesos se llegó a encontrar el proceso más crítico que fue el control por no contar con un sistema de control de calidad o algún programa para la medición de la calidad.

**López (2019)** En su tesis que presento a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que lleva como título “*Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en las Mypes del Sector Servicios, Rubro Salón Spa - Callería, 2019*” investigación presentada para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Teniendo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios, rubro salón spa del distrito de Callería, el tipo de investigación fue cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental – transversal, la población estuvo conformado por 52 mypes y la muestra por factibilizar la relación de investigación se tomó una muestra de 14 mypes, llegando a las siguientes conclusiones: Se establece los objetivos generales, ya que existe una relación entre las variables de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, con respecto a los objetivos específicos se encontró una relación entre las dimensiones investigadas, la eficiencia de los procesos administrativos para a gestión empresarial tiene que ser efectiva para alcanzar el desarrollo y crecimiento.

**Nevada (2019)** En su tesis que presento a la Universidad Agraria de la Selva, que lleva como título “*Logística Inversa y la Calidad Ambiental en el Sector Vivandería del Mercado Modelo Tingo María*” investigación presentada para obtener el grado profesional de Licenciado en Administración, teniendo como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre la logística inversa y la calidad ambiental en el sector Vivandería del mercado modelo de Tingo María, la metodología de investigación utilizada es aplicada – descriptivo relacional, método deductivo y un diseño no experimental, la población estuvo integrado por 45 comerciantes del sector y la muestra

lo determinaron por el 100% de la población, llegando a las siguientes conclusiones: la logística inversa y la calidad ambiental tiene una relación significativa, tanto en los aspectos teóricos y los aspectos estadísticos, aceptando así las hipótesis planteadas y llegando a nuestros objetivos.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Logística**

**Organización internacional del trabajo (2016)** la gestión debe ser integrada para que la centralización de las actividades logísticas se active dentro de las áreas o departamentos de la empresa, y estos faciliten las actividades y los procesos de la producción, el cálculo de la relación costo – beneficio dentro de la logística y el impacto de las áreas se entiende de la siguiente manera práctica: cuando se contrata un medio de transporte barato para reducir costos, entendamos que este servicio puede ser lento los cuales afectaran al área de producción, tal vez paralizando las operaciones, es decir existirá pérdida de horas laborables y horas máquinas.

**Montanez, Granada, Rodriguez y Veverka (2015)**, la definición de logística, es como un conjunto de actividades y procedimientos que son necesarios en la entrega de los productos a los clientes, es decir, son los procesos de transporte de los productos desde la empresa hasta el punto donde los productos deben ser comercializados o entregados a los consumidores.

**Carro, R. y González, D. (2016)** se define como logística como el campo de la dirección de la empresa, es muy importante y a veces sustancial para el negocio, que puede traer buenos beneficios y considerables ventajas estratégicas.



#### 2.2.1.1. Relación logística – producción

Según **Carreño (2018)** las áreas de producción dentro de una empresa es el que más materiales consumen, este se convierte en el área usuaria con mayor importancia de la logística, mientras que las áreas de producción prefieren que los materiales sobren, en la logística el sobre abastecimiento y la rotura del stock son igualmente perjudiciales para la empresa, en este caso se tendría que realizar un plan de contingencia que generaría en el aumento de las horas – hombre, horas – máquinas y transporte para atender la emergencia.

#### 2.2.1.2. Relación logística – comercial

Según **Carreño (2018)** las organizaciones u empresas tiene como meta colocar los productos al alcance de los clientes y esto tiene que ser al momento que se considere adecuado, para ellos se tiene que utilizar los canales de distribución comercial; en este ámbito, las empresas tiene como objetivo comercial la comercialización sin elevar los costos a niveles que las empresas no reporten perdida. Al igual que la relación de logística – producción, la parte comercial sufre frecuentemente pedidos urgentes o con mucha urgencia, los que se tiene que atender inmediatamente por la empresa por su buen servicio al cliente, estos casos de requerimiento generan nuevamente desorden, fricciones y discordias entre las áreas.

#### 2.2.1.3. Relación logística – finanzas

Según **Carreño (2018)** para obtener una gestión de calidad del flujo en las entradas y salida de los productos terminados, tienen que tener un almacén, medios de transportes, al menos un proveedor, los cuales estan comprendidas por los recursos económicos de la institución, la coordinación eficiente tiene que ser rápida para poder cumplir las necesidades de los clientes del interior y exterior de la empresa.

#### 2.2.1.4. Almacenamiento

Según **Carreño (2018)** las empresas por la situación determinada, por la producción estacionaria para la venta de los productos es necesario un almacén con periodo constante a largo plazo, estos para la conservación del inventario que permita abastecer la oferta – demanda. Por ejemplo para producir productos agroindustriales tiene periodos cortos en la cosecha y envasado, por otro lado la comercialización tiene periodos variables con un periodo mayor.

##### a. Tipos de almacenes

**Almacén de uso general:** Son aquellos que facilitan la conservación del inventario de la organización, donde el almacenamiento tendrá duración por la utilización del producto.

**Plataforma de consolidación:** son instalaciones que facilitan el traslado de los materiales eficientemente, utilizando áreas de consolidación para los envíos pequeños que son obtenidos de varios puestos para el mismo destino, logrando ser más eficiente el envío de manera inmediata e independiente.

**Plataformas de expedición:** Son lo opuesto a la plataforma de consolidación, es decir se tiene un solo punto de origen para varios destinos que están a largas distancias, de manera independiente se realiza los traslados.

**Plataformas de Cross Dock:** La orientación de esta plataforma es la facilidad del flujo de materiales por una cadena de suministros, utilizándolo cuando se tiene varios puntos de orígenes, los traslados se realizan independientemente de cada uno de los puntos destinos.

#### 2.2.1.5. Transporte

**Hurtado (2018)** es el traslado físico de los productos dentro de las cadenas de suministros, bajo el medio cuántico, marítima, fluvial y lacustre; terrestre y medios

aéreos. Teniendo como objetivo la empresa de productos en buen estado, con excelente conservación, en tiempo pertinente y el costo acorde a lo negociado.

**Carro y González (2016)** se destaca de la logística el transporte de la mercancía, por la importancia de la entrega al cliente, produciendo movimiento de los productos y así lograr impulsar el crecimiento de la empresa.

#### 2.2.1.6. Distribución

**Gómez (2014)** es el estudio que está relacionada al flujo de los productos terminados desde el fin de la línea de producción al consumidor final, teniendo cada uno instalaciones de almacenamiento, utilizando canales de distribución para que los productos lleguen a los diferentes puntos de distribución, minoristas o detallistas, con el fin de la venta de los productos, para estudiar la distribución se divide en tres secciones: Canal de distribución, redes de distribución y la logística inversa.

**Carro y González (2016)** la distribución es en primer orden de la red logística en la empresa, es la garantía que tiene los productos en llegar en sus óptimas condiciones al cliente, las empresas invierten prioritariamente, coordinando para la efectividad de la entrega del producto, con la calidad y el tiempo indicado.

**Canales de Distribución:** Son conjuntos de empresas, teniendo un objetivo en común, de hacer llegar lo producido a los consumidores, pueden ser productores o los que realizan las transferencias; estos pueden utilizar diferentes rutas para hacer llegar sus productos al consumidor final.

**Redes de distribución:** Es el conjunto de decisiones que se toma para determinar la cantidad y la ubicación de los almacenamientos, el stock de las instalaciones y el medio de transporte que se utiliza en las redes para la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

**Logística inversa:** Es la relación de la gestión del flujo en la producción, del punto final – consumidor hasta el origen, teniendo como objetivo recuperar los valores de la producción, cumpliendo las regulaciones medioambientales.

#### 2.2.2. Gestión de calidad

**Gonzáles y Arciniegas (2015)** la mayoría de los conceptos fueron pasando de moda, por el soporte científico y una aplicación universal, el concepto de calidad evoluciona por ello se determinó cuatro etapas: inspección, control estadístico de los procesos, aseguramiento de la calidad y administración estratégica de la calidad total.

**Cuatrecasas y Gonzáles (2017)** es el conjunto de características que posee los productos y los servicios, así mismo es la capacidad de satisfacción de las exigencias de los clientes, es decir que la calidad es que los productos y servicios cumplan con las funciones y requisitos para los que se crearon y por ello deben ajustarse a los requerimientos de los consumidores.

**Camisón, Cruz y González (2006)** la gestión de calidad se convirtió en la condición que necesita cualquier estrategia para dirigir al éxito competitivo de la organización, aumentando el nivel de los productos para satisfacer a los consumidores.

##### 2.2.2.1. El mejoramiento continuo

Según **Gonzáles y Arciniegas (2015)** es el proceso de mejoramiento de los productos, servicio y los procesos mediante el análisis de las actitudes generales, por lo general estabilizan las bases para asegurar la rentabilidad y estabilidad de la organización, normalmente ayuda a una continua detección de los errores y ayuda a mejorar las áreas de trabajo.

**Importancia de una mejora continua:** La aplicación de la mejora continua hace las organizaciones tengan menos debilidades, aumentan las fortalezas y otorga oportunidades

para el crecimiento y posicionamiento en el mercado; así mismo logrando productividad y competitividades.

#### 2.2.2.2. Aseguramiento de calidad

Según **González y Arciniegas (2015)** lo define como el conjunto de acciones que las empresas desarrollan para lograr dar a los clientes productos de calidad y servicios de calidad, según lo requerido por ellos.

Al desarrollar un sistema de aseguramiento, genera dentro de las organizaciones confianza y seguridad, los productos y servicios tienen los estándares de calidad esperada, siempre que las organizaciones apliquen las normas de calidad.

El aseguramiento de calidad, es como una auditoria dentro y fuera de la organización para que garantice los estándares de calidad de los productos o servicios, siempre manejando un sistema de control de calidad que verifique si cumplen la calidad requerida por los clientes.

Finalmente para llegar a cumplir la calidad requerida por nuestros clientes, es necesario que las empresas sigan líneas de acciones con previa planificación.

#### **Componentes:**

**Manual de administración:** Manual administrativo de proyectos, el cual tiene que definir los procesos, procedimientos, especificaciones que se tiene que realizar para llegar a los objetivos planteados dentro de la organización.

**Medida de control de calidad:** Son los ítems a utilizar para controlar los procesos, funcionamiento del presupuesto y frecuencia donde se aprecie los errores y/o defectos de los procesos establecidos dentro de la organización.

**Informes sobre el rendimiento alcanzado:** Tienen que ser de forma periódica al tiempo que se desarrolla las diferentes acciones proyectadas, así permitirá el monitoreo de los desempeños de las actividades y evitar pérdida.

### 2.2.3. Microempresa y pequeñas empresas

La denominación de microempresa se lo determina por las ventas anuales, cuyas recaudaciones no debe de exceder de las 150 UIT y las pequeñas empresas por las ventas anuales en el intervalo de 150 UIT a 1,700 UIT

**Cotacallpa (2015)** es la integración de conceptos sociales, técnicas y una parte artística, que lleva los procesos dentro del ciclo operacional de una empresa.

#### 2.2.3.1. Microempresa

**Elizondo (2010)** es el enfoque integral y universal de ver los negocios, porque el enfoque se complementa con los conocimientos, los principios, las actividades y leyes, teniendo en cuenta las reglas, protocolos, procesos y normas, direccionando a un fundamento cultural con apoyo de la comunidad de trasmisión.

### **Características**

Según Leyes vigentes, las microempresas se caracterizan por los ingresos de sus ventas anuales no mayor a 150 UIT y tener de 1 hasta 10 trabajadores, también por la línea jerárquica (jefe y los empleados).

### **Importancias**

Aplican un régimen especial de las microempresas, los cuales les dan beneficios, presentan impuestos, podrán acceder a ayudas y subvenciones, legislación laboral u otros.

### **Beneficios laborales**

Contrato de trabajo: indefinido o a plazo fijo y puede ser a tiempo parcial, tienen establecido un tiempo de prueba, con una remuneración mínima según lo establezca la ley, una jornada de trabajo (48 horas semanales máximas), descanso en la semana (un día a la semana no necesariamente el domingo), feriados y horas extras.

Como otros beneficios especiales tenemos, vacaciones, no mayor a 15 días calendarios pagado por empresa, también puede vender 7 días de sus vacaciones y tienen derecho a afiliarse al EsSalud o SIS familiar subsidiado.

#### 2.2.3.2. Pequeña empresa

Según **Alvarez (2009)** es el papel o función que la sociedad o individuo desarrolla, estableciendo una acciones, determinando estándares de calidad y el posicionamiento dentro de los mercados. Desde el punto de vista jurídico, las persona, es representante propio de derecho.

Según **Jacques, Cisneros y Mejía (2011)** se define como una organización que tiene como máximo 50 trabajadores y sus ventas están en el intervalo de 150 UIT a 1,700 UIT.

Según **Del Refugio (2012)** Como el término es pequeño, es relativo al mundo organizacional, es dependiente de los factores económicos, social y la demografía de cada región, por lo general también depende de las leyes de cada país.

#### **Características**

El ritmo de crecimiento es mayor que las microempresas e incluso puede superar a las medias y grandes empresas.

Tiene mayor complejidad de funciones que las microempresas, la resolución de problemas es compleja por ello tiene que dividirse las funciones y la delegación de autoridad.

La mano de obra es directa, en la mayor parte de grado mecanizado y tecnificado.

### **Beneficios laborales**

Contrato de trabajo: indefinido o a plazo fijo y puede ser a tiempo parcial, tienen establecido un tiempo de prueba, con una remuneración mínima según lo establezca la ley, una jornada de trabajo (48 horas semanales máximas), descanso en la semana (un día a la semana no necesariamente el domingo), feriados y horas extras.

Como otros beneficios especiales tenemos, vacaciones, no mayor a 30 días calendarios pagado por empresa, también puede vender 7 días de sus vacaciones, tienen derecho a afiliarse al EsSalud y 2 sueldos más por gratificación por fiestas patrias y navidad.

#### 2.2.4. Artículos de Pesquería

Son productos fabricados para la actividad pesquera, es decir son todos aquellos artículos que se utilizan para realizar la pesca (peces, crustáceos y otros animales de los lagos, ríos, mares).

### **Importancia**

Los artículos de pesca hacen más fácil la captura de peces desde el más pequeño hasta el más grande, si se desea atrapar un animal de las aguas que pesan más de 500 kg, se tendría que utilizar diferentes artículos para esa dimensión.

#### 2.2.5. Marco conceptual

**Pesquería:** Hermida (2014) Actividad económica de sector primario que está determinado como el pescar y la producción de pescado, marisco y otros, para el consumo y como materia prima (p.32).

**Gestión de calidad:** Gonzáles y Arciniegas (2015) Es la herramienta estructurada que permite a las organizaciones en las planificaciones, ejecución y el control de las



actividades que se realizan para el crecimiento y cumplimiento de los objetivos, misión y visión.

**Logística:** Hurtado (2018) Es la coordinación de los procesos, gestión y transporte de los productos que se comercializa desde el lugar donde se distribuyen hasta el cliente final.

**Producción:** Hurtado (2018) actividad económica que se caracteriza por la transformación de los insumos o materias primas en un producto comercial.

**Comercialización:** Hurtado (2018) Conjunto de acciones o procedimiento para vender eficientemente un producto con un sistema de distribución.

**Almacenamiento:** Hurtado (2018) proceso de guardar, archivar los productos en un lugar determinado.

**Transporte:** Hurtado (2018) medio por el que se traslada productos de un lugar a otro.

**Mypes:** SUNAT (2021) micro y pequeña empresa, unidad económica que está dirigida por una persona natural o jurídica.

### **III. HIPÓTESIS**

Según **Hernández (2014)** el acto de realizar una investigación descriptiva no requiere hipótesis, porque este tipo de investigación ofrecen posibilidades de predicción, aunque sea rudimentaria.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación que se utilizó fue no experimental – transversal.

#### 4.1.1. No experimental

**Hernández (2014)** La investigación tuvo el diseño no experimental, porque se definió las variables sin realizar cambios y ningún tipo de manipulación, es decir se observará el fenómeno tal cual y solo se limitará a analizarlo.

#### 4.1.2. Transversal

**Hernández (2014)** La investigación tuvo un diseño transversal, porque la recolección de los datos se realizó al instante del análisis y el estudio de la relación de la Gestión de Calidad con respecto a la Logística; acá se analizó la documentación y los indicadores en el momento de la relación de las variables.

#### 4.1.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se usó es el cuantitativo.

##### 4.1.3.1. Cuantitativo

**Baena (2017)** Para llegar a los resultados, el presente informe final de investigación fue de tipo cuantitativo, ya que se cuantificó los datos obtenidos por el instrumento de investigación y al mismo tiempo se dio valores a la Gestión de Calidad dentro de la logística en las Mypes sector Comercio, rubro artículos de pesca, Callería - Coronel Portillo, 2021

#### 4.1.4. Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo.

#### 4.1.4.1. Descriptivo

**Hernández (2014)** La investigación fue de tipo descriptivo, ya que se definió cada una de las características de la población que tengan relación con la Logística y la Gestión de Calidad de las Mypes sector Comercio, rubro artículos de pesca, Callería - Coronel Portillo, 2021, en este contexto evidenciaremos si nuestras variables se relacionan sin centrarnos en dicho fenómeno.

## 4.2. Población y muestra

### 4.2.1. Población

**Behar (2008)** es la conformación de todas las unidades que se necesitó estudiar, tiene que ser analizado individualmente.

Dentro de la investigación se identificó la población, son todas la Mypes del sector comercial, rubro artículos de pesca, es decir, son todas aquellas micros o pequeñas empresas que se dedique a la venta de artículos de pesca del Distrito de Callería – Provincia de Coronel Portillo.

Según los datos recolectados por la SUNAT, municipalidad distrital de Coronel Portillo y registros públicos, existen 5 micro y pequeñas empresas registradas formalmente y en actividad en el 2021.

### 4.2.2. Muestra

**Behar (2008)** es la subdivisión de la población investigada, comprendidas por subconjuntos de los elementos que pertenecen al conjunto de características de una población, este es de muestreo probabilístico.

La muestra, fue en consideración al valor de la población, por el tamaño, por ser finita y pequeño, la muestra es no probabilística, porque la selección es subjetiva. La muestra será de 5 micro y pequeñas empresas.

#### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables

DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
TÍTULO	VARIABLE	DEFINICIÓN		DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
		CONCEPTUAL	OPERACIONAL			
Propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.	<u>Variable Independiente</u>  Logística				Orden	Likert: Totalmente de acuerdo. En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De acuerdo Totalmente de acuerdo.
					Registros	Likert: Totalmente de acuerdo. En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De acuerdo Totalmente de acuerdo.
				Almacenamiento	Control	Likert: Totalmente de acuerdo. En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De acuerdo Totalmente de acuerdo.
					Manejo	Likert: Totalmente de acuerdo. En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De acuerdo
		Carreño (2018), Son los movimientos internos de las compañías que incluyen compra e integración de materiales.	Carreño (2018), Son los procesos coordinados de gestión y movimiento de bienes comerciales desde la distribución hasta el mercado final.			





			producción y servicio.		<p>Totalmente de acuerdo. En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De acuerdo Totalmente de acuerdo.</p>
			ejecución y el control de las actividades para el cumplimiento de los objetivos.	Control	<p>Likert: Totalmente de acuerdo. En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De acuerdo Totalmente de acuerdo.</p>
				Aseguramiento de calidad	Estándares de calidad
				Calidad total	<p>Likert: Totalmente de acuerdo. En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. De acuerdo Totalmente de acuerdo.</p>

**Fuente:** Propia



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

##### 4.4.1. Técnicas

Es el procedimiento o técnicas, que están definidas como la habilidad del uso de los procedimientos y recursos.

Por ello la investigación estuvo compuesta por las siguientes técnicas:

- Encuesta

##### 4.4.2. Instrumentos

Es la herramienta por el cual el investigador utilizo para acercarse al fenómeno y obtener información esencial para identificar la relación de las variables.

#### **4.5. Plan de análisis**

Dentro de los parámetros metodológicos de la investigación, en la línea de investigación se observó y elaboró las pautas para la recolección de los datos, orientando a las dimensiones y variables, analizando cada uno de ellas, llegando a determinar los objetivos planteados, la técnica de descripción según encuesta se tendrá que cuantificar para encontrar el valor de factibilidad, finalmente el instrumento de investigación ayudará en el análisis de todos estos valores y se enfocará en lo siguiente:

##### 4.5.1. De la recolección de datos

Los procesos de recolección de datos se determinaron con el análisis de las variables de estudio, con la observación, la entrevista y la encuesta.

##### 4.5.2. De Codificación de la información y análisis

Para la realización de la codificación de la información y análisis se estructuró una logística con relación a la Gestión de Calidad, proponiendo realizarlo dos etapas:

**Etapa 1:** Para el análisis de las variables, se revisó gradualmente cada uno de los fenómenos y se realizará una reflexión sobre ello, direccionándolos hacia los objetivos de la investigación; se revisará las variables y dimensiones de las Mypes del sector comercio, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo, 2021; gestionado a un enfoque de mejora en la logística como factor relevante para la gestión de calidad.

**Etapa 2:** Se realizó la recolección de los datos, como se indicó anteriormente, direccionando hacia los objetivos, antecedentes e hipótesis, lo que nos permitirá el estudio de las variables con referencia a sus indicadores.

**Etapa 3:** Se realizó la codificación de los resultados de las encuestas, mediante programas estadísticos para comprobar la viabilidad de nuestros resultados; finalmente dando conclusiones lógicas según los resultados obtenidos.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPOTESIS	POBLACION	TIPO:	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿La propuesta de mejora de la logística será un factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.</p> <p><u>OBJETIVO ESPECIFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Describir la logística como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.</li> <li>▪ Determinar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.</li> <li>▪ Elaborar la propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.</li> </ul>	<p>Proponer las mejoras en la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.</p> <p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p>	<p><u>INDEPENDIENTE</u></p> <p>Logística</p>	<p>Según <b>Hernández (2014)</b> el acto de realizar una investigación descriptiva no requiere hipótesis, por lo que este tipo de investigación ofrecen posibilidades de predicción aunque sea rudimentaria.</p>	<p>Son todas la MYPES del distrito de Callería en el año 2021 y la población estará conformada por 5 micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, es decir toda aquella micro o pequeña empresa que se dedique a la venta de artículos de pesca del Distrito de Callería – Provincia de Coronel Portillo.</p> <p><u>MUESTRA</u></p> <p>La determinación de la muestra, fue en consideración al valor de la población, por el tamaño, por ser finita y pequeño. La muestra será de 5 micro y pequeñas empresas. Este es de muestreo probabilístico.</p>	<p>El tipo de investigación es cuantitativo.</p> <p><u>NIVEL</u></p> <p>El nivel es descriptivo.</p> <p><u>DISEÑO</u></p> <p>El diseño usado fue transversal-no experimental</p>	<p>Cuestionario</p> <p><u>TECNICA</u></p> <p>Encuesta.</p>	
		<p><u>DEPENDIENTE</u></p> <p>Gestión de Calidad</p>					

#### **4.7. Principios éticos**

Las bases científicas y actividades que se realizan en la investigación tienen que llevarse según principios éticos que la ULADECH da:

##### **4.7.1. Protección a la Persona:**

El bienestar y la seguridad es lo primordial en esta investigación, por ello la dignidad, la identidad, las diferencias socioculturales, la privacidad, confidencialidad, creencias, religiones e identidad.

##### **4.7.2. Derecho a la información y libertad para la participación:**

Las personas que participaran en la recolección de información, tienen derecho a estar informado del propósito de la investigación y con el fin de obtener el consentimiento de los participantes, teniendo libertad en elegir la participación por la propia voluntad.

##### **4.7.3. Beneficencia y no maleficencia:**

Las investigaciones tienen que tener balance entre los riesgos y beneficios, justificando cada una de ellas, para la seguridad de los participantes de la investigación.

##### **4.7.4. Justicia:**

Los intereses personales están en segundo plano con referencia a la justicia y el bien común de la persona, siempre se tiene que tener en cuenta un juicio razonable y asegurar las limitaciones de los conocimientos y capacidades.

##### **4.7.5. Integridad científica:**

Los investigadores tienen que evitar los engaños en todos los aspectos; evaluando y declarando los daños y riesgos.

#### 4.7.6. Medio ambiente y respeto a la biodiversidad:

El investigador tiene que tener la responsabilidad de cuidar el medio ambiente, respetar el hábitat de los animales por encima de los fines científicos, teniendo que tener en cuenta las medidas para evitar los daños y planificar las acciones para los efectos adversos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultado

#### a. Mypes

**Tabla 3:**

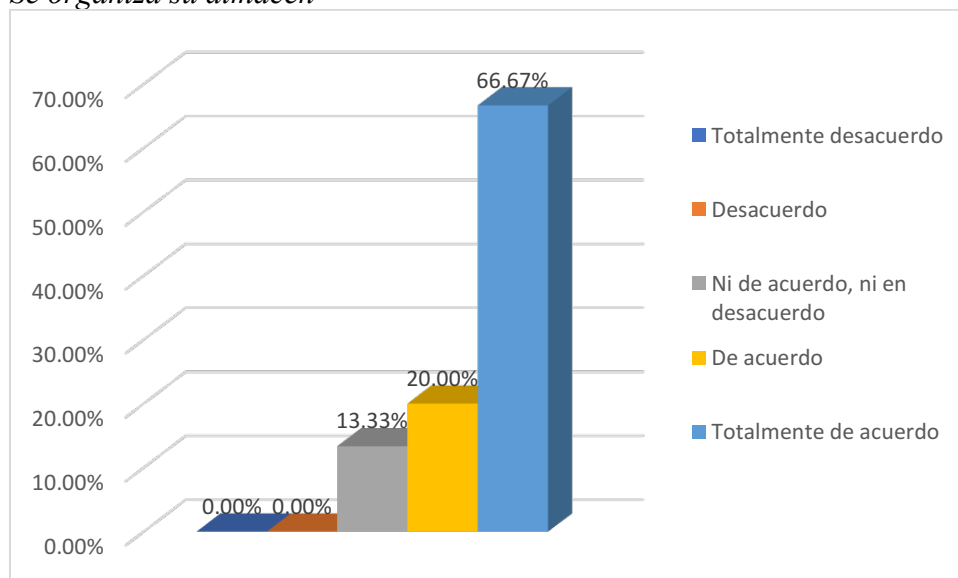
*Se organiza su almacén*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	3	60.00%	60.00%	60.00%
Totalmente de acuerdo	2	40.00%	40.00%	40.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 1:**

*Se organiza su almacén*



**Fuente:** Tabla 3

#### **Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 60% que estuvo de acuerdo que organizan su almacén y el 40% están totalmente de acuerdo que organizan su almacén.

**Tabla 4:**

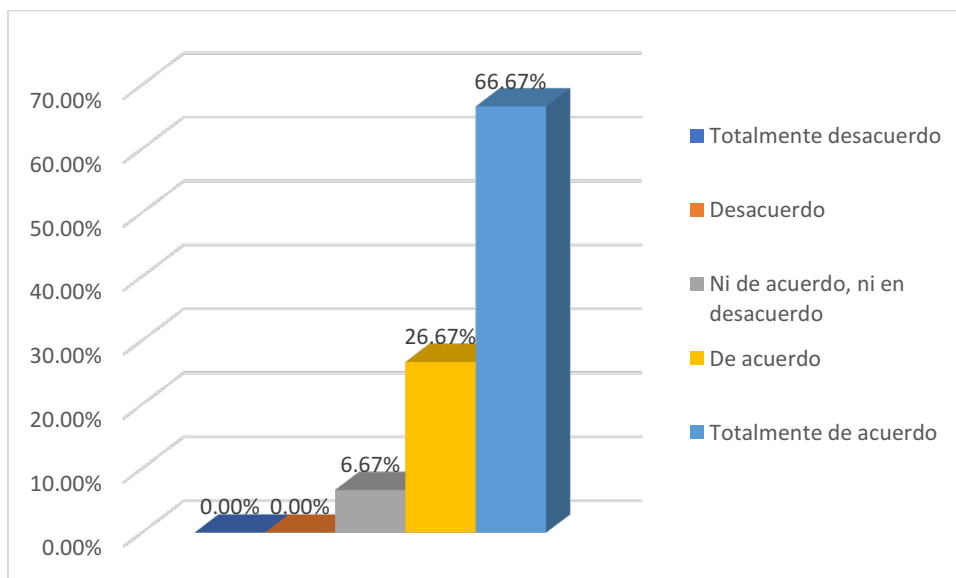
*Lleva un registro de todos sus productos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
De acuerdo	2	40.00%	40.00%	40.00%
Totalmente de acuerdo	2	40.00%	40.00%	40.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.*

**Figura 2:**

*Lleva un registro de todos sus productos*



**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 40% que estuvo de acuerdo que lleva un registro de todos sus productos, el 40% están totalmente de acuerdo que lleva un registro de todos sus productos y un 20% estaba ni de acuerdo, ni en desacuerdo que lleva un registro de todos sus productos.

**Tabla 5:**

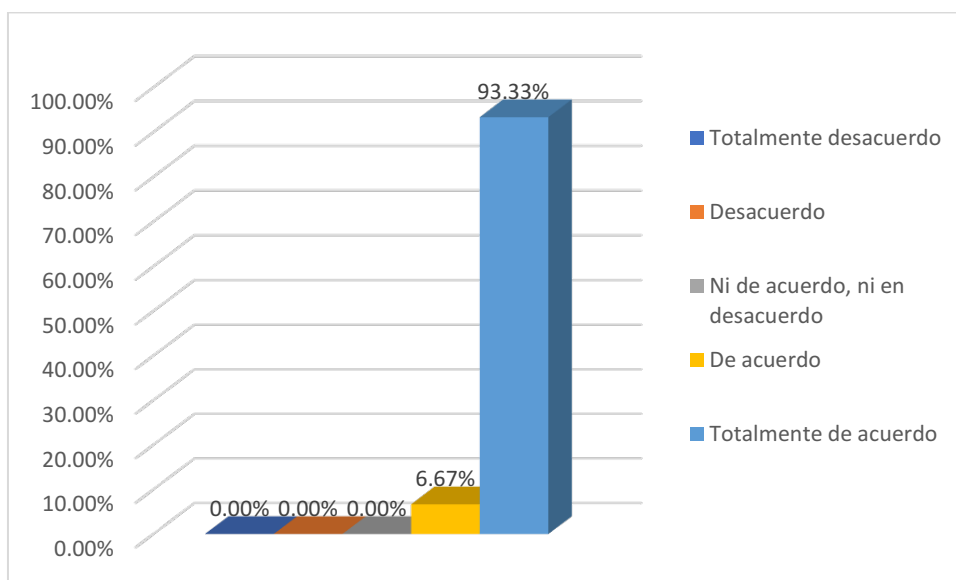
*Realiza un inventario dentro de su empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
Totalmente de acuerdo	4	80.00%	80.00%	80.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 3:**

*Realiza un inventario dentro de su empresa*



**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 80% estuvo de totalmente de acuerdo que realiza un inventario dentro de su empresa y un 20% estuvo de acuerdo que realiza un inventario dentro de su empresa.



**Tabla 6:**

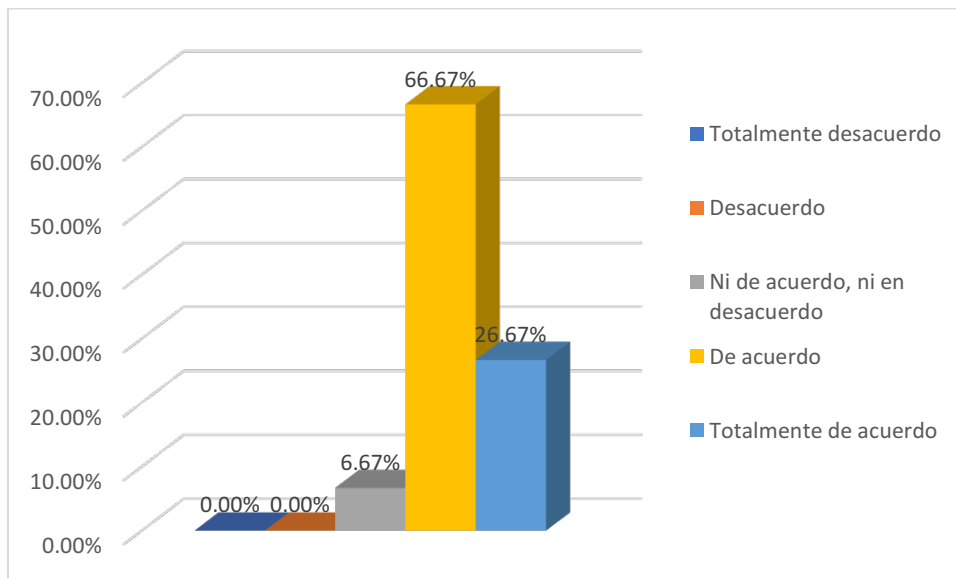
*Tiene un sistema de codificación de productos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Totalmente de acuerdo	5	100.00%	100.00%	100.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 4:**

*Tiene un sistema de codificación de productos*



**Fuente:** tabla 6

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 100% estuvo totalmente de acuerdo que tiene un sistema de codificación de productos.

**Tabla 7:**

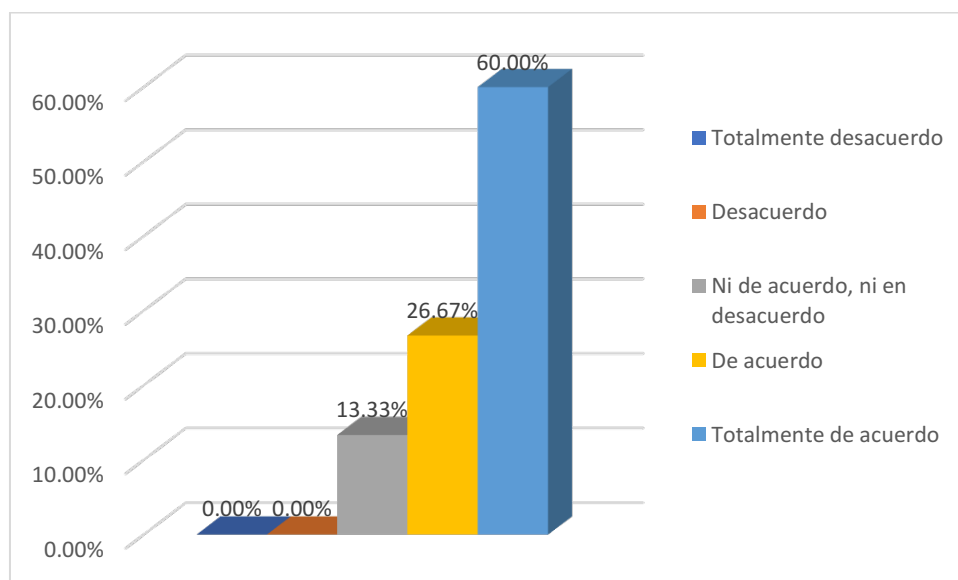
*Tus productos llegan a tiempo al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	4	80.00%	80.00%	80.00%
Totalmente de acuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 5:**

*Tus productos llegan a tiempo al cliente*



Fuente: tabla 7

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 80% estuvieron de acuerdo que sus productos llegan a tiempo a sus clientes, el 20% están totalmente de acuerdo que sus productos llegan a tiempo a sus clientes.

**Tabla 8:**

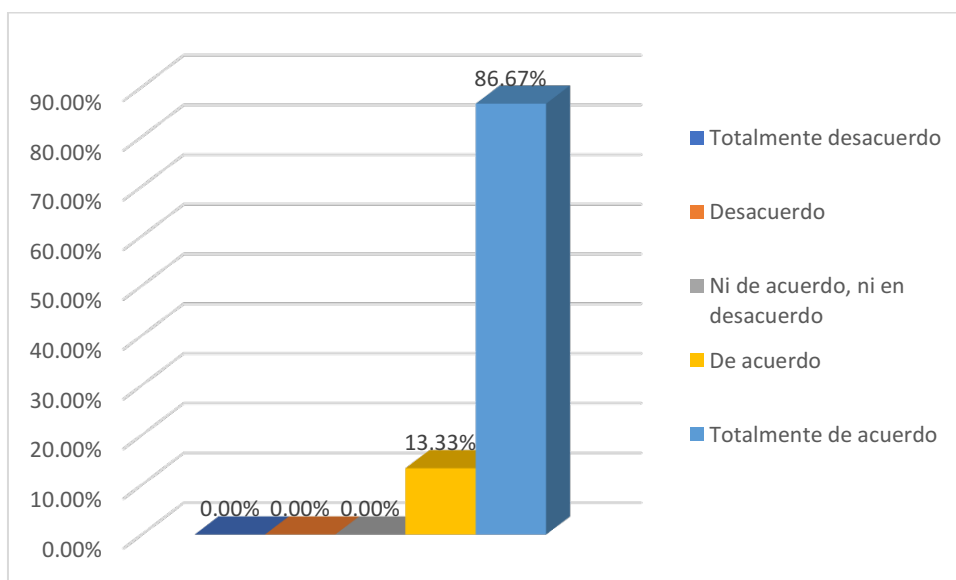
*Realiza un seguimiento de sus pedidos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	2	40.00%	40.00%	40.00%
Totalmente de acuerdo	3	60.00%	60.00%	60.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 6:**

*Realiza un seguimiento de sus pedidos*



**Fuente:** tabla 8

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 60% estuvo totalmente de acuerdo que realiza un seguimiento de sus pedidos y el 40% estuvieron de acuerdo que realizan un seguimiento de sus pedidos.

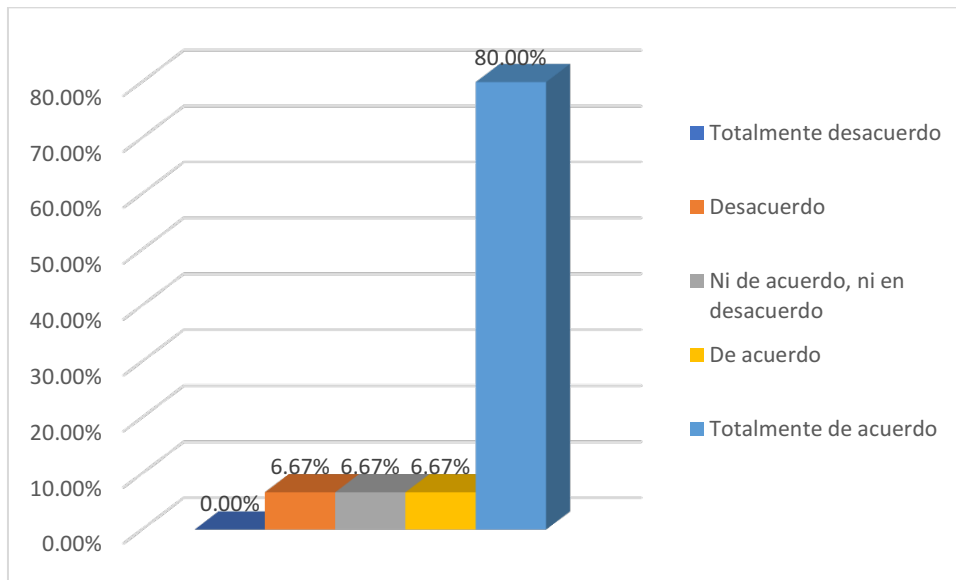
**Tabla 9:**

*Tiene un sistema de transporte para su producto*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
De acuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
Totalmente de acuerdo	2	40.00%	40.00%	40.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 7:** Tiene un sistema de transporte para su producto



**Fuente:** tabla 9

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 40% estuvo totalmente de acuerdo que tienen un sistema de transporte para sus productos, el 20% estuvo de acuerdo que tienen un sistema de transporte para sus productos, el 20% estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo que tienen un sistema de transporte para sus productos y el 20% está en desacuerdo que tiene un sistema de transporte para sus productos.

**Tabla 10:**

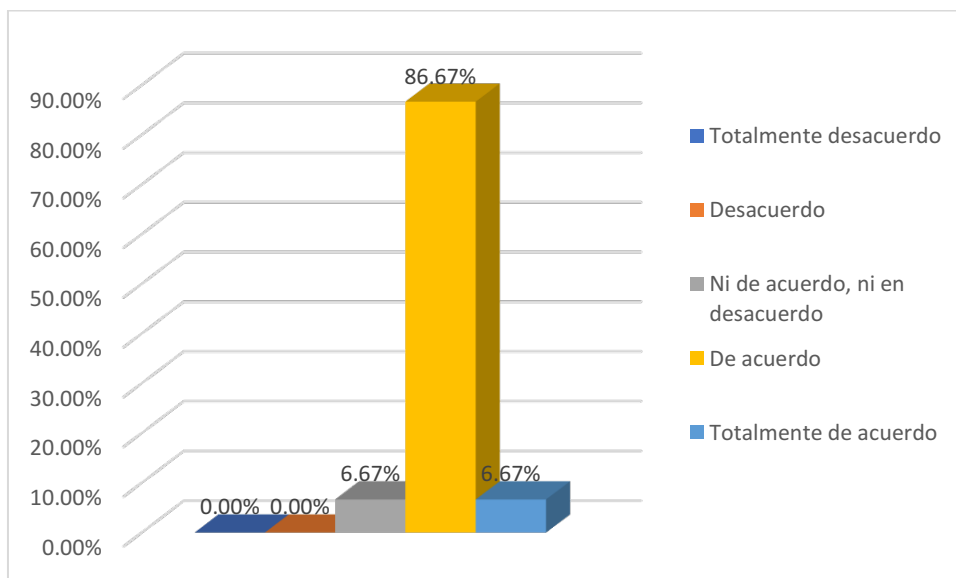
*El transporte que elige para sus productos tiene los estándares de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
De acuerdo	3	60.00%	60.00%	60.00%
Totalmente de acuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.*

**Figura 8:**

*El transporte que elige para sus productos tiene los estándares de calidad*



**Fuente:** tabla 10

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 60% que estuvo de acuerdo que el transporte que elige para sus productos tiene los estándares de calidad, el 20% están totalmente de acuerdo que elige para sus productos tiene los estándares de calidad y el 20% estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo que elige para sus productos tiene los estándares de calidad.

**Tabla 11:**

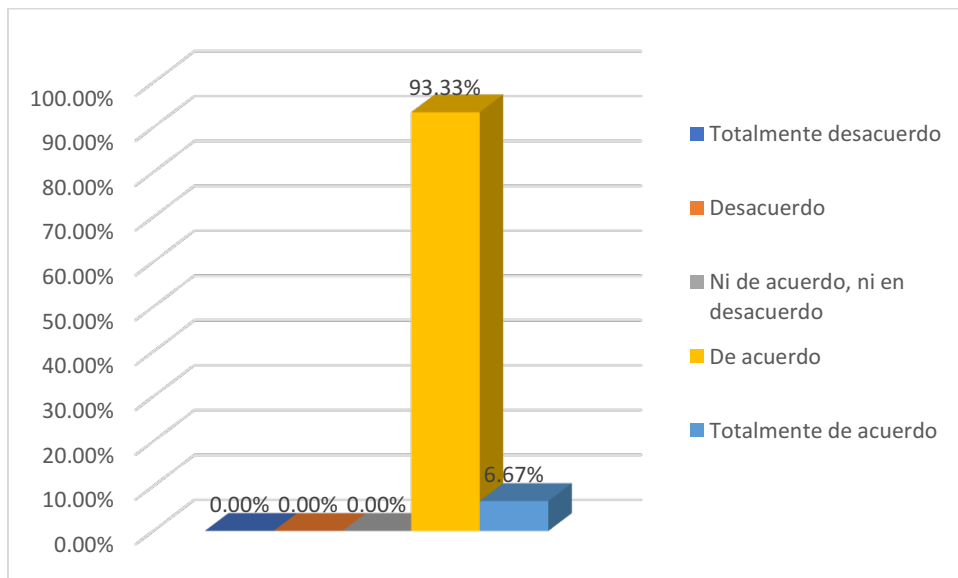
*Tiene un mercado establecido para sus productos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	4	80.00%	80.00%	80.00%
Totalmente de acuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 9:**

*Tiene un mercado establecido para sus productos*



**Fuente:** tabla 11

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 80% que estuvo de acuerdo que tiene un mercado establecido para sus productos y el 20% están totalmente de acuerdo que tiene un mercado establecido para sus productos.

**Tabla 12:**

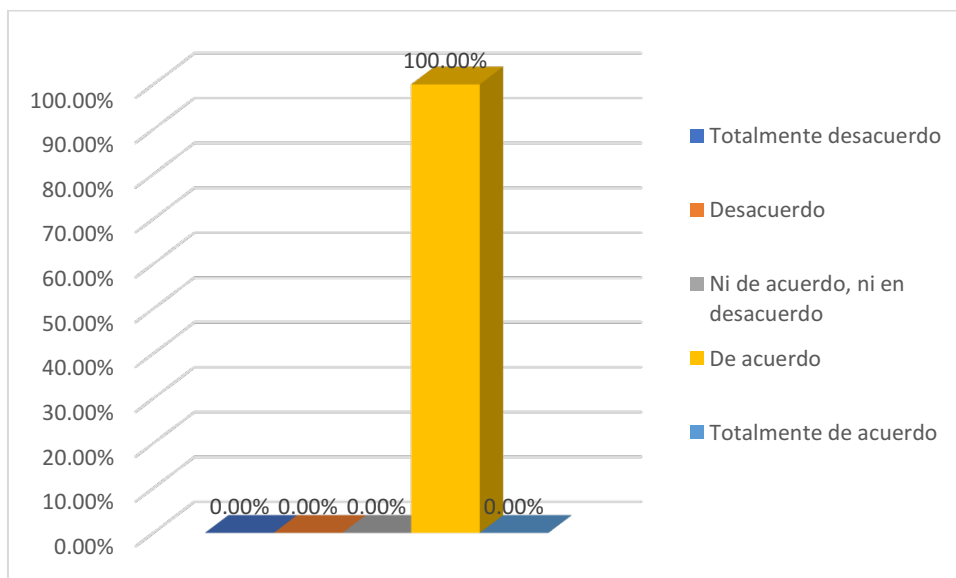
*Planifica los lugares de ventas para sus productos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	5	100.00%	100.00%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 10:**

*Planifica los lugares de ventas para sus productos*



**Fuente:** tabla 12

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 100% estuvo de acuerdo que planifica los lugares de ventas para sus productos.

**Tabla 13:**

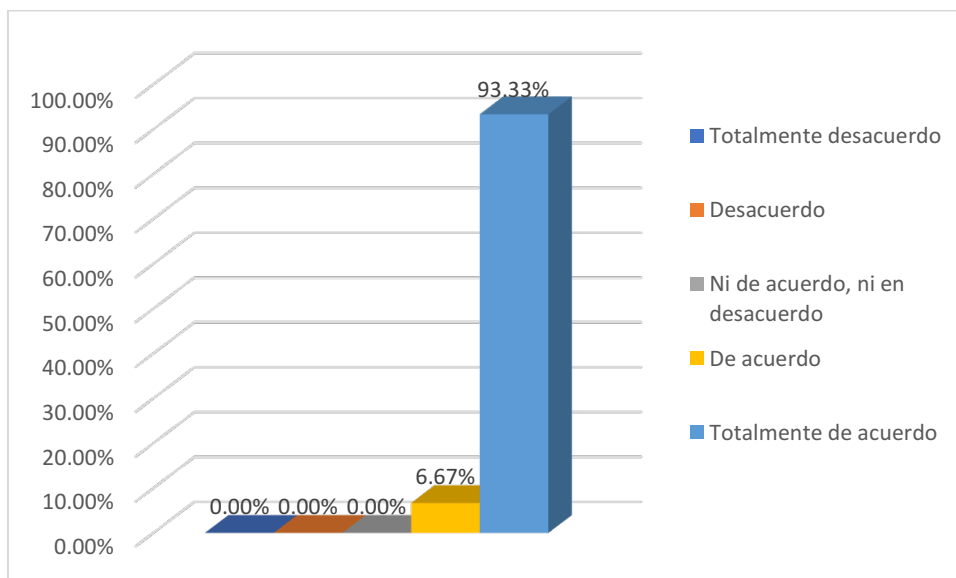
*Direcciona sus productos hacia un punto estratégico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
Totalmente de acuerdo	4	80.00%	80.00%	80.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 11:**

*Direcciona sus productos hacia un punto estratégico*



**Fuente:** tabla 13

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 80% que estuvo totalmente de acuerdo que direcciona sus productos hacia un punto estratégico y el 20% estuvieron de acuerdo que direcciona sus productos hacia un punto estratégico.



**Tabla 14:**

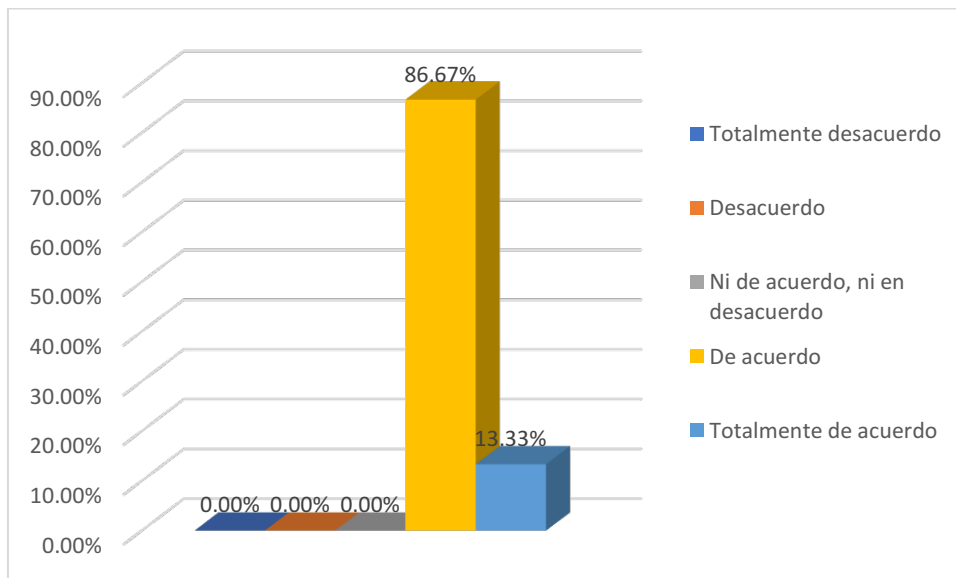
*Sus productos llegan a tiempo al cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	3	60.00%	60.00%	60.00%
Totalmente de acuerdo	2	40.00%	40.00%	40.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 12:**

*Sus productos llegan a tiempo al cliente*



**Fuente:** tabla 14

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 60% que estuvo de acuerdo que sus productos llegan a tiempo a sus clientes y el 40% están totalmente de acuerdo que sus productos llegan a tiempo a sus clientes.

**Tabla 15:**

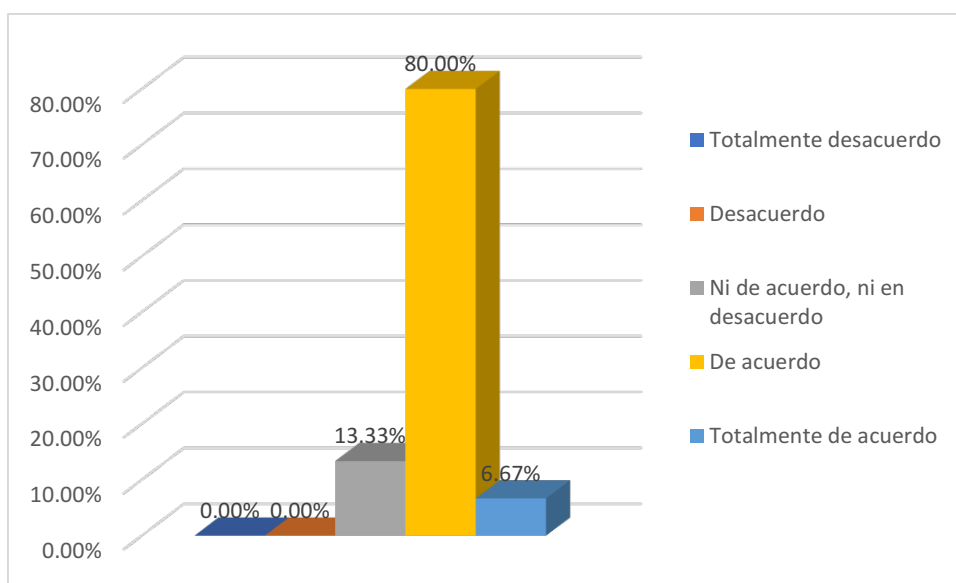
*Planifica dentro de su empresa para realizar la mejora continua de sus productos y servicios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	40.00%	40.00%	40.00%
De acuerdo	2	40.00%	40.00%	40.00%
Totalmente de acuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 13:**

*Planifica dentro de su empresa para realizar la mejora continua de sus productos y servicios*



**Fuente:** tabla 15

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 40% estuvo de acuerdo que planifica dentro de su empresa para realizar la mejora continua de sus productos y servicios, el 40% estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo que Planifica dentro de su empresa para realizar la mejora continua de sus productos y servicios y el 20% estuvo totalmente de acuerdo que Planifica dentro de su empresa para realizar la mejora continua de sus productos y servicios.

**Tabla 16:**

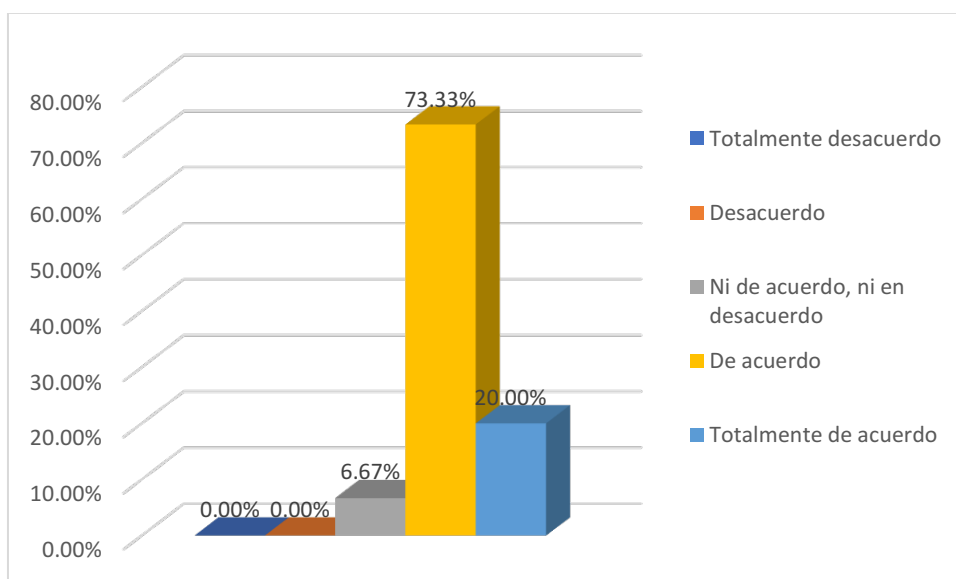
*Se organiza para asegurar la participación de todo su equipo de trabajo para mejorar las actividades de su empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
De acuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
Totalmente de acuerdo	3	60.00%	60.00%	60.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 14:**

*Se organiza para asegurar la participación de todo su equipo de trabajo para mejorar las actividades de su empresa*



**Fuente:** tabla 16

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 60% estuvieron totalmente de acuerdo que se organiza para asegurar la participación de todo su equipo de trabajo para mejorar las actividades de su empresa, el 20% estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo que se organiza para asegurar la participación de todo su equipo de trabajo para mejorar las actividades de su empresa y el 20% estuvo de acuerdo que se organiza para asegurar la participación de todo su equipo de trabajo para mejorar las actividades de su empresa.

**Tabla 17:**

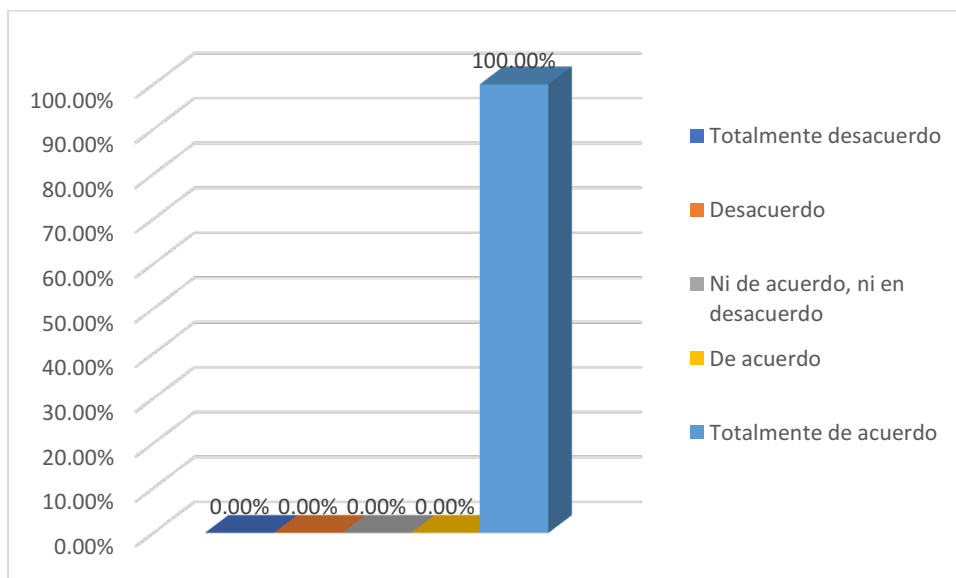
*Direcciona su comercialización a la satisfacción de sus clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Totalmente de acuerdo	5	100.00%	100.00%	100.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 15:**

*Direcciona su comercialización a la satisfacción de sus clientes*



**Fuente:** tabla 17

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 100% estuvo totalmente de acuerdo que direcciona su comercialización a la satisfacción de sus clientes.

**Tabla 18:**

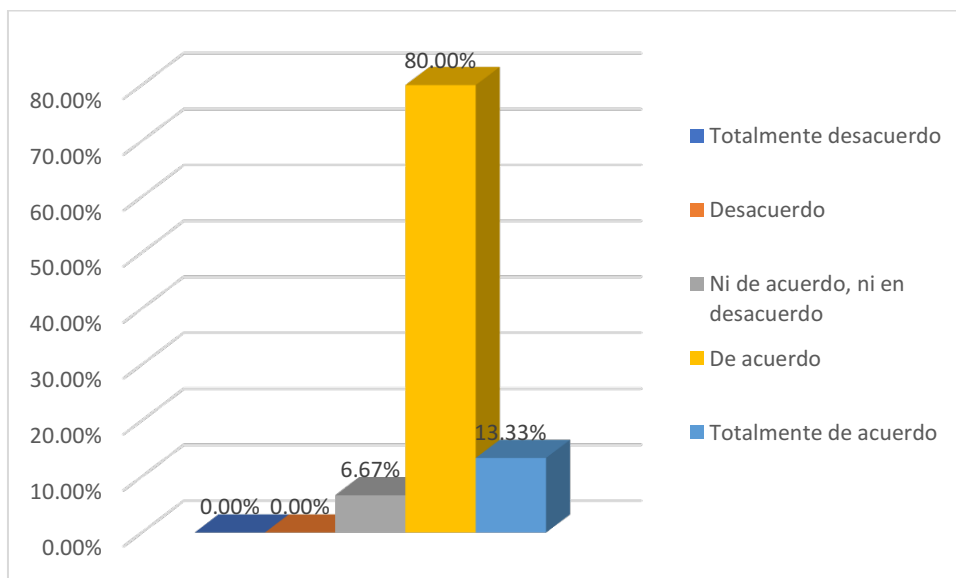
*Tiene un sistema para control de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
De acuerdo	2	40.00%	40.00%	40.00%
Totalmente de acuerdo	2	40.00%	40.00%	40.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.*

**Figura 16:**

*Tiene un sistema para control de calidad*



**Fuente:** tabla 18

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 40% estuvieron totalmente de acuerdo que tiene un sistema de control de calidad, el 40% estuvieron de acuerdo que tienen un sistema de control de calidad y un 20% estuvieron ni en desacuerdo, ni en acuerdo que tienen un sistema de sistema de control de calidad.

**Tabla 19:**

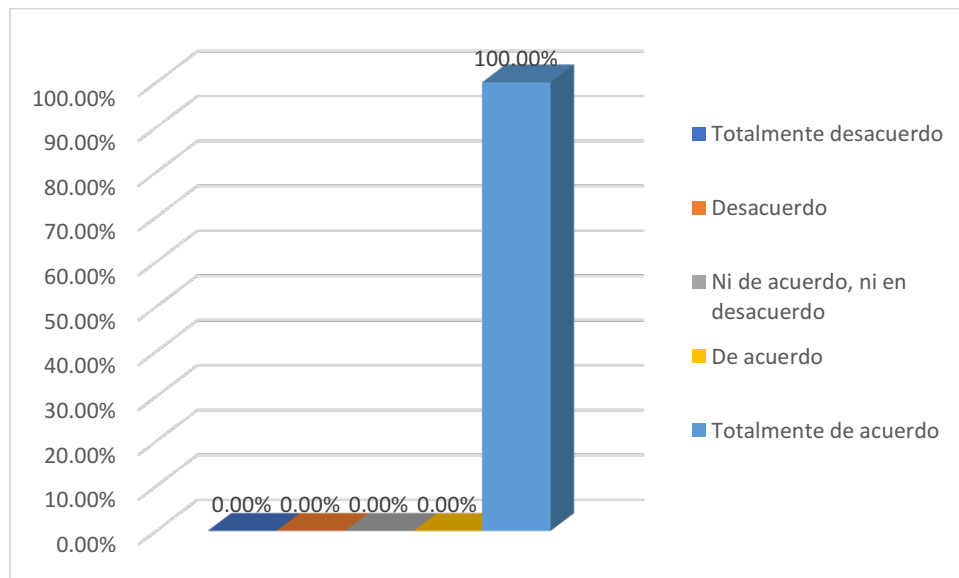
*Realiza una evaluación de la satisfacción de sus clientes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Totalmente de acuerdo	5	100.00%	100.00%	100.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.*

**Figura 17:**

*Realiza una evaluación de la satisfacción de sus clientes*



**Fuente:** tabla 19

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 100% estuvieron totalmente de acuerdo que realizan una evaluación de la satisfacción de sus clientes.

**Tabla 20:**

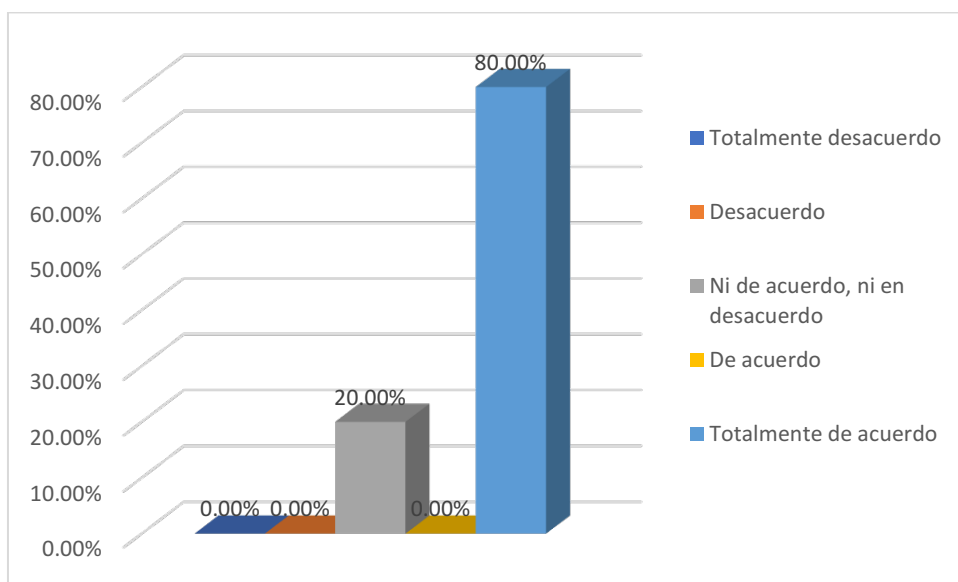
*Implementaría un sistema de gestión de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
De acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Totalmente de acuerdo	4	80.00%	80.00%	80.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 18:**

*Implementaría un sistema de gestión de calidad*



**Fuente:** tabla 20

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 80% estuvieron totalmente de acuerdo que implementarían un sistema de gestión de calidad y un 20% estuvieron ni de desacuerdo, ni de acuerdo que implementaría un sistema de gestión de calidad.

**Tabla 21:**

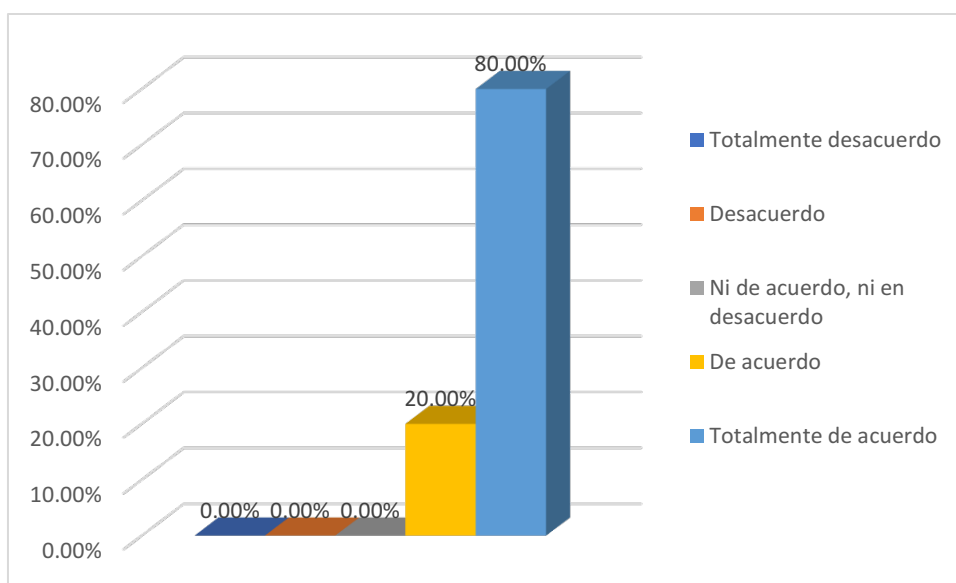
*Implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	1	20.00%	20.00%	20.00%
Totalmente de acuerdo	4	80.00%	80.00%	80.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

*Fuente:* Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 19:**

*Implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos*



**Fuente:** tabla 21

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 80% estuvieron totalmente de acuerdo que implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos y el 20% estuvieron de acuerdo que implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos.



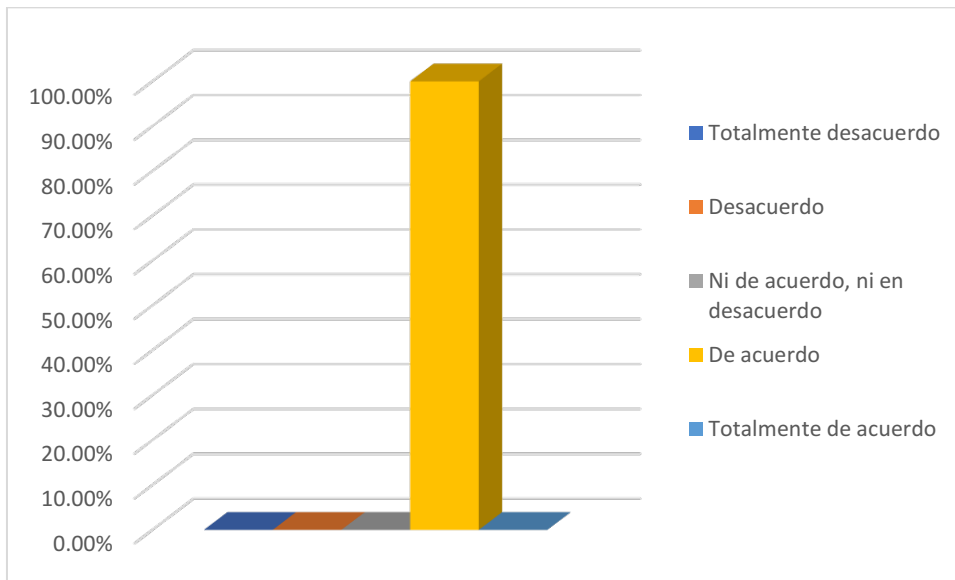
**Tabla 22:**

*Supervisa la comercialización de sus productos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
De acuerdo	5	100.00%	100.00%	100.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%	0.00%	0.00%
TOTAL	5	100.00%	100.00%	100.00%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021.

**Figura 20:** Supervisa la comercialización de sus productos



**Fuente:** tabla 22

**Interpretación:**

De las microempresas encuestadas se obtuvieron los siguientes resultados, indica el 100% estuvieron de acuerdo que supervisan la comercialización de sus productos.

## **5.2. Análisis de resultado**

**Objetivo general: Proponer las mejoras en la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.**

Para llegar a una propuesta de mejora en la logística se analizó la organización de cada uno de las áreas y los sistemas que usan para la recolección de información relevante para crecimiento empresarial, al mismo tiempo, se realizó la recolección de datos de los clientes para saber cuáles es su opinión sobre la actividad de la empresa.

El 80% de los microempresarios indican que tiene su almacén organizado y ordenado.

Así mismo, Rodríguez y Pérez (2020) manifiestan que la implementación de un sistema de gestión de calidad se desempeña como una estrategia que trae beneficios a la empresa, generando un posicionamiento en el mercado y dando valor agregado a los productos y servicios.

**Objetivo específico 1: Describir la logística como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.**

Lleva un registro de todos sus productos, el 67.7% están totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que se preocupan por registrar todos sus productos para hacer más eficiente la distribución de sus productos, almacenaje y transporte al respecto, Arias (2019), indica que las debilidades que presenta las operacionalizaciones de la organización interna son los retrasos en entrega de los productos a los clientes y la capacidad de los trabajadores para los trámites documentarios.

**Objetivo específico 2: Determinar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.**

**Tiene un sistema para control de calidad**, el 40% está totalmente de acuerdo es necesario tener un sistema de control de calidad para que sus productos sean competitivos en el mercado, como dice Miranda (2018) que al implementar un manual de calidad contribuye las pautas básicas para el alineamiento de los colaboradores de la organización en conseguir un buen manejo de cada etapa, siguiendo con la implementación y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad se establecen indicadores, los cuales desempeñan un seguimiento a la coordinación, cumplimiento, responsabilidad, manejo de recursos.

**Implementaría un sistema de gestión de calidad**, 80% está totalmente de acuerdo que la implementación de un sistema de gestión de calidad es muy importante para el crecimiento de su empresa tal como dice Organización internacional del trabajo (2016) la gestión debe ser integrada para que la centralización de las actividades logísticas se activa dentro de las áreas o departamentos de la empresa, y estos faciliten las actividades y los procesos de la producción, el cálculo de la relación costo – beneficio dentro de la logística y el impacto de las áreas se entiende de la siguiente manera práctica: cuando se contrata un medio de transporte barato para reducir costos, entendamos que este servicio puede ser lento los cuales afectaran al área de producción, tal vez paralizando las operaciones, es decir existirá pérdida de horas laborables y horas máquinas.

Al mismo, Arrascue y Segura (2016) que nos indica que existe una relación significativa entra gestión de calidad y la satisfacción al cliente, teniendo que implementar estrategias

en la calidad de atención al cliente con el mejoramiento de la infraestructura, la capacitación del personal y dar seguridad.

**Direcciona su comercialización a la satisfacción de sus clientes,** 100% está totalmente de acuerdo que el direccionamiento a la satisfacción de los clientes genera más confianza tal como indica Según Carreño (2018) las organizaciones u empresas tiene como meta colocar los productos al alcance de los clientes y esto tiene que ser al momento que se considere adecuado, para ellos se tiene que utilizar los canales de distribución comercial; en este ámbito, las empresas tiene como objetivo comercial la comercialización sin elevar los costos a niveles que las empresas no reporten pérdida. Al igual que la relación de logística – producción, la parte comercial sufre frecuentemente pedidos urgentes o con mucha urgencia, los que se tiene que atender inmediatamente por la empresa por su buen servicio al cliente, estos casos de requerimiento generan nuevamente desorden, fricciones y discordias entre las áreas.

**Objetivo específico 3: Elaborar la propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.**

**Realizar una evaluación de la satisfacción de sus clientes,** el 100% está totalmente de acuerdo, indicando que la satisfacción de los clientes es lo más importante para su crecimiento y el incremento en su venta tal como sostiene, Arrascue y Segura (2016) que nos indica que existe una relación significativa entre gestión de calidad y la satisfacción al cliente, teniendo que implementar estrategias en la calidad de atención al cliente con el mejoramiento de la infraestructura, la capacitación del personal y dar seguridad.

## VI. CONCLUSIÓN

### 6.1. Conclusiones

**Con respecto al objetivo general:** Proponer las mejoras en la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021”

El presente trabajo de investigación se propuso a mejorar la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.

Para poder implementar un sistema de control logístico, los microempresarios tienen que invertir tiempo y tener una mentalidad al cumplimiento de objetivos, para que su empresa se dirija a crecimiento empresarial y logre ser competitivo.

**Con respecto al objetivo específico 1:** describir la logística como factor relevante en las micro y pequeñas empresas

El presente trabajo de investigación se describió la logística como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.

El manejo, el orden, el transporte, el almacenamiento y la distribución son los puntos esenciales para lograr tener una logística eficiente, por ello se describió como la logística llegaría ser un factor relevante para que las micro y pequeñas empresas logren alcanzar sus objetivos y sea empresas de éxito.

**Con respecto al objetivo específico 2:** determinar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.

El presente trabajo de investigación se enfocó en determinar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.

Para el mejoramiento de la calidad en las micro y pequeñas empresas, se tiene que enfocarse en los objetivos, creando políticas internas de calidad para que el desempeño interno sea favorable en el crecimiento empresarial, con respecto a la falta de conocimiento, la investigación determino como la gestión de calidad se desempeña como un factor relevante para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas.

**Con respecto al objetivo específico 3:** elaborar la propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo

Para lograr una propuesta de mejora, se tuvo que determinar cómo las actividades internas en la logística intervienen en el crecimiento empresarial, al mismo tiempo, como utilizas las herramientas de la gestión de calidad para el cumplimiento de objetivos, por todos estos resultados obtenidos las micro y pequeñas empresas tienen que ordenar todas sus actividades enfocándose al crecimiento empresarial, cumplimiento de objetivos y la creación de políticas internas.

## **6.2. Aspectos complementarios**

De acuerdo a lo investigado se recomienda el siguiente plan de mejora para la propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo.

### **Diagnóstico:**

De los resultados obtenidos de la investigación se propone mejorar los siguientes factores:

#### Logística

Con respecto a la logística resalto las siguientes debilidades: Deficiente sistema de control en la logística se propone realizar seguimiento a cada uno de las acciones realizadas dentro de la organización, es decir evaluar los productos, los servicios y el nivel de satisfacción de los clientes, con encuestas directas e indirectas.

#### Gestión de calidad

Con respecto a la gestión de calidad resalto las siguientes debilidades: Falta de un sistema de gestión de calidad por ello se tiene que utilizar las herramientas de gestión de calidad e implementarlo dentro de la organización, comenzando con determinar los objetivos, la misión y visión de la empresa.

### **Objetivos:**

#### Logística:

- Implementar un sistema de control en la logística

#### Gestión de calidad:

- Desarrollar un sistema de gestión de calidad

## **Indicadores**

Logística:

- N° de capacitaciones
- % de efectividad del sistema
- % de encuestas en las áreas de trabajo

Gestión de calidad:

- No de capacitaciones
- % de efectividad del sistema

## **Metas**

Logística:

- Capacitaciones trimestrales
- Control de la efectividad mensual
- Evaluación de la productividad y satisfacción laboral.

Gestión de calidad:

- Capacitaciones mensuales hasta dominar el sistema
- Control de la efectividad mensual



Plan de implementación de actividades

Problemas encontrados (Resultados)	Objetivos	Acciones	Responsable	Indicadores	Metas	Financiamiento
Deficiente sistema de control en la logística	Implementar un sistema de control en la logística	<p>Capacitar al personal encargado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control</li> <li>- Administración y gestión logística.</li> </ul> <p>Implementar las Instalaciones con muebles e inmuebles para que el control sea eficiente.</p> <p>Evaluaciones permanentes de la efectividad</p>	<p><b>Interno:</b> Administrador Logístico</p> <p><b>Externo:</b> Especialista consultor</p>	<p>No de capacitaciones</p> <p>% de efectividad del sistema</p> <p>% de encuestas en las áreas de trabajo</p>	<p>Capacitaciones por especialización solo una por profesional.</p> <p>Control de la efectividad mensual</p> <p>Evaluación de la productividad y satisfacción laboral, trimestrales.</p>	<p><b>Capacitación:</b> S/ 600.00 por personal</p> <p><b>Efectividad:</b> Manejo interno</p> <p><b>Evaluación:</b> S/ 8.00 por cada encuesta</p>
Falta de un sistema de gestión de calidad	Desarrollar un sistema de gestión de calidad	<p>Capacitar al personal Sistema de Gestión de calidad</p> <p>Implementar el Sistema de gestión de calidad</p>	<p><b>Interno:</b> Administrador</p> <p><b>Externo:</b> Especialista en ISO 9001</p>	<p>No de capacitaciones</p> <p>% de efectividad del sistema</p>	<p>Capacitaciones mensuales hasta dominar el sistema</p> <p>Control de la efectividad mensual</p>	<p><b>Capacitación:</b> Paquete completo 1200.00</p> <p><b>Control de la efectividad:</b> Manejo interno</p>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, M. (2009). *Manual de la micro, Pequeña y Mediana empresa*. San Salvador - El Salvador: Deutsche Gesellschaft.
- Arias, Elizabeth. (2019). *Plan Logístico de Transporte de Carga Contenerizada para la Empresa Transcarprimen SA*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Laica Vicente RocaFuerte.
- Arrascue, J., & Segrua, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clinica de fertilidad del Norte "Clinifer" Chiclayo - 2015*. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación - Tercera Edición*. México: Grupo Editorial Patria.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Bogota - Colombia: Editorial Shalom.
- Beltrán. (2020). *Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad de mype del sector comercio, rubro abarrotes, caso : Bodega Lucerito, Cañete - 2020*. Lima - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Concetos, Enfoques, Modelos y sistemas*. Madrid: Person Educación S.A.
- Carreño, A. (2018). *CAdena de suministro y logística*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Carro, R., & González, D. (2016). *Logística Empresarial*. Mar de la plata: Universidad Nacional de Mar de la Plata.
- Cotacallpa, L. (2015). *Gestión de MYPE*. Lima - Perú: PROESAD.
- Cuatrecasas, Ll., & Gonzáles, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación - 5º Edición*. Barcelona: Profit Editorial I.
- Del Refugio, P. (2012). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Elizondo, L. (2010). *Microempresas en el Sáhara: Refugio y Desarrollo*. Sáhara: Hegoa.
- Escobar, & Goyes. (2019). *Escobar y Goyes (2019) en su tesis que presento a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, lleva como título "Estudio de modelos de Gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas, 6 Provincial del Guayas" para la obtención del Grado academ.* Guayaquil - Colombia: Universidad Católica de Santiago de guayaquil.
- García. (2020). *Propuesta de mejora en la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en la mype sector servicio, rubro transporte interregional, distrito Huánuco, 2020*. Huánuco - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

- Gómez, J. (2014). *Gestión Logística y comercial*. Ciudad Real: Mc Granw Hill Education.
- González, O., & Arciniegas, J. (2015). *Sistema de gestión de Calidad*. Mexico: Ecoe Ediciones.
- González, J. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Sociedad inmobiliaria Hurtado Limitad, bajo la normativa ISO 9001:2015*. Puerto Montt - Chile: Universidad Austral de Chile.
- Hermida, A. (2014). *GuíaTécnica sobre Artes de Pesca*. España: Consulta Formación y Soluciones de Apredizaje SL.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación - Sexta Edición*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Hurtado, F. (2018). *Gestión Logística*. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Jacques, L., Cisneros, L., & Mejía, J. (2011). *Administración de PYMES: Emprender, Dirigir y Desarrollar Empresas*. México: Person.
- López. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las mypes del sector servicio, rubro cafeterías, distrito de Calleria, año 2018*. Pucallpa - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- López, M. (2019). *Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en las Mypes del Sector Servicios, Rubro Salón Spa - Callería, 2019*. Pucallpa - Perú: Universidad Católica los Ángeles de chimbote .
- Marín, Sanabria, & Sánchez. (2019). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (GateGourmet)*. Colombia: Universidad Agustiniana.
- Miranda, D. (2018). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad En base a la Norma Internacional ISO 9001:2015 en una Empresa Productora y Comercializadora de Cristales Templados de la Ciudad de Arequipa*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín.
- Montanez, L., Granada, I., Rodriguez, R., & Veverka, J. (2015). *Guía Logística - Aspectos conceptuales y prácticas de la logística de cargas*. Granada: Copyringht.
- Nevada, C. (2019). *Logística Inversa y la Calidad Ambiental en el Sector Vivandería del Mercado Modelo Tingo Maria*. Tingo María - Perú: Universidad Agraria de la Selva .
- Pérez, K. (2018). *Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes del Sector Comercialización, Rubro Distribución de Agua de Mesa, Distrito de Calleria*. Pucallpa - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Rodríguez C. y Pérez, J. (2020). *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima*. Bogotá D.C.: Universidad Cooperativa de Colombia.

- Rodriguez, J. (2020). *Propuesta de Mejora de los Procesos Administrativos para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector Comercio, Rubro Factorías - Callería, Pucallpa*. Pucallpa - Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Romero, L. (2018). *Implantación de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018*. Lima - Perú: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Trabajo, O. I. (2016). *Mejora su Negocio - compra y control de Existencia*. Guinbra: IMESUN.

## ANEXO

Anexo 01: Instrumento I - Mypes



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### ENCUESTA - MYPES

#### Instrucciones:

Tengo el agrado de dirigirme a usted estimado propietario o microempresario, para solicitarle el permiso pertinente antes de formularle las siguientes preguntas, para que forme parte de la presente investigación encaminada a recoger información con el fin de analizar la “Propuesta De Mejora De La Logística Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercial, Rubro Artículos De Pesca, Callería – Coronel Portillo 2021”.

Encuestado (a): ..... Fecha: .../.../20...

#### A. DATOS GENERALES

1. Edad : .....
2. Genero : .....
3. Nivel educativo : .....

Escala:

- Totalmente desacuerdo : 1  
En desacuerdo : 2  
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo : 3  
De acuerdo : 4  
Totalmente de acuerdo : 5

Logística	1	2	3	4	5
<b>Almacén</b>					
¿Se organiza su almacén?					
¿Lleva un registro de todos sus productos?					
¿Realiza un inventario dentro de su empresa?					

¿Tiene un sistema de codificación de productos?					
<b>Transporte</b>					
¿Tus productos llegan a tiempo al cliente?					
¿Realiza un seguimiento de sus pedidos?					
¿Tiene un sistema de transporte para su producto?					
¿El transporte que elige para sus productos tienen los estándares de calidad?					
<b>Distribución</b>					
¿Tiene un mercado establecido para sus productos?					
¿Planifica los lugares de ventas para sus productos?					
¿Direcciona sus productos hacia un punto estratégico?					
¿Sus productos llegan a tiempo al cliente?					

<b>Gestión de Calidad</b>	1	2	3	4	5
<b>Mejoramiento de Calidad</b>					
¿Planifica dentro de su empresa para realizar la mejora continua de sus productos y servicios?					
¿Se organiza para asegurar la participación de todo su equipo de trabajo para mejorar las actividades de su empresa?					
¿Direcciona su comercialización a la satisfacción de sus clientes?					
¿Tiene un sistema para control de calidad?					
<b>Aseguramiento de Calidad</b>					
¿Realiza una evaluación de la satisfacción de sus clientes?					
¿Implementaría un sistema de gestión de calidad?					
¿Implementaría un sistema de control de calidad para identificar y corregir los defectos de sus productos?					
¿Supervisa la comercialización de sus productos?					

Pucallpa, 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA - CLIENTE

**Instrucciones:**

Tengo el agrado de dirigirme a usted estimado propietario o microempresario, para solicitarle el permiso pertinente antes de formularle las siguientes preguntas, para que forme parte de la presente investigación encaminada a recoger información con el fin de analizar la “Propuesta De Mejora De La Logística Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercial, Rubro Artículos De Pesca, Callería – Coronel Portillo 2021”.

Encuestado (a): ..... Fecha: .../.../20...

**B. DATOS GENERALES**

4. Edad : .....
5. Genero : .....
6. Nivel educativo : .....

Escala:

- Totalmente desacuerdo : 1
- En desacuerdo : 2
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo : 3
- De acuerdo : 4
- Totalmente de acuerdo : 5

<b>Logística</b>	1	2	3	4	5
<b>Almacén</b>					
¿Encuentra el producto que busca?					
¿Mantienen el mismo precio en sus productos?					
<b>Transporte</b>					
¿Tus productos llegan a tiempo?					
¿Realiza un seguimiento de sus pedidos?					
¿Tiene un sistema de transporte para su producto?					

¿El transporte que elige para sus productos tienen los estándares de calidad?					
<b>Distribución</b>					
¿Tiene lugar específico donde encuentra los productos?					
¿El lugar donde están los productos están ordenados?					
¿Siempre encuentra lo que solicita?					

<b>Gestión de Calidad</b>	1	2	3	4	5
<b>Mejoramiento de Calidad</b>					
¿La empresa innova en los últimos años?					
¿Los vendedores lo atienden eficientemente?					
¿Los productos satisfacen lo que busca?					
¿Cómo calificaría los productos?					
<b>Aseguramiento de Calidad</b>					
¿Cómo calificaría el servicio de la empresa?					
¿Le brindan información de los demás productos?					
¿Le piden su opinión de sus productos y servicios?					

Pucallpa, 2021



## Anexo 05: Consentimiento informado

### Anexo 05: Consentimiento informado



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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021 y es dirigido por Romero Pinedo, Gerson Daniel, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las microempresas del sector comercial, rubro artículos de pesca. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

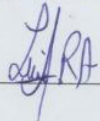
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [gersondaniel21@hotmail.com](mailto:gersondaniel21@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.


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

Nombre: Lucio Rodríguez Acosta

Fecha: 11/09/2021

Correo electrónico: luciarodacost@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 05: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021 y es dirigido por Romero Pinedo, Gerson Daniel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las microempresas del sector comercial, rubro artículos de pesca. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo gersondaniel21@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: JUAN CARLOS GAMARRA QUIÑOPEZ

Fecha: 11-09-2021

Correo electrónico: juan-carlo77@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 05: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021 y es dirigido por Romero Pinedo, Gerson Daniel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las microempresas del sector comercial, rubro artículos de pesca. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [gersondaniel21@hotmail.com](mailto:gersondaniel21@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

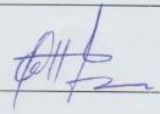
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: ROSNEY DE LA CRUZ CAYUTALLI

Fecha: 25/09/2021

Correo electrónico: ROSNEYDELAQUZ@GMAIL.COM

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 05: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021 y es dirigido por Romero Pinedo, Gerson Daniel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las microempresas del sector comercial, rubro artículos de pesca. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de oficiales, Si desea, también podrá escribir al correo [gersondaniel21@hotmail.com](mailto:gersondaniel21@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: JUAN RODRIGUEZ SANCHEZ

Fecha: 11/09/2021

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: Rodríguez

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

## Anexo 02: Consentimiento informado

### Anexo 05: Consentimiento informado



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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021 y es dirigido por Romero Pinedo, Gerson Daniel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las microempresas del sector comercial, rubro artículos de pesca. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

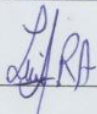
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de oficiales, Si desea, también podrá escribir al correo [gersondaniel21@hotmail.com](mailto:gersondaniel21@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Lucio Rodríguez Acosta

Fecha: 11/09/2021

Correo electrónico: luciarodacost@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 05: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021 y es dirigido por Romero Pinedo, Gerson Daniel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las microempresas del sector comercial, rubro artículos de pesca. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo gersondaniel21@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: JUAN CARLOS GAMARRA QUIÑOPEZ

Fecha: 11-09-2021

Correo electrónico: juan-carlo77@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 05: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021 y es dirigido por Romero Pinedo, Gerson Daniel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las microempresas del sector comercial, rubro artículos de pesca. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [gersondaniel21@hotmail.com](mailto:gersondaniel21@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

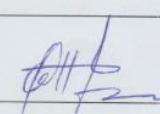
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: ROSNEY DE LA CRUZ CAYUTALLI

Fecha: 25/09/2021

Correo electrónico: ROSNEYDELAQUZ@GMAIL.COM

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 05: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro artículos de pesca, Callería – Coronel Portillo 2021 y es dirigido por Romero Pinedo, Gerson Daniel, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la logística como factor relevante para la gestión de calidad en las microempresas del sector comercial, rubro artículos de pesca. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de oficiales, Si desea, también podrá escribir al correo [gersondaniel21@hotmail.com](mailto:gersondaniel21@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: JUAN RODRIGUEZ SANCHEZ

Fecha: 11/09/2021

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: Rodriguez

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



Anexo 03: Evidencias (fotografías)

Fotografía 1



Fotografía 2



Fotografía 3



## Anexo 04: Fichas RUC empresas

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10410517715 - RODRIGUEZ ACOSTA LUCIO		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 41051771 - RODRIGUEZ ACOSTA, LUCIO		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	03/07/2018	Fecha de Inicio de Actividades:	03/07/2018
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4799 - OTRAS ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR NO REALIZADAS EN COMERCIOS, PUESTOS DE VENTA O MERCADOS Secundaria 1 - 4789 - VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS EN PUESTOS DE VENTA Y MERCADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10410170171 - DIAZ AREVALO ZOILA MILAGROS		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 41017017 - DIAZ AREVALO, ZOILA MILAGROS		
Nombre Comercial:	COMERCIAL MILITA		
Fecha de Inscripción:	04/05/2000	Fecha de Inicio de Actividades:	04/05/2000
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 0311 - PESCA MARÍTIMA Secundaria 1 - 52593 - OTROS TIPOS DE VENTA POR MENOR. Secundaria 2 - 4799 - OTRAS ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR NO REALIZADAS EN COMERCIOS, PUESTOS DE VENTA O MERCADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA RECIBO POR HONORARIOS		

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20103967199 - COMERCIAL INDUSTRIAL SELVA S.A.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	COMERCIAL INDUSTRIAL SELVA S A		
Fecha de Inscripción:	21/04/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	04/05/1981
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. ARICA NRO. 340 (ENTRE MORONA Y SGTO. LORES) LORETO - MAYNAS - IQUITOS		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4773 - VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 1 - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA LIQUIDACION DE COMPRA NOTA DE CREDITO		

# INFORME FINAL

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo