



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Pesquera

Escuela Profesional de Ingeniería Pesquera

**La calidad de los servicios de comercialización en la Asociación de Comerciantes
Marinos de la Calle Sáenz Peña - Barranca, 2024**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Pesquero

Autor

Erick Alexander Laos Pacus

Asesor

Dr. Fidel Alberto Reyes Ulfe



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE INGENIERÍA PESQUERA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA PESQUERA

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DE LOS AUTORES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Erick Alexander Laos Pacus	15297986	17/03/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Fidel Alberto Reyes Ulfe	15632620	0000-0002-2737-0357
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS - PREGRADO		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Luciano Amador García Alor	15583286	0000-0001-6160-0833
Jaime David Leandro Roca	15594015	0009-0005-8109-5500
Irene Alva Hidalgo	15864635	0009-0001-9628-9413

Erick Alexander Laos Pacus 2025-055612

La calidad de los servicios de comercialización en la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña - ...

 Quick Submit
 Quick Submit
 Facultad de Ingeniería Pesquera

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3450280649

Fecha de entrega

23 dic 2025, 9:16 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

29 dic 2025, 10:28 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS_pesquera_28_08_2025_2_1.doc

Tamaño del archivo

67.4 MB

82 páginas

11.677 palabras

65.996 caracteres



Página 2 de 88 · Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3450280649

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

18%  Fuentes de Internet
5%  Publicaciones
8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

v
DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi Madre, que, sin su guía y su fe en mi persona, no hubiera logrado el objetivo de realizar una tarea que duró casi 25 años.

Erick Alexander Laos Pacus

AGRADECIMIENTO

Mi más afectuoso agradecimiento a mis Padres y Hermanos, que tuvieron la paciencia de creer en mí, a mi asesor por su orientación en el presente trabajo investigativo y a mí mismo por no haber claudicado a pesar de los retos y adversidades que la vida me presentó.

Erick Alexander Laos Pacus

INDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE DE TABLA	ix
ÍNDICE DE FIGURA	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCION.....	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. Objetivos de la indagación.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la indagación.....	16
1.5. Delimitaciones del estudio.....	17
CAPITULO II. MARCO TEORICO	19
2.1.- Antecedentes de la indagación	19
2.2.- Bases teóricas.....	23
2.3.- Base filosófica	25
2.4.- Definición de términos	26
2.5.- Formulación de las hipótesis	29
2.5.1.- Hipótesis general.....	29
2.5.2.- Hipótesis específica	30
2.6.- Operacionalización de variables	31
CAPÍTULO III. METODOLOGIA.....	32
3.1.- Diseño metodológico.....	32
3.2.- Población y muestra	32
3.3.- Técnicas de recolección de datos.....	32
3.4.- Técnicas para el procedimiento de la información	33
3.5.- Matriz de consistencia.....	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	34

	viii
4.1. Análisis de los resultados	34
4.2. Contratación de Hipótesis	45
CAPÍTULO V. DISCUSION	52
5.1. Discusión de los resultados	52
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
6.1. Conclusiones.....	53
6.2. Recomendaciones.....	53
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS	55
7.1. Referencia bibliografica	55
ANEXO.....	56
Anexo N° 02: Instrumento de recolecta de datos	58
Anexo N° 03: Diagrama de Flujo de Peces Azules	60
Anexo N° 04: Diagrama de Flujo de Peces Azules	61
Anexo N° 05: Diagrama de Flujo de Mariscos	62

INDICE DE TABLA

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	31
Tabla 2 Infraestructura.....	35
Tabla 3 La Manipulación de los Recursos Hidrobiológicos	38
Tabla 4 Conservación de los Recursos Hidrobiológicos	39
Tabla 5 Asepsia	42
Tabla 6 Los Focos de Contaminación	44
Tabla 7 Medición sobre la calidad del servicio de comercialización en la dimensión Infraestructura.....	47
Tabla 8 Medición sobre la calidad del servicio de comercialización en la dimensión Aspectos Legales	48
Tabla 9 Medición en la dimensión Recursos Humanos	49
Tabla 10 Medición en la dimensión Recursos Sanitarios.....	50
Tabla 11 Medición en la dimensión Servicios de Energía	51

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Resultado estadístico de la dimensión Infraestructura	47
Figura 2. Resultado estadístico de la dimensión Aspectos Legales	48
Figura 3. Resultado estadístico de la dimensión Recursos Humanos.....	49
Figura 4. Resultado estadístico de la dimensión Recursos Sanitarios.....	50
Figura 5. Resultado estadístico de la dimensión Servicios de Energía	51

RESUMEN

La indagación tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios de comercialización de los recursos hidrobiológicos en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña en Barranca, durante 2024. Utilizando un enfoque descriptivo-explicativo, se observó directamente el funcionamiento del centro de abastos, aplicando un método observacional con registros visuales a través de una cámara fotográfica y una Tablet Asus T-100. Las observaciones se realizaron tres veces por semana en las horas de mayor afluencia. Los resultados indicaron que la calidad de los servicios es deficiente y no cumple con las expectativas de los consumidores, lo que destaca la necesidad de mejorar diversos aspectos operativos y comerciales dentro de la asociación.

Palabras claves: Comercialización, calidad de servicios, Recursos hidrobiológicos

ABSTRACT

The study aimed to evaluate the quality of marketing services for aquatic resources at the Sáenz Peña Marine Products Merchants Association in Barranca, during 2024. Using a descriptive-explanatory approach, the operation of the supply center was directly observed, applying an observational method with visual records using a camera and an Asus T-100 tablet. Observations were conducted three times a week during peak hours. The results indicated that the quality of services is deficient and does not meet consumer expectations, highlighting the need to improve various operational and commercial aspects within the association.

Keywords: Marketing, service quality, aquatic resources

INTRODUCCION

La calidad en los servicios de comercialización representa un factor clave para el éxito y la sostenibilidad de toda organización dedicada al intercambio de productos. En la A.C.M.C.S.P., ubicada en Barranca, esta calidad repercute directamente en la satisfacción de los clientes y en la competitividad del sector pesquero local. La asociación enfrenta desafíos relacionados con su infraestructura, las prácticas de higiene, la capacitación del personal y la aplicación de estrategias comerciales eficaces.

Ante las crecientes exigencias del mercado y el fortalecimiento de las normativas sanitarias, se vuelve necesario analizar cómo se gestionan los servicios de comercialización y su grado de cumplimiento con los estándares de calidad exigidos. Esta indagación busca evaluar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos y su influencia en la percepción de los clientes, identificando fortalezas y aspectos por mejorar.

Además, se recopila información a partir de la opinión de comerciantes y consumidores, ofreciendo una visión clara del estado actual de la asociación. Con ello, se pretende plantear recomendaciones que fortalezcan los procesos internos y garanticen un servicio alineado a las normativas vigentes y a las expectativas del mercado.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Desde los inicios de la relación humana con el mar y la explotación de sus recursos, la conservación de los productos provenientes de aguas marinas y continentales ha sido una preocupación constante. La rápida degradación de estos recursos en condiciones ambientales terrestres motivó a los pescadores antiguos a idear métodos innovadores para prolongar su vida útil y facilitar su comercialización a lo largo de la cadena de servicios. Estas etapas, conectadas secuencialmente, conforman la cadena de suministros que inicia en el mar y culmina en los hogares. La confianza en los hombres que gestionan estas cadenas radica en que los productos extraídos sean manejados bajo estrictas normas de calidad y frescura, asegurando cada detalle de los procesos involucrados y cumpliendo con regulaciones nacionales e internacionales relacionadas con captura, higiene, almacenamiento y comercialización, de manera que el consumidor final perciba un producto óptimo. La deficiencia en prácticas o infraestructura en cualquiera de estas fases puede alterar las condiciones fisiológicas del recurso, afectando sus propiedades organolépticas y generando productos de calidad inferior que podrían comprometer la salud y provocar desaprobación del consumidor, con la consiguiente pérdida económica.

En 2021, a raíz de la pandemia por COVID-19, se formó la Asociación de Comerciantes Marinos Sáenz Peña en Barranca, iniciando sus actividades sin cumplir condiciones mínimas de calidad en el servicio. Esta situación generó la necesidad de realizar una indagación para evaluar el nivel de calidad de sus servicios y de los recursos hidrobiológicos que comercializa.

La indagación tomó como base normativa lo dispuesto por el Ministerio de la Producción (Produce), especialmente el Decreto Supremo N°020-2022-PRODUCE (Reglamento Sectorial de Inocuidad para Actividades Pesqueras y Acuícolas), la Ley N°28559-2005 del Servicio Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES) y la R.M. N°423-2019-PRODUCE que aprueba el Manual de Administración de Infraestructuras Pesqueras Artesanales.

La aplicación de estas normas permitió analizar datos cualitativos y cuantitativos para determinar el impacto de la calidad de los servicios sobre los productos ofrecidos en este centro de abastos.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Cómo es la calidad de los servicios de comercialización de los recursos hidrobiológicos en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña-Barranca 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cómo son las instalaciones en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024?
2. ¿Cómo se realiza el servicio de limpieza e higiene en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024?
3. ¿Cómo actúan los comerciantes en el proceso de ventas en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024?

1.3. Objetivos de la indagación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la calidad de los servicios de comercialización de los recursos hidrobiológicos en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña-Barranca 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Saber cómo son las instalaciones en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024.
2. Conocer cómo se realizan los servicios de limpieza e higiene en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024.
3. Conocer la actuación de los comerciantes en el proceso de ventas en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024.

1.4. Justificación de la indagación

El presente trabajo de indagación se fundamenta en que la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña constituye un establecimiento reciente, sin antecedentes de estudios previos que permitan establecer un modelo capaz de identificar las variables determinantes de la calidad de los productos ofrecidos.

Asimismo, esta indagación se justifica por la relevancia actual de la calidad de los servicios en la comercialización de recursos hidrobiológicos, los cuales son extremadamente delicados y demandan un manejo adecuado en toda la cadena de

distribución. Cualquier alteración, como cambios bruscos de temperatura o manipulación inadecuada, repercute directamente en la calidad final, provocando rechazo por parte del consumidor o incluso riesgos para la salud si son consumidos.

La Asociación carece de infraestructura y herramientas suficientes para mantener los recursos hidrobiológicos en condiciones óptimas, afectando tanto la calidad del servicio como la inocuidad de los productos expendidos. Por estas razones, resulta evidente la pertinencia y justificación de la presente indagación.

1.5. Delimitaciones del estudio

1. Delimitación teórica

Indagación sustenta decreto inocuidad actividades pesqueras acuícolas.

2. Delimitación espacial

La Asociación de Comerciantes Marinos Sáenz Peña se ubica en la provincia de Barranca, específicamente en la Calle Sáenz Peña #506, zona norte, con coordenadas geográficas de 10°44'49'' S de latitud y 77°45'37'' O de longitud.

El predio destinado al expendio de productos marinos abarca aproximadamente 1,200 metros cuadrados y se encuentra dentro de una manzana de forma irregular, colindando con:

- **Norte:** Jr. Francisco Vidal y Jr. San Vicente
- **Sur:** Calle Berenice Dávila
- **Este:** Calle Arequipa
- **Oeste:** Calle Sáenz Peña

El Centro de Abastos de Recursos Marinos Sáenz Peña está compuesto por tres áreas principales:

- Portada y vía de acceso a la zona de recepción, con dimensiones aproximadas de 20 metros de largo por 7 metros de ancho.
- Área de recepción de camiones frigoríficos y ventas al por mayor, con un espacio de aproximadamente 300 metros cuadrados.
- Área de ventas al por menor, que cubre alrededor de 1,200 metros cuadrados.
- Además, cuenta con espacios destinados a otros comercios variados.

.

3. Delimitación temporal

La presente indagación se llevó a cabo desde el mes de agosto hasta octubre del año 2024.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1.- Antecedentes de la indagación

2.1.1. Antecedentes Internacional

García y Rodríguez (2021) “Análisis de los factores que impactan en las pymes que se dedican a la comercialización en los mercados de Paloquemao y Las Flores en Bogotá” La indagación tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en el desempeño de las pymes en los mercados de Paloquemao y Las Flores. Se empleó un enfoque descriptivo basado en observaciones y análisis de las prácticas comerciales de los comerciantes. Los hallazgos evidenciaron que, a pesar de ser reconocidos como centros mayoristas, ambos mercados carecen de espacios adecuados para atender clientes, limitando la generación de valor y facilitando la entrada de nuevos competidores. Se identificaron variables clave como la amenaza de productos sustitutos (carne de res, cerdo y pollo), falta de apoyo institucional, limitada capacidad organizativa, ausencia de estrategias sostenibles, infraestructura insuficiente, alto consumo de productos importados y la presencia de competidores emergentes como grandes superficies y vendedores informales. La indagación concluyó que, para mejorar la comercialización y rentabilidad del pescado, es necesario fortalecer la promoción del producto y considerar a todos los actores de la cadena de valor, fomentando alianzas estratégicas que incentiven la producción nacional y reduzcan la dependencia de importaciones.

Chilán y García (2021) “Análisis del impacto socioeconómico-ambiental de comercialización de pescado en Playita Mía de la ciudad de Manta” Esta indagación tuvo como propósito analizar los impactos socioeconómicos y ambientales derivados de la comercialización de pescado en Playita Mía. Para

ello se aplicaron métodos deductivo-inductivo, bibliográfico, sintético y estadístico, complementados con encuestas y entrevistas dirigidas a 383 personas, asegurando la validez de la información. Los resultados evidenciaron que las especies más comercializadas fueron atún, picudo y wahoo, debido a su aporte nutricional. Sin embargo, el manejo inadecuado de desechos sólidos y líquidos por parte de los comerciantes generaba altos niveles de contaminación ambiental, atribuibles a la carencia de estrategias y conocimientos sobre gestión ambiental. Como resultado, se propuso un plan estratégico orientado a incrementar las ventas de los comerciantes y reducir los niveles de contaminación mediante una gestión más eficiente de los residuos, promoviendo la sostenibilidad del mercado y el bienestar de los clientes.

Mejía y Pinzón (2018) “Plan de mejoramiento de las condiciones y necesidades de los comerciantes informales de pescado del municipio de Girardot” La indagación tuvo como objetivo identificar las principales deficiencias y necesidades de los comerciantes informales de pescado en Girardot, con el fin de proponer estrategias de mejora en su desempeño económico y organizativo. Se aplicaron encuestas y entrevistas a mayoristas, minoristas y consumidores, con un enfoque descriptivo y analítico. Los resultados mostraron que tanto mayoristas como minoristas desconocen los eslabones previos de la cadena de suministro, las normativas de conservación y manipulación de los productos, así como las posibles sanciones por incumplimiento. Se identificó la necesidad de capacitaciones prácticas para fortalecer habilidades comerciales. Además, los mayoristas demostraron apertura hacia la formación de asociaciones, lo cual podría favorecer la organización del gremio. Los consumidores, cada vez más exigentes y con

mayor variedad de opciones, priorizan la calidad además del precio. La indagación concluyó que la implementación de estrategias de formación, organización y control de calidad es fundamental para mejorar la competitividad y la satisfacción del cliente en el sector pesquero informal.

2.1.2. Antecedente Nacional

Fernández y Ferrer (2017) – “Calidad de los servicios en la comercialización de los recursos hidrobiológicos en el desembarcadero pesquero artesanal del puerto de Chancay” La indagación tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios en la comercialización de recursos hidrobiológicos en el desembarcadero pesquero artesanal (DPA) del puerto de Chancay. Los hallazgos evidenciaron deficiencias significativas en la infraestructura del DPA, inadecuada para la comercialización de productos marinos. Asimismo, se detectó que el personal encargado de transporte y venta realiza sus funciones sin aplicar buenas prácticas de higiene, manipulación y transporte, y que los ambientes de comercialización presentan deficiencias en limpieza y desinfección. Como recomendaciones, se sugirió implementar las normas sanitarias vigentes (D.S-040-2001-PE), diseñar y construir infraestructura adecuada, capacitar al personal en buenas prácticas y elaborar un plan integral de higiene y desinfección en coordinación con las autoridades locales y del Ministerio de Salud, con el fin de garantizar la calidad de los productos hidrobiológicos ofrecidos.

Rojas (2019) – “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector pesca, comercialización de pescado fresco y salado – Callería” La indagación tuvo como propósito analizar la

gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en microempresas del sector pesquero. Se aplicó un cuestionario de 25 preguntas, complementado con entrevistas, identificando que la administración predominante carece de métodos y procesos estructurados. Entre los hallazgos, el 81,8% de los microempresarios eran hombres con estudios básicos; respecto a la gestión de calidad, el 45,5% no aplicaba la filosofía de mejora continua y el 63,6% había realizado benchmarking. En cuanto a los procesos administrativos, el 36,4% implementaba herramientas de planificación, el 45,5% aplicaba división de tareas, mientras que el 63,6% contaba con habilidades directivas y el 72,7% con políticas de responsabilidad. La indagación concluyó que es necesario que los microempresarios incorporen procesos administrativos adecuados para optimizar la gestión y fortalecer la competitividad del sector.

Breña y Godoy (2015) – “La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Marisquería ‘El Peje’ – Huancayo” El objetivo de esta indagación fue determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes del restaurante marisquería “El Peje”. Se empleó un enfoque descriptivo-explicativo de tercer nivel, mixto cualitativo-cuantitativo, aplicando métodos científicos, deductivo-inductivo y analítico-sintético, con instrumentos como cuestionarios, fichas de resumen y transcripciones. Los resultados mostraron que la calidad del servicio tiene un efecto significativo sobre la satisfacción de los clientes, evidenciado por una correlación positiva baja y un 72,5% de clientes que se mostraron satisfechos o totalmente satisfechos. La indagación concluyó que mejorar la calidad del

servicio repercute directamente en la satisfacción de los consumidores, consolidando la fidelización y reputación del establecimiento.

2.2.- Bases teóricas.

2.2.1. Servicios

Sandhusen (2002) sostiene que los servicios son atributos añadidos a la venta o arrendamiento de bienes, de naturaleza intangible y sin transferencia de propiedad.

Kotler (1997) los considera como actividades o beneficios que una parte ofrece a otra, esencialmente intangibles y sin generar propiedad, pudiendo estar vinculados o no a un producto físico.

Serna (2006) afirma que el servicio al cliente corresponde a un conjunto de estrategias empresariales orientadas a satisfacer mejor que la competencia las necesidades y expectativas de los consumidores.

2.2.2. Calidad

Ishikawa (1988) sostiene que el control de calidad consiste en diseñar y conservar productos económicos, útiles y satisfactorios para el consumidor.

Schroeder (2005) indica que la calidad debe superar expectativas a lo largo de su uso; algunos clientes se fidelizan, mientras otros solo encuentran valor en momentos puntuales.

Deming (1988) señala que la calidad debe inspirar confianza, ajustarse a precios accesibles y responder a cambios del consumidor, fomentando mejora continua.

2.2.3. Comercio de Recursos Hidrobiológicos

Galecio (1994) plantea que la comercialización hidrobiológica exige una cadena organizada y adecuada infraestructura para asegurar frescura y calidad al consumidor.

Kisner (2010) indica que la venta pesquera integra distintos actores en la cadena de suministro, generando opciones mayoristas o minoristas según volumen y hábitos locales.

2.2.4. Flujo de captura, procesos y reparto de los recursos hidrobiológicos

Clemente (2009) señala que la pesca artesanal sigue diversas rutas comerciales, donde los productos pueden llegar al consumidor a través de mayoristas, minoristas, restaurantes, autoservicios, mercados locales o centrales, e incluso plantas procesadoras orientadas a la exportación.

Por su parte, la FAO (1995) resalta que desde la extracción hasta la venta, el recurso debe manipularse y distribuirse bajo parámetros normativos que aseguren calidad, inocuidad y beneficios para el consumidor, reduciendo al mismo tiempo los impactos ambientales negativos del proceso.

2.2.5. Ley N° 28559-2005 - Ley del Servicio Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES)

La Ley del Servicio Nacional de Sanidad Pesquera (SANIPES) tiene como propósito establecer una gestión eficiente que fije lineamientos para la supervisión y validación de los recursos hidrobiológicos y sus procesos, priorizando la protección de la salud de los consumidores.

2.2.6. Control de Calidad

Deming (1988) concibe la calidad como uniformidad y fiabilidad a bajo costo, orientada a la mejora continua según las demandas del mercado.

Kotler y Armstrong (2013) la relacionan con el valor y la satisfacción, mientras que la ISO (8402:1994) plantea que la calidad antecede a la satisfacción.

2.2.7. Decreto Supremo N°011-2010-PRODUCE

El Plan Nacional de Infraestructura Pesquera para Consumo Humano Directo busca garantizar sostenibilidad uniendo regiones productoras que fortalecen la seguridad alimentaria.

2.3.- Base filosófica

La base filosófica que sustenta el presente trabajo de indagación es el positivismo, corriente que plantea que la búsqueda del conocimiento verdadero se fundamenta en la observación y descripción objetiva, estableciendo metas claramente definidas y cuantificables, lo cual permite precisar con mayor exactitud los propósitos del estudio. Este enfoque posibilita interrelacionar variables y, mediante la formulación de hipótesis verificables, obtener resultados comprobables de manera científica.

De acuerdo con Comte (1884), la inteligencia humana alcanza un estado definitivo de positividad racional, donde se abandona la especulación teológica o metafísica y se prioriza la observación como base única del saber auténtico. Sostiene que toda proposición carece de sentido si no se reduce al enunciado de hechos verificables, ya sean particulares o generales. En este marco, los principios empleados no son más que hechos abstractos, cuya validez depende de su

conformidad con fenómenos observados. La imaginación, antes predominante, se subordina al análisis empírico, contribuyendo únicamente como instrumento creativo para perfeccionar conexiones explicativas. En esencia, la madurez intelectual se caracteriza por sustituir la búsqueda de causas absolutas por el reconocimiento de leyes y relaciones constantes entre fenómenos, desde los más simples hasta los más complejos, comprendiendo únicamente vínculos naturales sin penetrar el misterio de su origen.

2.4.- Definición de términos

Asepsia

La OMS (2014) la describe como un procedimiento de limpieza destinado a eliminar microorganismos dañinos en individuos, animales, superficies y entornos, utilizando agentes conocidos como antisépticos o desinfectantes. Para Luque y Mareca (2018), consiste en retirar físicamente materia orgánica de un objeto o superficie sin dañarlos, siendo esencial para prevenir infecciones en la atención médica.

Calidad de servicios

El avance del marketing ha impulsado a las empresas a mejorar continuamente la atención al cliente para garantizar calidad en los servicios. Reeves y Bednar (1994) identifican cuatro enfoques: excelencia, cumplimiento de especificaciones, valor y satisfacción de expectativas.

Comercialización

Kotler y Armstrong (2012) la entienden como el conjunto de actividades que abarcan preparación, compra, venta, transporte y entrega de productos al consumidor.

Consumo

Según la FAO, abarca los medios necesarios para que un hogar satisfaga sus necesidades alimentarias básicas, asegurando desarrollo físico y cognitivo, además de distribución equitativa y condiciones de asepsia.

Foco infeccioso

El Ministerio de Salud Pública de Cuba (2012) lo define como el lugar donde se concentran agentes de infección que representan riesgo para la salud colectiva.

Gestión de calidad ISO 9001

Permiten a las empresas garantizar confianza, mejorar satisfacción, reducir errores y obtener ventaja competitiva mediante siete principios: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso, procesos, mejora, decisiones basadas en evidencia y gestión de relaciones.

Infraestructura

Según Enciclopedia.net (2013), es el conjunto planificado de edificaciones que delimitan un espacio geográfico, conformando ciudades, zonas industriales o complejos habitacionales.

Inocuidad de alimentos

Para Ferrer y Paitán (2013), asegura que un alimento no cause daño ni enfermedad. DIGESA (2007) la define como la garantía de inocuidad en relación con su uso. FAO añade que considera riesgos naturales o contaminantes que pueden afectar la salud e incluso derivar en enfermedades crónicas.

Microorganismos

La OPS los define como formas de vida microscópicas que incluyen bacterias, virus, hongos y protozoos, algunas causantes de enfermedades. Armada y Ros (2007) remarcan que son invisibles a simple vista y ampliamente distribuidos en la naturaleza.

Normativas sobre inocuidad alimentaria

Comprenden normativa sanitaria inocuidad alimentos procedimientos administrativos.

Recursos hidrobiológicos

El Ministerio de Fomento de Chile (1989) los describe como especies acuáticas utilizables por su calidad y cantidad. MIDAGRI precisa que son organismos marinos explotados para beneficio humano.

Residuos orgánicos

Vila (2017) los considera desechos generados por funciones vitales o actividades humanas. Cabrera y Rossi (2016) puntualizan que son residuos de origen animal o vegetal de rápida descomposición.

R.M. N° 423-2019-PRODUCE

Dispone guía gestión infraestructuras pesqueras artesanales producción.

R.M. N° 424-2019-PRODUCE

Autoriza normativa control administración infraestructuras pesqueras artesanales.

Salubridad

La OMS (2023) la concibe como equilibrio entre bienestar físico, psicológico y social. Cualquier alteración genera consecuencias negativas en salud y relaciones sociales.

Terminal pesquero

Pichiusa (2012) lo define como una instalación cercana a un puerto, destinada a la venta directa de productos hidrobiológicos frescos a bajo costo.

Vendedor

Armstrong (2003) lo describe como la persona que comercializa bienes o servicios, actuando de manera independiente o representando a terceros.

Decreto Supremo N.º 020-2022-PRODUCE

Normativa sectorial garantiza seguridad pesquera acuícola sistema HACCP.

2.5.- Formulación de las hipótesis**2.5.1.- Hipótesis general**

La calidad de los servicios de comercialización de los recursos hidrobiológicos en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña, es deficiente.

2.5.2.- Hipótesis específica

- 1) Las instalaciones en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña no prestan las garantías de un buen servicio de comercialización de productos marinos.
- 2) El servicio de limpieza e higiene en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña, es deficiente
- 3) La actuación de los comerciantes en el proceso de ventas en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña, es negativa.

2.6.- Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Variable Independiente Calidad de los Servicios de comercialización de los Recursos hidrobiológicos.	Son actividades humanas de servicio esenciales en el intercambio comercial, donde su calidad define satisfacción, lealtad y crecimiento de la clientela.	La variable se abordará en tres dimensiones para evaluar la excelencia servicios comercialización recursos hidrobiológicos	- Recursos humanos - Servicios Sanitarios - Servicios de Energía	- Manipulación en la comercialización y manejo de los residuos de los Recursos Hidrobiológicos. - Servicios higiénicos limpios y ventilados -Energía eléctrica las 24 horas.	Encuesta
Variable Dependiente La Asociación de Comerciantes de Productos Marinos de la Calle Sáenz Peña	Instalaciones de la Asociación de Comerciantes Sáenz Peña, adaptadas provisionalmente para recepción de camiones frigoríficos, manipulación y venta de recursos hidrobiológicos.	La variable se trabajará en dos dimensiones, considerando que las instalaciones de la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña resultan esenciales para brindar un servicio de calidad y desarrollar la actividad comercial.	-Aspectos legales (Componentes de la Dirigencia de la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña) -Infraestructura	- Partida registral - David Cuadros(Pdte.) - Nancy Tello (Secr.) -Ejecución del Decreto Supremo N°020-2022-PE -Distribución de puestos -Espacios de los corredores.	Entrevista

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III. METODOLOGIA

3.1.- Diseño metodológico.

3.1.1. Tipo

La indagación es descriptiva-explicativa, al detallar y analizar las características de los servicios de comercialización en el Centro de Abastos de Recursos Hidrobiológicos Sáenz Peña.

3.1.2. Enfoque

Se aplicó el método observacional, utilizando cámaras fotográficas como instrumento, otorgando a la indagación un enfoque explicativo longitudinal.

3.2.- Población y muestra

3.2.1. Población

Se conforma por quienes realizan la labor de comercialización y por las infraestructuras del Centro de Abastos de Recursos Hidrobiológicos Sáenz Peña.

3.2.2. Muestra

Está integrada por los servicios, los responsables que los ejecutan y los recursos humanos del mismo centro de abastos.

3.3.- Técnicas de recolección de datos

Técnicas:

- Se aplicó la observación directa dentro de la indagación, desarrollada en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña. El registro se realizó tres veces por semana (lunes, miércoles y sábado), en

los momentos de arribo de camiones frigoríficos y en las horas de mayor concurrencia matinal, entre las 05:30 y 10:00 horas, recopilando información y evidencias visuales de las actividades efectuadas.

Instrumentos:

- Se empleó una cámara fotográfica Casio Exilim 7.2 megapíxeles digital EXS3 para los registros gráficos; además, se usaron formatos preestablecidos para la recolección de datos, junto con lápiz, bolígrafo y una Tablet Asus T-100.

3.4.- Técnicas para el procedimiento de la información

La información obtenida en la Asociación de Comerciantes Marinos Sáenz Peña fue procesada mediante los softwares Word y Excel.

3.5.- Matriz de consistencia

Se visualiza (anx N° 01)

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1. Infraestructura

4.1.1.1. Zona de Ingreso. Camino de tierra y piedra chancada, veinte metros de largo por siete de ancho, rodeado de negocios (cafeterías, juguerías, bodegas, restaurantes). Carece de techado o pavimento y conecta con la recepción.

4.1.1.2. Zona de Recepción. Espacio de trescientos metros cuadrados para descarga y venta mayorista desde camiones frigoríficos. Incluye urinarios, área de lavado con sumideros y canalización de aguas hacia la red urbana.

4.1.1.3. Zona Minorista. Área de mil doscientos metros cuadrados techada con calamina roja, tres corredores y seis bloques de puestos. Cada módulo posee lavaderos, espacio para eviscerado, mesa de exhibición y algunos congeladores.

4.1.1.4. Zona de Pesaje y Lavado. Ubicada en la sección mayorista, con lavadero de cemento y sumideros conectados a la matriz interna. Se usan balanzas digitales; pocos comerciantes cuentan con indumentaria adecuada, y se observa acumulación de desechos.

4.1.1.5. Zona Administrativa. La gestión se realiza en las mismas instalaciones, bajo alternancia de la directiva, sin un espacio definido.

Para clarificar los aspectos señalados se elaboró una matriz en la indagación.

Tabla 2

Infraestructura en la A.C.M.C.S.P.

I N F R A E S T R U C T U R A	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN	NORMA	COMENTARIOS
	1.- Accesos, perímetro. - Acceso y puerta principal de vehículos y público, portón de 7 metros de largo, vía de entrada de piedra chancada y cemento de 20 metros de largo	No cumple con los requisitos sobre cerco perimetral, zona de desembarque con pisos no absorbentes.	Anexo 04 del D.S N° 020-2022-PRODUCE	Debería instalarse un pediluvio en la entrada, debería encementarse todo el trayecto desde la puerta hasta la zona de desembarque
	2.- Servicios Higiénicos. - 2 servicios higiénicos, para varones y damas, 4 habitaciones con inodoro para varones y 5 para damas, además de constar con dos papagayos en el de varones, enchapados en mayólica.	No cumple con los requisitos sobre servicios higiénicos, no existen pendientes y los baños son de acceso de los comerciantes y público, no existen vestidores, y solo se hay una ducha en el baño de damas	Anexo 04 del D.S N° 020-2022-PRODUCE	Debería instalarse un pediluvio en la entrada, debería encementarse todo el trayecto desde la puerta hasta la zona de desembarque
	3.- Área de Recepción de Cámaras Isotérmicas, Pesado y Ventas al por Mayor y Lavado de Contenedores. - Ubicadas en un único espacio consta con alrededor de 300 M2 encementados, sin techo, con 2 sumideros de 7 metros x 25 cm	El espacio no cuenta con pisos anti absorbentes, está destechado y al realizarse varias actividades en un espacio pequeño se evidencia desorden y contaminación	Anexo 04 del D.S N° 020-2022-PRODUCE	Los pisos si son de cemento deberían ser pulidos, los muros deberían ser de cerámicos sin ángulos, con ligeros ángulos de inclinación para facilitar su limpieza.
	4.- Área Administrativa. - No tiene un área definida, se lleva a cabo por alternancia de Directiva.	Las reuniones y administración se llevan en las mismas instalaciones de la Asociación.	R.M. N° 423-2019-PRODUCE	Se recomienda el uso de una oficina para una mejor organización de los comerciantes.
	5.- Instalaciones de Agua. - Todos los puestos cuentan con agua potable, igualmente el área de venta al por mayor, lavado y recepción que solo cuenta con un grifo de agua.	Todos los puestos de venta al por menor cuentan con servicio de agua, al igual que la zona de desembarque y ventas al por mayor.	Anexo 04 del D.S N° 020-2022-PRODUCE	El área de venta al por mayor debería tener un flujo de agua con mayor caudal y fuerza, para ejercer mayor presión sobre las superficies a manguerear y los restos sólidos puedan ser retirados con mayor facilidad.
	6.- Instalaciones de Desagüe. - Casi todos los puestos de venta al por menor cuentan con sistema de desagüe sumidero, el área de venta de descarga, lavado y venta al por mayor también cuentan con sumideros.	Todos los puestos de venta al por menor cuentan con desagües sumideros, así como los corredores principales, área de desembarque y venta al por mayor con canaletas.	Anexo 04 del D.S N° 020-2022-PRODUCE	Se recomienda un desagüe con registro sumidero de 3 pulgadas en cada puesto, esto para el mejor achique de las aguas producto de la limpieza de cada puesto.
	7.- Instalaciones Eléctricas. - Se cuenta con alumbrado externo e interno monofásico, que alimenta de iluminación y energía a los puestos y para algunas congeladoras para mantener los productos	Se evidencia la presencia de fluido eléctrico brindado por la empresa de la zona, se evidencia iluminación externa e interna adecuada y suministro de fluido con tomacorrientes en cada puesto.	Anexo 04 del D.S N° 020-2022-PRODUCE	Se recomienda el uso de luz led de uso indirecto, esto para iluminar mejor el puesto y los productos, sin incidir en la temperatura de los recursos que se venden.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.2 Servicios higiénicos del Centro de Abastos de Recursos Marinos Sáenz Peña

El centro dispone de dos servicios diferenciados por género. En el caso masculino existen cuatro cubículos con inodoros y un espacio adicional con dos urinarios tipo papagayo, ocupando un área aproximada de veinte metros cuadrados. En la zona contigua se hallan los servicios destinados al público femenino, conformados por cinco cubículos con inodoros individuales.

4.1.3 Servicios de comercialización

La oferta de productos se muestra principalmente mediante mesas enchapadas en mayólica, cajas plásticas, superficies cubiertas con plástico y diversos contenedores como baldes o tinas.

4.1.4 Exhibición en mesas de mayólica

Los recursos son colocados directamente sobre mesas recubiertas de mayólica, sin hielo ni sistemas de refrigeración, lo cual rompe la cadena de frío y acelera la descomposición al permanecer expuestos al ambiente.

4.1.5 Exhibición en cajas plásticas

En la venta mayorista se utilizan cajas plásticas, colocando una vacía invertida como base y otra con el producto encima. Algunas poseen hielo o cremolada, pero muchas carecen de ello, favoreciendo la descomposición rápida. Estas exhibiciones ocurren en la zona de descarga de camiones isotérmicos, a la intemperie.

4.1.6 Exhibición en superficies plásticas

Se arman estructuras con cajas y tablas cubiertas de plástico sobre las cuales se colocan los recursos, sin refrigeración alguna, quedando expuestos al calor y agentes externos, lo que reduce frescura y calidad con rapidez.

4.1.7 Exhibición en baldes y tinas

Los contenedores plásticos son puestos directamente en el suelo de desembarque. El recurso permanece en contacto con el plástico, sin refrigeración, en condiciones de poca ventilación y exposición a bacterias ambientales, lo que acelera el deterioro.

4.1.8 Indumentaria de comerciantes y transportistas

Los comerciantes suelen vestir ropa común, con pocos usando botas, guantes o delantales impermeables; en general no emplean tocas ni mascarillas, afectando la inocuidad del recurso. Los transportistas visten también ropa cotidiana, usando ocasionalmente botas o delantales al ingresar a cámaras isotérmicas, aunque igualmente carecen de tapabocas y tocas, lo que impacta la seguridad alimentaria.

4.1.9 Manipulación y preservación de los recursos

La manipulación suele hacerse sin equipo de protección adecuado, prescindiendo de mascarillas, tocas o ropa impermeable; solo en ciertos casos se usan guantes, botas o delantal. El eviscerado y fileteado se efectúan directamente en mesas de mayólica, expuestas y sin hielo. Algunos puestos cuentan con congeladoras para conservar lo no vendido, volviendo a ofrecerlo al día siguiente.

Para un entendimiento más claro de la manipulación y conservación descritas, se elaboraron matrices en la presente indagación.

Tabla 3
La Manipulación de los Recursos Hidrobiológicos en la A.C.M.C.S.P.

M A N I P U L A C I O N	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN	NORMA	COMENTARIOS
	1.- Descarga, pesado y exposición. - Al llegar las cámaras isotérmicas a la zona de desembarque del centro de abastos, estas abren sus compuertas y los recursos comienzan a ser bajados y comprados por los minoristas, en este proceso también se lleva a cabo el pesaje de cada caja, luego de esto el minorista procede a llevar el recurso a su puesto donde lo exhibirá sobre sus mostradores.	El recurso sufre golpes, laceraciones contaminación cruzada, subida de temperatura. El recurso pasa por numerosas manos, después del pesado casi en su mayoría sin guantes, sin ropa protectora y arrastrando las cajas por el suelo que es absorbente. La exhibición se lleva a cabo sin hielo y sin controles de temperatura, sin protector contra moscas u otros agentes externos.	Anexo 04 del D.S. N° 020-2022-PRODUCE	La manipulación del producto debe ser siempre con guantes. Se deben usar carretillas para trasladar los productos a la zona de venta al por menor. Se deben acondicionar los mostradores en su diseño para poder tener el recurso siempre con hielo.
	2.- Uso de hielo o cremolada. - Durante la apertura de los camiones isotérmicos se puede percibir el uso de hielo en las bandejas cubriendo los recursos, en otros casos la cremolada, al igual en los puestos de venta al por mayor el uso de hielo es extendido	Gran parte del recurso llega en camiones isotérmicos con cremolada o hielo. En los puestos de venta al por menor el uso de hielo es nulo, esto incide en un aumento de temperatura y a su vez en la calidad del producto. En los puntos de venta al por mayor el recurso lleva hielo o cremolada acondicionados en cubetas, tinas o baldes	Anexo 04 del D.S. N° 020-2022-PRODUCE	El recurso en los puestos de venta al por mayor está con hielo, pero no con un equipo que lo sostenga a una temperatura que evite su derretimiento. El recurso está a la intemperie, expuesto a la lluvia, deberían implementar cobertores y evitar la entrada de motos que contaminan con el monóxido de sus motores.
	3.- Capacitación para el manipuleo. - se observa un proceso desordenado en la manipulación del recurso, no tienen una recomendación de alguna entidad que los acredite para esta actividad, como el Sanipes	Poca preparación en la manipulación del recurso, no usan las medidas necesarias, no se lavan las manos después de haber cogido dinero, ni tienen una recomendación del Sanipes	Anexo 04 D.S. N° 020-2022-PRODUCE	La municipalidad de Barranca los ha instruido en cuanto a requerimientos básicos de sanidad. Han recibido muy poca capacitación del Produce o a través de sus adscritas, Fondepes o Sanipes.
	4.- Equipamiento y materiales. - Se observan delantales plásticos en algunos percheros de los puestos de venta al por menor. Escaso uso de guantes. En su mayoría los comerciantes usan botas	La mayoría de los comerciantes poseen los atuendos para la manipulación correcta de los recursos, pero no los usan. En su mayoría solo usan botas de agua y escasamente el delantal a prueba de agua y los guantes. El trabajo se lleva a cabo con ropa de diario, sin tocas y a mano descubierta.	Anexo 04 del D.S. N° 020-2022-PRODUCE	Deben llevar tableros de control en cuanto al uso periódico de su indumentaria. Deberían buscar financiamiento para adquirir sistemas de frío, sino lo pueden hacer de forma privada, el Fondepes financia a pescadores agremiados o inscritos como tal.
	5.- Limpieza, Despacho y Venta. - La limpieza, el despacho y la venta se lleva a cabo al lado o sobre la misma mesa de exhibición, se manipula el pescado mayormente sin epps	Las actividades de limpieza, despacho y venta se lleva a cabo sin epps, es recurrente la contaminación cruzada entre el manipuleo del recurso y el uso de dinero. El recurso se expende en bolsas de plástico blancas y muchas otras en bolsas negras recicladas de plásticos de segundo uso.	Anexo 04 del D.S. N° 020-2022-PRODUCE	En el momento de la limpieza, despacho y venta el uso de guantes, delantal y toca es imperioso, deberían poner carteles de control para su recordación y estadística. Se deben usar bolsas de polipropileno que son más adecuadas y no despiden tantos micro plásticos al recurso.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4
Conservación de los Recursos Hidrobiológicos en la A.C.M.C.S.P.

C O N S E R V A C I O N	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN	NORMA	COMENTARIOS
	1. - Arribo al centro de Abastos. -Los productos en mayor volumen llegan en camiones isotérmicos con una temperatura adecuada cercana a 0 grados Llegan en canastas recursos de la extracción de los pinteros	Los productos llegan en temperaturas cercanas a 0° Algunos recursos llegan aplastados por el excesivo apilamiento de las cajas. Los productos de la pesca por pinteo llegan sin hielo y ningún control de Temperatura.	Anexo 03 del D.S. N° 020-2022-PRODUCE	Las cajas no deben estar tan saturadas de producto para evitar el maltrato de este
	2.- Zona de Desembarque, Pesaje y Venta al por Mayor. - Los recursos se descargan acondicionados en cajas con hielo hacia las balanzas Los pinteros llevan sus productos directamente a los puntos de venta al por menor	La zona de desembarque, pesaje y venta al por mayor es un único espacio donde se realizan estas tres actividades, está a la intemperie y la única parte controlada con hielo es la zona de venta al por mayor, donde los camiones isotérmicos descargan sus cajas con el recurso con hielo, los apilan y los venden directamente a los comerciantes de venta al por menor y público en general.	Anexo 04 del D.S. N° 020-2022-PRODUCE	Esta zona debería estar bajo techo ya que el smog y la garúa en determinadas horas del día se posan sobre el producto alterando sus características.
	3.- Zona de Venta al por Menor. - Los productos llegan con hielo y son depositados sobre las mostradores de mayólica o cemento pulido	En la zona de venta al por menor los productos son acondicionados directamente sobre los mostradores, no existe sistema de frio, ni son colocados sobre hielo. El recurso se exhibe todo el tiempo a temperatura ambiente. Los saldos restantes son colocados en congeladoras en los mismos puestos de venta al por menor, muchos de ellos en mal estado.	Anexo 04 del D.S. N° 020-2022-PRODUCE	Los recursos deberían ser acondicionados sobre hielo para mantener una temperatura cercana a 0° Los mostradores deberían ser confeccionados con un ángulo de 15° y con drenajes para que las aguas de deshielo puedan drenar hacia el desagüe. Dar un mantenimiento adecuado a sus equipos de frio.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.10 Limpieza de los puestos de venta

La higiene constituye un aspecto crítico dentro del centro de abastos, pues una ejecución deficiente conlleva a la contaminación del recurso. Para su control se delimitaron sectores: desembarque y venta mayorista, venta minorista, pasadizos, inmediaciones y recolección diaria efectuada por la Municipalidad de Barranca.

4.1.10.1 Limpieza en desembarque y venta mayorista

El área dispone de un lavadero conectado a manguera de 5/8" para asear cubetas, baldes, tinas y pisos. Dos canaletas de siete metros conducen líquidos hacia sumideros con rejillas metálicas que desembocan en la red de desagüe urbano. Residuos sólidos como cartones o plásticos son barridos y colocados en contenedores cercanos, generalmente con apoyo de detergentes y desinfectantes.

4.1.10.2 Limpieza en puestos minoristas

Cada comerciante asume la limpieza de su espacio utilizando lavaderos propios con agua potable y desinfectantes (lejía, detergente, otros). Se prioriza la desinfección de mesas de mayólica, zonas de fileteado y lavaderos, empleando escobillas o esponjas abrasivas. Los pisos poseen sumideros de dos pulgadas que facilitan el drenaje del agua usada.

4.1.10.3 Limpieza de pasadizos

Los pasillos se higienizan con agua potable mezclada con lejía, usando baldes, escobas y mangueras. El desagüe se dirige a cinco sumideros de hierro dulce, distribuidos entre el corredor central y los laterales norte y sur, garantizando evacuación adecuada.

4.1.10.4 Limpieza de inmediaciones

La Municipalidad Provincial de Barranca se encarga de limpiar las áreas externas de la asociación, barriendo dos veces al día y retirando los contenedores con residuos una vez al día.

Tabla 5
Asepsia en la A.C.M.C.S.P.

A S E P S I A	ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN	NORMA				COMENTARIOS
	1.- Puestos de venta al por menor. -La limpieza es con agua y agentes desinfectantes, se utilizan escobas, estropajos para las mesas, algunos los puestos de venta tienen mayólica o pulido de cemento, sumideros en los pisos para el fácil achique del agua de limpieza	Poca renovación de los materiales de limpieza Algunos desperdicios van a dar al piso o bolsas, casi en todos los puestos se nota la ausencia de contenedores de basura	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S.	Nº 020-2022-	Los estropajos deben ser renovados cada jornada, así como los guantes. Deben haber tachos para desperdicios en cada punto de venta al por menor
	2.- Zona de desembarque, pesado y venta al por mayor. -La limpieza se lleva a cabo con una manguera que está conectada a una toma de agua.	La ausencia de contenedores de basura es notoria, La limpieza es solo con agua, no se usan agentes desinfectantes La limpieza es poco prolija, las bolsas y desperdicios de pescado quedan atorados en las superficies de los sumideros.	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S.	Nº 020-2022-	Se recomienda poner 4 tachos para desperdicios en la zona de desembarque y venta al por mayor, uno en cada punto del rectángulo de la zona. El recojo de basura y el manguereando debe ser más prolijo, es notoria la sensación de pestilencia y los restos de bolsas esparcidos por esta zona Debe hacerse hábito el uso de desinfectantes como la soda o lejía para la limpieza de esta zona.
	3.- Camiones isotérmicos y personal. -Los camiones isotérmicos ingresan al centro de abastos y de inmediato comienzan su descarga y venta a los comerciantes al por menor Casi todo el personal a cargo de la descarga lleva botas y ropa de agua, además de guantes	No existe un pediluvio para la desinfección de los camiones isotérmicos en el momento de entrada. Los encargados del estibaje también hacen la venta y cogen el dinero con las mismas manos que cogen el pescado	Anexo 03 PRODUCE	del	D.S.	Nº 020-2022-	Implementar un pediluvio para carros en la entrada principal. Los encargados de la descarga y la venta deberían tener un personal exclusivo a la cobranza del dinero.
	4.- Limpieza pasadizos internos. - Los pasadizos casi siempre lucen limpios y despejados Hay dos tachos dispuestos a ambos extremos de la entrada de la zona de venta al por menor que son escasos ya que los desperdicios siempre se focalizan en esa zona que es adyacente a la zona de desembarque	Intermitentemente los pasadizos se ensucian con bolsas o desperdicios los cuales son limpiados por los propios comerciantes. Gran parte de los residuos generados en la zona de venta al por menor, van a dar a dos tachos que están en la zona de desembarque, saturándose y rebalsándose constantemente, generando un foco infeccioso e incomodidad	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S.	Nº 020-2022-	Implementar un plan de gestión de limpieza y gestión de residuos. Acondicionar más tachos para desperdicios debidamente clasificados y señalizados para residuos orgánicos, plásticos, vidrios y cartones
	5.- Limpieza de exteriores. -La limpieza de los exteriores se da una o dos veces al día por la gestión municipal	Solo consta del recojo de bolsas, cajas con desperdicios y vaceado de cilindros con residuos de pescado. Gran parte de los desperdicios generados por la venta ambulatoria son recogidos por recicladores o tricicleros de la baja policía municipal y otra parte queda sobre las veredas o pista.	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S.	Nº 020-2022-	Se debería coordinar con la municipalidad para que el camión recolector pase dos veces al día

Fuente: Elaboración propia.

4.1.11 Contaminación ambiental

La A.C.M.C.S.P. enfrenta contaminación derivada del inadecuado manejo de desechos, costumbres inapropiadas del público, ingreso de animales y presencia de comercios ajenos a la actividad pesquera.

4.1.12 Contaminación por el público

Numerosos visitantes ingresan con carretillas y alimentos diversos que terminan en el suelo. No utilizan mascarillas y algunos escupen en los pasillos, comprometiendo la inocuidad. Además, paraderos de mototaxis emiten humo y calor cerca del recinto.

4.1.13 Mal manejo de residuos

Los contenedores suelen rebalsar, dejando plásticos, papeles y restos dispersos en el área de desembarque durante gran parte del día.

4.1.14 Contaminación por animales

La falta de control en accesos permite el ingreso de perros y gatos atraídos por olores de pescado, dejando excrementos en el lugar. También se observa la presencia de palomas que ensucian techos y estructuras.

4.1.15 Contaminación por comercio ajeno

Dentro y fuera del centro se desarrolla actividad comercial formal e informal no vinculada a recursos hidrobiológicos, como venta de tubérculos, hortalizas y aves, que generan saturación de accesos y riesgos para la inocuidad.

Tabla 6
Los Focos de Contaminación en la A.C.M.C.S.P.

F O C O S D E C O N T A M I N A C I O N	ACTIVIDAD/ DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN	NORMA			RECOMENDACIÓN
	1.- Contaminación externa. -En las inmediaciones del centro de abastos se llevan a cabo diferentes actividades comerciales ambulatorias que generan residuos que son desechados en los extramuros del centro de abastos, propalando malos olores y generando focos de contaminación	Los comerciantes ambulatorios de alrededor del centro de abastos generan gran cantidad de residuos que generan contaminación por el mal hábito en la gestión de sus residuos y los que estos generan(propagación de malos olores, moscas, ratas, entre otros)	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S. N° 020-2022-	Coordinar con la municipalidad en el ordenamiento externo del comercio ambulatorio y el recojo de los desechos que esta genera.
	2.- Contaminación por el público. -Muchas veces los compradores llegan con comestibles que luego no son echados en los depósitos de basura, llegan animales de compañía como los perros.	Muchos clientes llegan con mascotas Pocos contenedores de basura y mal señalizados No hay contenedores en la recepción/salida	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S. N° 020-2022-	Sugerir que el público entre sin comestibles a boca al centro de abastos. Señalizar mejor los depósitos de basura y que estos sean más numerosos. Tener tachos en cada puesto.
	3.- Contaminación por comercio ajeno. -Dentro de las instalaciones se llevan a cabo otras actividades comerciales como la venta de abarrotes, verduras, pelado de pollo y venta de jugos.	Venta de pollo adyacente a los puestos de venta de pescado venta de víveres y tubérculos en todos los alrededores Venta de ceviche, pescado frito y jugos	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S. N° 020-2022-	Las actividades comerciales ajenas al centro de abastos deberían estar más separada de la de ventas de recursos hidrobiológicos para evitar contaminación cruzada
	4.- Contaminación interna por paraderos. - Existen dos paraderos en el centro de abastos, uno de mototaxis, ubicado al margen derecho de la zona de venta al por mayor, y una de combis ubicada en el margen izquierdo también en la zona de venta al por mayor.	Los vehículos mayores y menores expiden monóxido de carbono que se deposita en la superficie de los productos Elevación de la temperatura por la presencia de motores de combustión encendidos No existe un pediluvio a la entrada del centro de abastos	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S. N° 020-2022-	Los paraderos deberían estar en los exteriores del centro de abastos Solo se debería recibir camiones isotérmicos o de no ser ahí, vehículos autorizados para el transporte de los recursos Acondicionar pediluvio en la zona de recepción.
	5.- Contaminación por mala gestión de residuos. - Escasos depósitos de basura Mala señalización de los depósitos de basura. Demora en el desalojo de los desechos generados por la actividad comercial.	Escasos depósitos de basura y mal señalizados que trae consigo que el público y los mismos comerciantes tiren los desperdicios al suelo, bolsas, restos de pescado	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S. N° 020-2022-	Debería haber más contenedores de basura, mínimo dos por corredor en la zona de venta al por menor y dos en la zona de venta al por mayor, dos en ambos lados de la zona de recepción.
	Contaminación por plagas o animales. – Evidencia de moscas, sobre todo en épocas de primavera y verano. Evidencia de animales menores como perros, gatos y aves	Es nulo el control de plagas, sobre todo con el control de los roedores y cucarachas, Muchos gatos atraídos por el olor a pescado y los roedores, sobre todo en las horas vespertinas No hay control en la entrada a perros callejeros, muchos de ellos con evidentes señales de enfermedades	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S. N° 020-2022-	Se sugiere tener un portero que evite el ingreso de animales y comercio ambulatorio. Se recomienda un protocolo para control de roedores Se recomienda la fumigación para la propagación de insectos Se recomienda el uso de mallas protectoras para el ingreso de aves y gatos
	Contaminación por mal acondicionamiento de los puestos. - Los puestos de venta al por mayor están a la intemperie, no hay malla protectora contra animales externos	Es constante la presencia de animales externos como aves, gatos, perros. Los puestos de venta al por mayor están expuestos a la lluvia y el smog	Anexo 04 PRODUCE	del	D.S. N° 020-2022-	Se sugiere tener un portero que evite el ingreso de animales y comercio ambulatorio. Se recomienda el toldeo de los puestos de venta al por mayor.

4.1.16 Sistema de Validación de la Calidad de los Servicios

La A.C.M.C.S.P. carece de un sistema formal que evalúe y garantice la calidad de los servicios que ofrece.

4.1.17 Recursos Hidrobiológicos

En la Asociación se comercializan diversos recursos, siendo los más demandados:

- **Peces:** Bonito, jurel, lorna, lisa, pejerrey, lenguado, chita, cabrilla, pintadilla, ayanque, corvina.
- **Moluscos:** Pota, pulpo.
- **Bivalvos:** Choro, concha de abanico.
- **Univalvos:** Lapa, chanque.
- **Algas:** Yuyo.
- **Crustáceos:** Cangrejo violáceo.

4.2. Contratación de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

Se contrastó la hipótesis de que la calidad de los servicios en la comercialización de recursos hidrobiológicos en la A.C.M.C.S.P. es deficiente.

De acuerdo con el D.S. N.º 020-2022-PRODUCE, la Asociación no cumple con los estándares mínimos exigidos, evidenciándose deficiencias en infraestructura, higiene, servicio y atención al cliente.

4.2.2. Hipótesis Específica

Se confirma que las instalaciones, los servicios de limpieza e higiene, así como el desempeño de los comerciantes, presentan deficiencias.

Para contrastar la hipótesis general y específicas, se aplicó una encuesta a 21 trabajadores, empleando la escala de Likert con los siguientes niveles de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Tabla 7

Medición sobre la calidad del servicio de comercialización en la A.C.M.C.S.P. en su dimensión Infraestructura

DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA		
1	¿Las instalaciones permiten la venta adecuada de los recursos hidrobiológicos?	La población de encuestados tuvo una reacción positiva, con 14 respuestas que van desde “de acuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”, mientras que 7 se mostró relativo.
2	¿Las instalaciones están preparadas para un siniestro(terremotos,)?	La población da una respuesta medianamente positiva “ni de acuerdo ni en desacuerdo” hasta “de acuerdo” con 19 respuestas
3	¿Las instalaciones están diseñadas de una forma que brinden seguridad a los comerciantes y compradores?	Los encuestados mayormente se muestran de acuerdo con la seguridad en el diseño.
4	¿Los puestos tienen una adecuada disposición para permitir la venta ordenada de los productos?	La población en su mayoría se muestra de acuerdo con la disposición de sus puestos con 18 respuestas positivas
5	¿Posee vías de acceso y evacuación que permitan un tránsito fluido y seguro?	Los comerciantes se muestran mayoritariamente de acuerdo con las vías de acceso y evacuación con 17 respuestas positivas.

Fuente: Elaboración propia

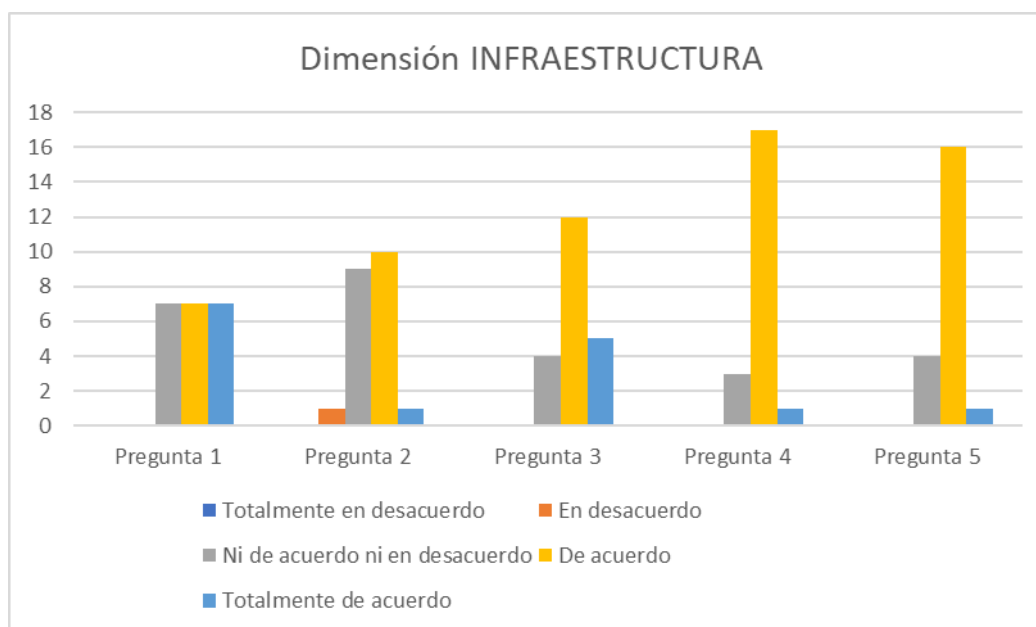


Figura 1. Resultado estadístico de la dimensión Infraestructura en la A.C.M.C.S.P.

Tabla 8

Medición sobre la calidad del servicio de comercialización en la A.C.M.C.S.P. en su dimensión Aspectos Legales

DIMENSIÓN ASPECTOS LEGALES		
1	¿La asociación cumple con las normas municipales?	Hay una sensación mayoritaria (19 individuos) de estar “totalmente en desacuerdo” con las normas municipales con 13 respuestas, mientras 6 encuestados se muestran “de acuerdo”.
2	¿ La asociación cuenta con una partida registral o documentos de constitución?	Respuesta positiva a poseer una partida registral y documentos que constituyan una asociación para comerciar, con 18 individuos que respondieron desde “de acuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”
3	¿ Hay alternancia en la dirigencia?	Respuestas variadas, pero con una mayoría que se muestra indiferente a la alternancia dirigenal con 10 respuestas que no están “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que 8 individuos responden desde “de acuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”
4	¿ Están asociados a una agremiación de pescadores de carácter regional o nacional que les brinde asesoría legal o jurídica?	Los asociados en su mayoría pertenecen a una asociación de pescadores dando 11 respuestas “de acuerdo” y 1 “totalmente de acuerdo”

Fuente: Elaboración propia

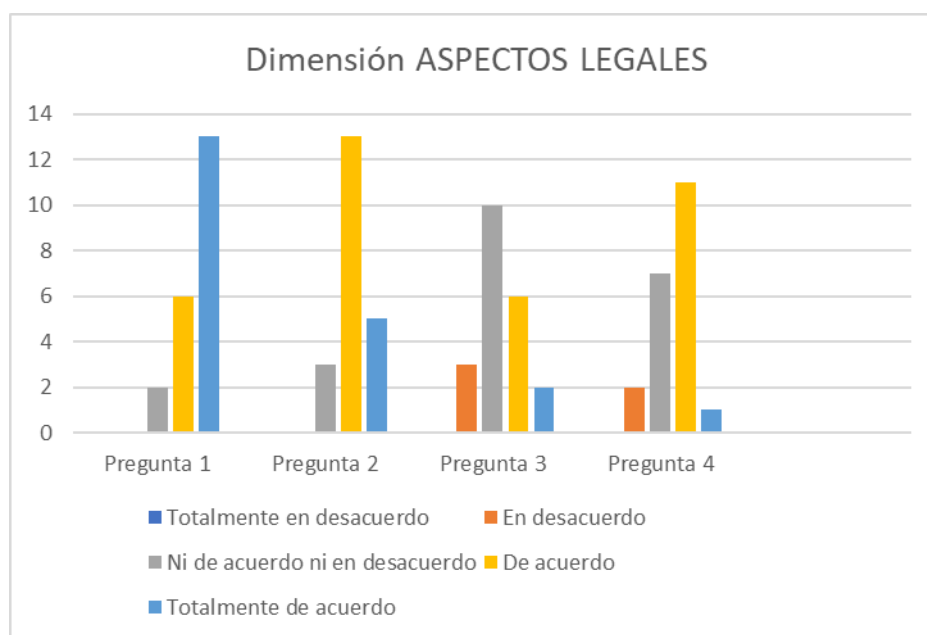


Figura 2. Resultado estadístico de la dimensión Aspectos Legales en la A.C.M.C.S.P.

Tabla 9

*Medición sobre la A.C.M.C.S.P. en su dimensión Recursos Humanos***Fuente:** Elaboración propia

DIMENSIÓN RECURSOS HUMANOS		
1	¿Sabe que es atención al cliente?	En su mayoría (20 individuos) dicen conocer lo que es atención al cliente
2	¿Conoces sobre la venta de Productos Pesqueros?	En su mayoría (20 personas) de los encuestados, dicen conocer sobre la venta de productos pesqueros
3	¿Conoces sobre estrategia de ventas?	Pocos encuestados (6 personas), dijeron saber sobre las estrategias de ventas, 8 personas (casi un 38%) no conocen sobre estrategia de ventas, mientras que 7 personas (33%) se muestra indiferente
4	¿Tienes como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes?	En su mayoría (20 personas) se mostraron entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” en tener como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes
5	¿Le gustaría ser capacitado en estrategia de ventas?	Mayoritariamente se mostraron “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” en ser capacitados en estrategia de ventas.

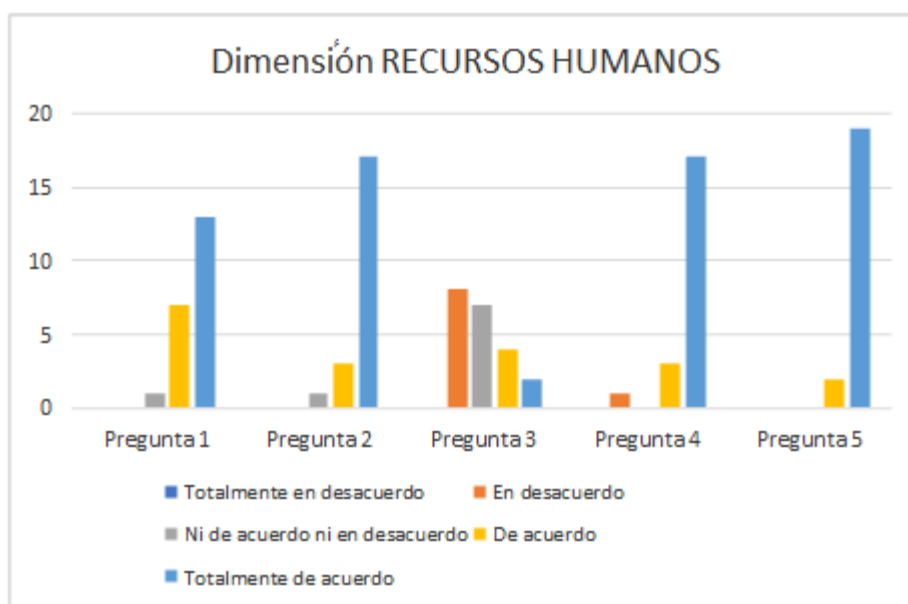
**Figura 3.** Resultado estadístico de la dimensión Recursos Humanos en la A.C.M.C.S.P.

Tabla 10

Medición sobre la A.C.M.C.S.P. en su dimensión Recursos Sanitarios

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN RECURSOS SANITARIOS		
1	¿Cuentan con servicios básicos de agua y desagüe?	El total de los encuestados dice estar “totalmente de acuerdo” con los servicios de agua y desagüe con los que cuentan en la A.C.M.C.S.P.
2	¿Cuentan con servicios higiénicos las 24 horas?	El total de los encuestados dice estar “totalmente de acuerdo” con los servicios higiénicos las 24 horas del día.
3	¿Tienen algún programa de eliminación de desechos?	19 de los encuestados dicen tener un programa de eliminación de desechos con respuestas que van desde “de acuerdo” con 14 individuos, hasta “totalmente de acuerdo” con 5 individuos.
4	¿Cuentan con algún servicio de limpieza o están organizados en equipos para la limpieza?	17 de los individuos encuestados dicen contar con algún servicio de limpieza y se mostraron “de acuerdo” 12 individuos y “totalmente de acuerdo”, 5 individuos, mientras que solo 4 individuos dio una respuesta de “ni de acuerdo ni en desacuerdo”
5	¿Cuenta con carnet de sanidad vigente?	El total de los encuestados dice poseer carnet de sanidad vigente para lo cual se mostraron “totalmente de acuerdo” en tenerlo.

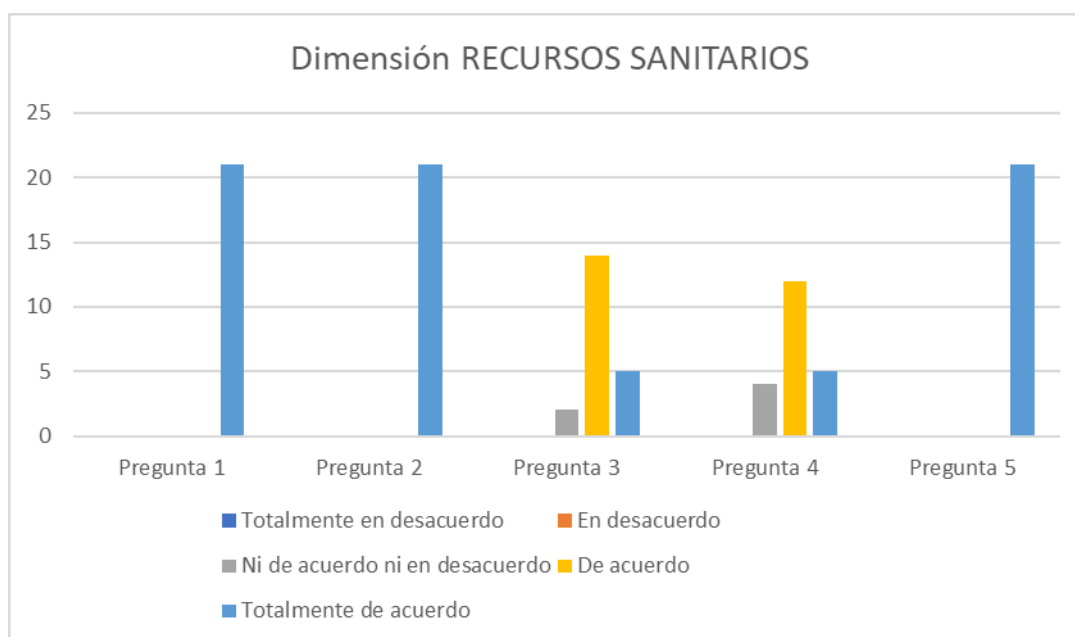


Figura 4. Resultado estadístico de la dimensión Recursos Sanitarios en la A.C.M.C.S.P.

Tabla 11

Medición sobre la A.C.M.C.S.P. en su dimensión Servicios de Energía

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIÓN SERVICIOS DE ENERGÍA		
1	¿Cuentan con servicio de fluido eléctrico las 24 horas?	El total de los encuestados dice tener fluido eléctrico las 24 horas, para lo cual se mostraron “totalmente de acuerdo”
2	¿Los puestos cuentan con fluido eléctrico?	El total de los encuestados dice tener fluido eléctrico en todos sus puestos, para lo cual se mostraron “totalmente de acuerdo”
3	¿Tienen una adecuada iluminación?	20 de los encuestados dice tener una adecuada iluminación y se mostraron “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, mientras solo 1 dijo estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”
4	¿Utilizan congeladoras, exhibidoras, cortadoras o algún otro equipo que requiera de energía eléctrica?	12 de los encuestados dijo tener algún tipo de aparato eléctrico de conservación de productos hidrobiológicos y se mostraron desde “de acuerdo” con 9 respuestas y totalmente de acuerdo con 3 respuestas, 5 dijeron que solo a veces los tienen y se mostraron “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y 4 encuestados no poseen ningún tipo de equipo de conservación de recursos hidrobiológicos y se mostraron “en desacuerdo”

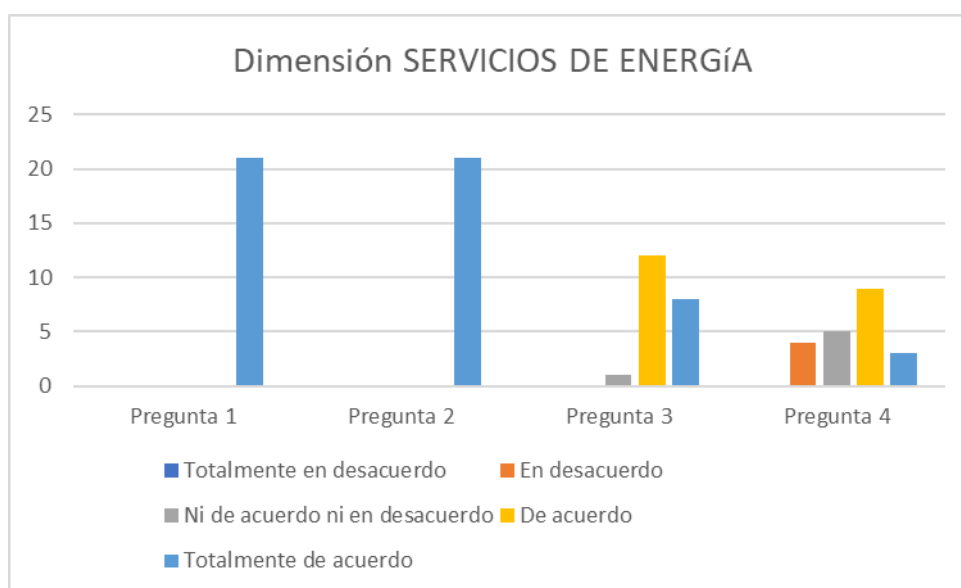


Figura 5. Resultado estadístico de la dimensión Servicios de Energía en la A.C.M.C.S.P.

CAPÍTULO V. DISCUSION

5.1. Discusión de los resultados

Según los datos obtenidos en las encuestas y su contraste con el D.S. N° 020-2022-PRODUCE, junto con las observaciones hechas en la A.C.M.C.S.P., se identificaron diversas deficiencias en los servicios de comercialización ofrecidos, impactando de forma negativa en la satisfacción de los consumidores. Entre las carencias más destacadas están la ausencia de programas de limpieza, manejo de residuos, estrategias de ventas, y capacitación en la manipulación de productos hidrobiológicos. Por lo tanto, resulta imprescindible la implementación de las disposiciones establecidas en los anexos III y IV del D.S. N° 020-2022-PRODUCE, relativas al expendio y transporte de recursos pesqueros.

Asimismo, Breña y Pinzón, en su indagación sobre la "Calidad del Servicio y su Influencia en la Satisfacción de los Clientes de la Marisquería 'El Peje' - Huancayo", buscaron determinar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes de dicho establecimiento. Utilizando un enfoque descriptivo-explicativo, concluyeron que la calidad del servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción de los consumidores, y que la calidad del producto también juega un papel determinante en la percepción de los clientes de la marisquería "El Peje".

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. La calidad de los servicios brindados por la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos de la Calle Sáenz Peña es deficiente, sin lograr satisfacer las expectativas de los consumidores.
2. La infraestructura de la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos de la Calle Sáenz Peña es obsoleta, careciendo de condiciones adecuadas para la venta de productos hidrobiológicos.
3. La higiene y la limpieza en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos de la Calle Sáenz Peña son insuficientes, especialmente en lo que respecta al manejo y cumplimiento de las normativas sanitarias necesarias para la comercialización adecuada de productos pesqueros.
4. La atención al cliente es mediocre, ya que los comerciantes carecen de preparación en estrategias de ventas.

6.2. Recomendaciones

- Implementar las disposiciones del D.S. N° 020-2022-PRODUCE, específicamente en los anexos e incisos que regulan la comercialización de productos pesqueros al por mayor y menor, con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.
- Renovar la infraestructura de las instalaciones para optimizar los procesos de descarga, presentación y conservación de los productos, creando un ambiente que brinde mayor confianza a los consumidores.

- Desarrollar un plan integral de limpieza y manejo de residuos que garantice condiciones higiénicas adecuadas en todo momento.
- Proporcionar formación y capacitación continua a los comerciantes para mejorar la manipulación, presentación y conservación de los productos pesqueros, elevando así la calidad del servicio al cliente.

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS

7.1. Referencia bibliografica

Armada, L. & Ros, C. (2007). Manipulador de alimentos: La relevancia de la higiene en la preparación y prestación de comidas. Idea Propias Editorial, Vigo, España.

García Parra, Y. & Rodríguez Jaramillo, J. C. (2021). Evaluación de los factores que inciden en las pymes dedicadas a la comercialización de pescado en los mercados de Paloquemao y Las Flores en Bogotá.

Ishikawa, K. (1988). Métodos japoneses de gestión de calidad. Economics, 215.

ISO 9001 (2008). Norma Internacional – Sistema de Administración de la Calidad, cuarta edición.

Reeves, C. A. & Bednar, D. A. (1994). Definición de calidad: alternativas y consecuencias.

Sandhusen, R. L. (2000). Mercadotecnia / por Richard L. Sandhusen. No. 658.8 S35y.

Schroeder, R. (2005). Administración de operaciones: Conceptos y casos actuales. 5ta edición.

Serna, H. (2006). Atención al cliente. Una nueva perspectiva: clientes para siempre. 3ra edición. Editorial, 3, 37.

Vila Rodolfo, L. A. (2017). Puesta en práctica de la gestión de residuos orgánicos en áreas verdes.

ANEXO

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General ¿Cómo es la calidad de los servicios de comercialización de los recursos hidrobiológicos en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña-Barranca 2024? Problema Específicos 1) ¿Cómo son las instalaciones en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024? 2) ¿Cómo se realiza el servicio de limpieza e higiene en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024? 3) ¿Cómo actúan los comerciantes en el proceso de ventas en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024?	Objetivo General Establecer la calidad de los servicios de comercialización de los recursos hidrobiológicos en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña-Barranca 2024. Objetivos Específicos 1) Saber cómo son las instalaciones en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024. 2) Conocer cómo se realizan los servicios de limpieza e higiene en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024. 3) Conocer la actuación de los comerciantes en el proceso de ventas en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña - Barranca 2024.	Hipótesis General La calidad de los servicios de comercialización de los recursos hidrobiológicos en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña, es deficiente. Hipótesis específicas 1) Las instalaciones en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña no prestan las garantías de un buen servicio de comercialización de productos marinos. 2) El servicio de limpieza e higiene en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña, es deficiente 3) La actuación de los comerciantes en el proceso de ventas en la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña, es negativa.	Variable X: Calidad de los Servicios de comercialización de los Recursos hidrobiológicos Dimensiones - Recursos humanos - Servicios Sanitarios - Servicios de Energía Variable Y: La Asociación de Comerciantes de Productos Marinos de la Calle Sáenz Peña Dimensiones - Aspectos legales (Componentes de la Dirigencia de la Asociación de Comerciantes de Productos Marinos Sáenz Peña) - Infraestructura	a. Manipulación en la comercialización y manejo de los residuos de los Recursos Hidrobiológicos. b. Servicios higiénicos limpios y ventilados c. Energía eléctrica las 24 horas. a. - Partida registral b. - David Cuadros(Pdte.) c. Nancy Tello (Secr.) d. -Ejecución del Decreto Supremo N°020-2022-PE e. -Distribución de puestos f. -Espacios de los corredores.	Tipo de Investigación: La indagación es descriptiva-explicativa Instrumento Encuesta Entrevista Software Word Excel

Anexo N° 02: Instrumento de recolecta de datos

Instrumento de Recolección de Datos Calidad del Servicio

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones:

Estimado comerciante, el siguiente cuestionario forma parte de una indagación cuyo objetivo es obtener datos sobre la percepción respecto a la calidad del servicio brindado por la Asociación de Comerciantes Marinos Sáenz Peña.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines informativos y será tratada con total confidencialidad. Le agradeceremos que las respuestas sean lo más verídicas posible. A continuación, seleccione la opción que mejor refleje su opinión personal:

1 = T.D.

2 = D.

3 = N/A

4 = A.

5 = T.A.

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA					
1	¿Las instalaciones permiten la venta adecuada de los recursos hidrobiológicos?					
2	¿Las instalaciones están preparadas para un siniestro(terremotos,)?					
3	¿Las instalaciones están diseñadas de una forma que brinden seguridad a los comerciantes y compradores?					
4	¿Los puestos tienen una adecuada disposición para permitir la venta ordenada de los productos?					
5	¿Posee vías de acceso y evacuación que permitan un tránsito fluido y seguro?					
	DIMENSIÓN ASPECTOS LEGALES					
1	¿La asociación cumple con las normas municipales?					
2	¿ La asociación cuenta con una partida registral o documentos de constitución?					
3	¿ Hay alternancia en la dirigencia?					
4	¿ Están asociados a una agremiación de pescadores de carácter regional o nacional que les brinde asesoría legal o jurídica?					

Instrumento de Recolección de Datos Asociación de Comerciantes

CUESTIONARIO A.C.M.C.S.P.

Instrucciones

Estimado señor, este cuestionario forma parte de una indagación social cuyo objetivo es recopilar información sobre la A.C.M.C.S.P., ubicada en la provincia de Barranca.

Le solicitamos que seleccione la opción que mejor se ajuste a su opinión personal. La información recolectada será utilizada exclusivamente con fines informativos y se manejará con total confidencialidad. Agradecemos sinceramente su colaboración y que las respuestas sean lo más precisas posible.

Escala de respuesta:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

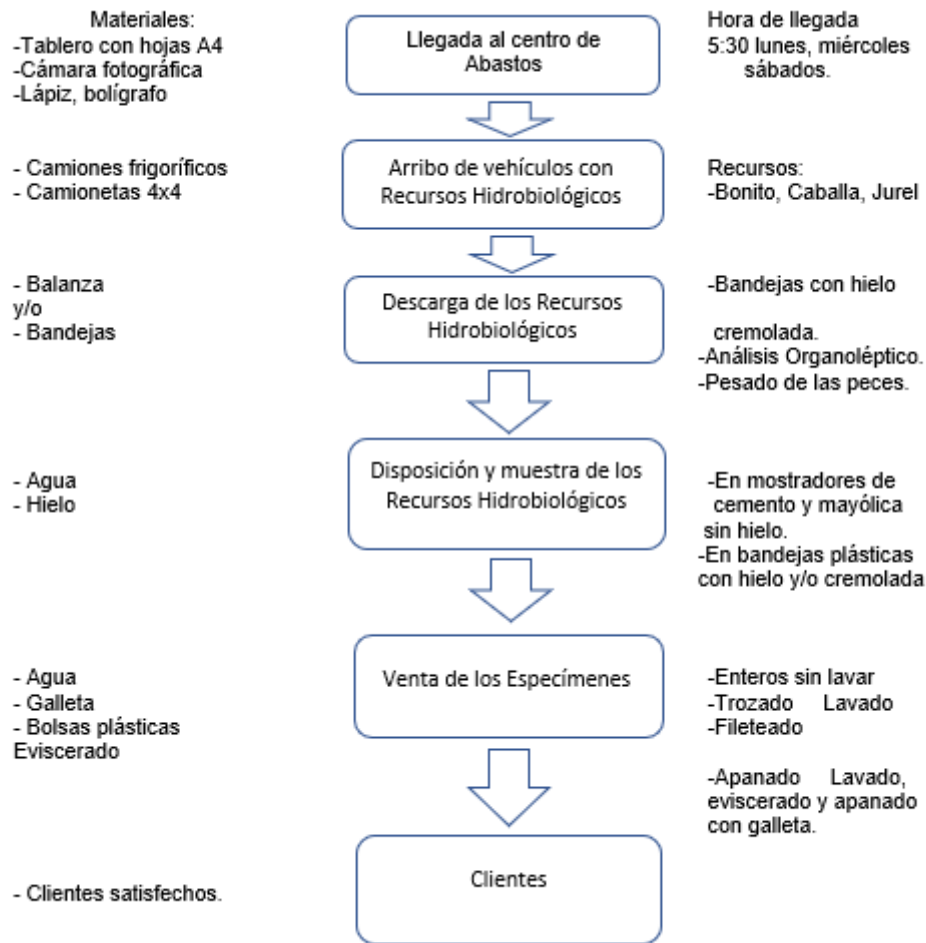
3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

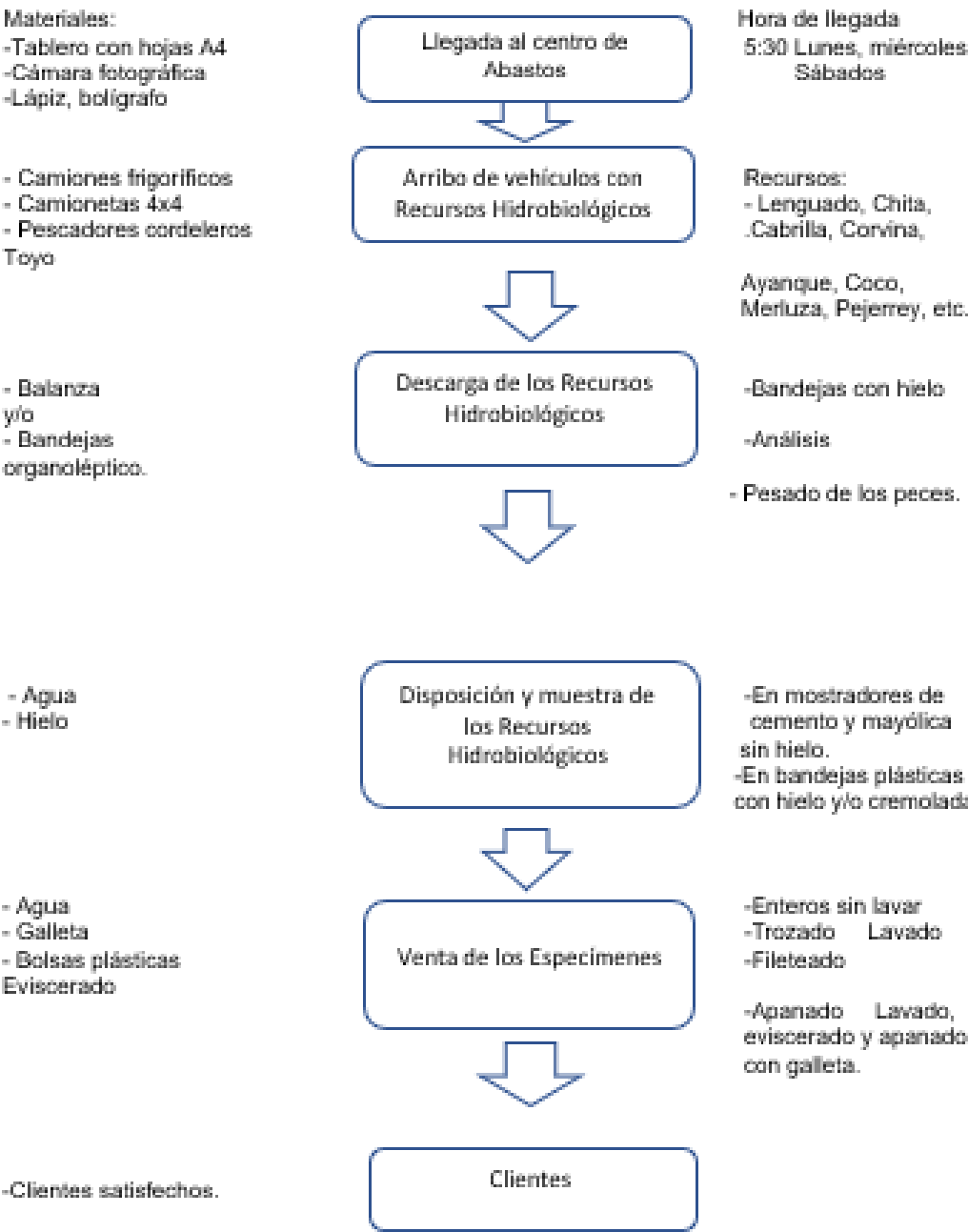
5 = Totalmente de acuerdo

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN RECURSOS HUMANOS					
1	¿Sabe que es atención al cliente?					
2	¿Conoces sobre la venta de Productos Pesqueros?					
3	¿Conoces sobre estrategia de ventas?					
4	¿Tienes como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes?					
5	¿Le gustaría ser capacitado en estrategia de ventas?					
	DIMENSIÓN RECURSOS SANITARIOS					
1	¿Cuentan con servicios básicos de agua y desagüe?					
2	¿Cuentan con servicios higiénicos las 24 horas?					
3	¿Tienen algún programa de eliminación de desechos?					
4	¿Cuentan con algún servicio de limpieza o están organizados en equipos para la limpieza?					
5	¿Cuenta con carnet de sanidad vigente?					
	DIMENSIÓN SERVICIOS DE ENERGÍA					
1	¿Cuentan con servicio de fluido eléctrico las 24 horas?					
2	¿Los puestos cuentan con fluido eléctrico?					
3	¿Tienen una adecuada iluminación?					
4	¿Utilizan congeladoras, exhibidoras, cortadoras o algún otro equipo que requiera de energía eléctrica?					

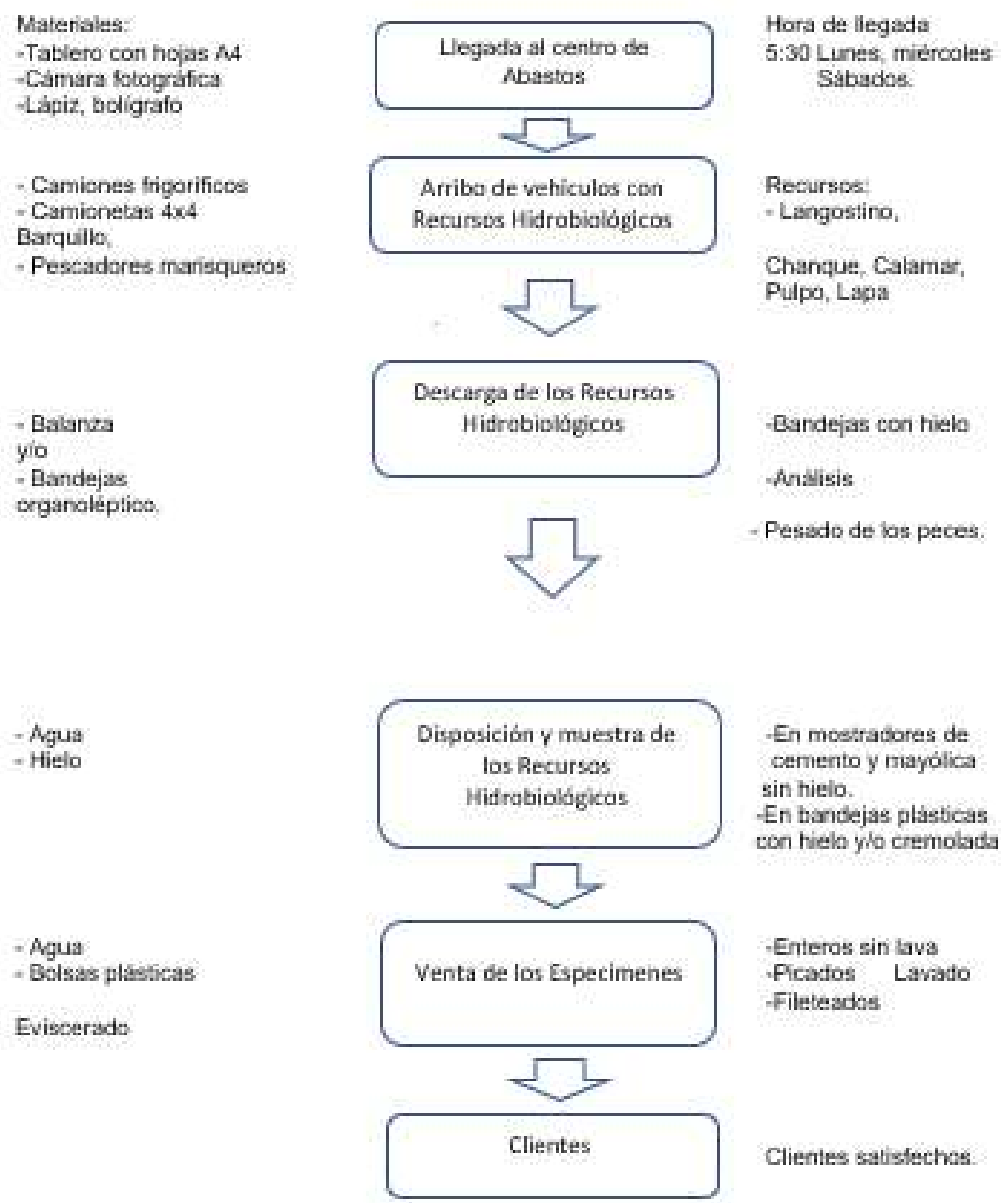
Anexo N° 03: Diagrama de Flujo de Peces Azules



Anexo N° 04: Diagrama de Flujo de Peces Azules

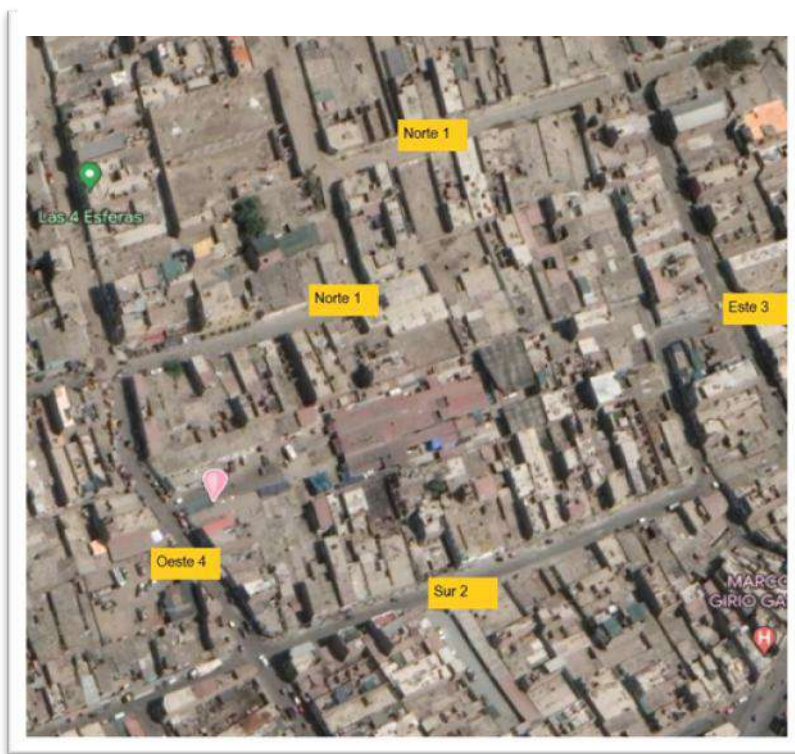


Anexo N° 05: Diagrama de Flujo de Mariscos



Anexo N° 06: Fotografía

Foto 1. Ubicación de la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Google earth

Foto 2. Frontis y area de acceso a la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 3. Area de desembarque Lado Norte de la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 4. Area de desembarque de la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña despejada



Fuente: Tesista

Foto 5. Area de Ventas al por Menor de la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 6. Area de pesado de productos y lavado de contenedores de la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: A.C.M.C.S.P.

Foto 7. Servicios Higiénicos de la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 8. Exhibición en mesas de mayólica



Fuente: Tesista

Foto 9. Exhibición en cubetas sin hielo en la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 10. Exhibición en superficies plásticas en la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 11. Exhibición en tinas de plásticas en la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 12. Indumentaria del personal de venta al por menor en la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 13. Indumentaria del personal de venta al por mayor en la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 14. Manipulación de los recursos en la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 15. Sumidero en la zona de venta al por menor en la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 16. Corredor principal de zona de venta al por menor en la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 17. Comercio ambulatorio en exteriores de la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 18. Contaminación por comercio ajeno al comercio de recursos hidrobiológicos en la Asociación de Comerciantes Marinos de la Calle Sáenz Peña



Fuente: Tesista

Foto 19. Bonito Sarda chiliensis chiliensis



Fuente: Tesista

Foto 20. Jurel Trachurus picturatus murphyi



Fuente: Tesista

Foto 21. Lorna Callau deliciosa



Fuente: Tesista

Foto 22. Lisa Mugil cephalus



Fuente: Tesista

Foto 23. Pejerrey *Odontesthes regia regia*



Fuente: Tesista

Foto 24. Chita *Anisotremus scapularis*.



Fuente: Tesista

Foto 25 . Lenguado *Paralichtys adspersus*



Fuente: Tesista

Foto 26. Pintadilla *Cheilodactylus variegatus valenciennes*



Fuente: Tesista

Foto 27. Choro Aulacomya atra



Fuente: Tesista

Foto 28. Cangrejo Violáceo *Platyxanthus orbignyi*



Fuente: Tesista

Foto 29. Yuyo Gigartina chamissoi



Fuente: Tesista

Foto 30. Inspección del Produce a Camiones Frigoríficos



Fuente: Tesista

Foto 31. Inspección del Produce a productos de Zona de Venta al por Mayor



Fuente: Tesista

Foto 32. Inspección del Produce a productos en Zona de Venta al por Mayor



Fuente: Tesista

Foto 33. Reuniones de coordinación con autoridades Municipales



Fuente: Tesista

Foto 34. Reuniones de coordinación con autoridades Municipales



Fuente: Tesista

Foto 35. Reuniones de coordinación con la Otass (EPS-Barranca)



Fuente: EPS-Barranca

Foto 36. Reuniones de coordinación y capacitación (EPS-Barranca)



Fuente: EPS-Barranca

Foto 37. Capacitación a los comerciantes en VMA(EPB-Barranca)



Fuente: EPS - Barranca

Foto 38. Termino de la jornada de ventas



Fuente: Tesista

Foto 39. Termino de jornada



Fuente: Tesista

Foto 40. Fumigación de puestos de venta



Fuente:A.C.M.C.S.P.

Foto 41. Toma de muestra del sumidero principal por parte de la EPS - Barranca



Fuente: EPS-Barranca