



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión logística y calidad del producto en la empresa
Makro, S.A., Huancayo – 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORES:

Meza Rivera, Yordin Keyci (orcid.org/0000-0002-8552-967X)
Quispe Carhuaricra, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-1594-5352)

ASESORA:

Mg. Loa Navarro Erika (orcid.org/0000-0001-6986-0154)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA Desarrollo
económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios, a nuestros padres y toda nuestra familia hermosa, por apoyarnos desde el primer momento, por motivarnos e inculcarnos que los sueños se pueden hacer realidad cuando trabajamos en ello, y sobre todo gracias por depositar su confianza en nosotros.

Sé que esto recién empieza y aun iremos por más objetivos que cumplir.

Yordin Keyci & Carlos Alberto

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento enorme al gerente general de la empresa Makro S.A. donde laboramos actualmente que hizo posible la realización de nuestro trabajo de investigación. A nuestra docente mg. Loa Navarro E. por las enseñanzas y asesoría brindada en cada clase. Finalmente, a nuestros padres y hermanos por la confianza, amor, consejos y apoyo incondicional brindado.

Los autores

INDICE DE CONTENIDOS

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Agradecimiento	iii
Indice de tablas	v
Tabla de ilustración	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGIA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión logística	13
Tabla 2 Calidad del producto	13
Tabla 3 Validación de expertos	16
Tabla 4 Confiabilidad de instrumento de gestión logística	16
Tabla 5 Confiabilidad de instrumento de calidad del producto	16
Tabla 6 Gestión logística en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022	18
Tabla 7 Calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022	18
Tabla 8 Prueba de normalidad de los datos de la muestra	19
Tabla 9 Correlación entre las variables gestión logística y calidad del producto	19
Tabla 10 Relación entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.	20
Tabla 11 Relación entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022	21
Tabla 12 Relación entre la gestión logística y la estética del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.	21
Tabla 13 Relación entre la gestión logística y confiabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022	22
Tabla 14 Relación entre la gestión logística y durabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022	23
Tabla 15 Estadística de total de elemento	65
Tabla 16 Estadística de total de elemento	66

TABLA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Evidencia fotográfica, colaborador de Makro rellorando el cuestionario	76
Ilustración 2 Evidencia fotográfica, colaborador de Makro rellorando el cuestionario	77
Ilustración 3 Evidencia fotográfica, colaborador de Makro rellorando el cuestionario	78

RESUMEN

La presente investigación se basa en el problema entre la gestión logística y calidad de producto. La investigación se originó con el objetivo de determinar la relación entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., en la ciudad de Huancayo en el año 2022. Considerando para su desarrollo, una metodología de tipo básico, con diseño no experimental y con un nivel descriptivo correlacional, donde se pudo abordar una muestra de 83 colaboradores de la entidad que se está investigando, donde se aplicó instrumentos confiables para el análisis de las variables, concluyendo así que existe una relación positiva moderada entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro S.A., Huancayo en el año 2022, bajo un Rho de Spearman de 0.520, por lo que los colaboradores consideran que la gestión logística en la empresa es regular haciendo un total de 74.7%, donde se requiere desarrollar estrategias para mejorar la calidad del producto e incrementar la rentabilidad de la empresa, así como también, mejorar el nivel de competitividad en el mercado.

Palabras clave: Calidad de producto, gestión logística, prestigio del producto, elementos operativos, procesos logísticos.

ABSTRACT

This research is based on the problem between logistics management and product quality. The research originated with the objective of determining the relationship between logistics management and product quality in the company Makro, S.A., in the city of Huancayo in the year 2022. Considering for its development, a basic type methodology, with a design not experimental and with a correlational descriptive level, where a sample of 83 collaborators of the entity being investigated could be approached, where reliable instruments were applied for the analysis of the variables, thus concluding that there is a moderate positive relationship between logistics management and product quality in the company Makro S.A., Huancayo in the year 2022, under a Spearman's Rho of 0.520, for which the collaborators consider that the logistics management in the company is regular, making a total of 74.7%, where it is required to develop strategies to improve the quality of the product and increase the profitability of the company, as well as improve the level of competitiveness in the market.

Keywords: Product quality, logistics management, product prestige, operational elements, logistics processes.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas en el mundo buscan cada vez ser más competitivas dentro del mercado donde participan, lo que los obliga a ser eficientes en la cualidad y condición de sus productos y minimizar los costos, ya que la imposición del consumidor tiene una gran importancia. Y en esta situación es necesario para las empresas saber cómo responder ante tal situación del mercado. Siendo la gestión de calidad un requisito importante para poder mejorar el producto, servicio y proceso de la organización. Calzado (2020) mediante la revista Ciencias Holguín de Cuba informó que la propuesta de una gestión logística en los almacenes de las empresas contribuyó al planteamiento de incrementar de servicio al cliente y mejorar el procedimiento de toma de decisiones. Así mismo, Castro y González (2017) menciona que la calidad de producto es primordial en el mundo, debido que garantizan la satisfacción y lealtad del cliente. Por otro lado, Diezma (2018), mediante la revista Agrociencia Uruguay informó que los productos procesados son alimentos muy atractivos para los clientes y por lo general estos productos requiere una atención especial en cuanto a la calidad y seguridad microbiológica.

Seguidamente, en el ámbito nacional el Diario Gestión (2017), informó que la eficiencia del aspecto logístico de las empresas mineras del Perú alcanzó un 70%, sin embargo, existen demasiadas oportunidades de mejora ya que solo un 58% de las organizaciones del mismo sector poseen estrategias formales para su gestión logística, donde Ipsos Opinión & Mercado, afirman que las áreas logísticas tienen un impacto fundamental dentro de las organizaciones para optimizar su desempeño. Así mismo, Indecopi (2022), define que la calidad es un mecanismo que fomenta la adopción de un enfoque basado en procedimientos y que impulsa a la rentabilidad y sostenibilidad de una empresa, por su parte, indicó que entre enero del 2020 y febrero del 2021 impuso un total de 910 multas a tiendas comerciales por incumplimiento a la normativa de protección al cliente final en referencia al producto, cuyas multas, son equivalentes a 384.9 UIT, o S/ 1'655,592.

Por consiguiente, en la compañía Makro S.A. Huancayo, compañía dedicada a la venta de artículos comestibles, químicos, entre otros. Existe personal no comprometido con el cargo que desenvuelve dentro de la compañía, debido a que no realizan capacitaciones en cuanto a la calidad de un producto y gestión logística

lo cual dificulta el trabajo y coordinación eficiente del área. Así como también, se evidenció la inocuidad del producto donde se ve afectada por distintos factores logísticos ya sea en el transporte que lo direcciona por el CD (centro de distribución) o por proveedor directo hasta el punto de llegada, por proveedores locales; la falta de información del producto ya sea descrito por fecha de vencimiento, lote o por octógonos y la capacidad de recepción del personal al momento de recibir el producto.

Es así, que se identifica el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022?

El estudio tiene una justificación teórica; ya que se fundamenta la relación de la gestión logística y calidad del producto, estos fundamentos permiten comprender el comportamiento y conexión entre las variables de investigación, los resultados del estudio podrán observar la vigencia del marco teórico o su complementariedad, se justifica por social; debido a que la investigación se sustenta en que el estudio se realizó con el propósito de brindar un aporte a la compañía donde los beneficiarios serán los representantes de la compañía, así pudiendo evaluar, implementar acciones estratégicas para mejorar el área en la gestión logística en beneficio al público interno y externo de la compañía, justificación metodológica, se presenta el estudio empleado en métodos de investigación general y específico, de igual manera servirá las técnicas e instrumentos para recopilar información, seguidamente la confiabilidad y validez por juicio de expertos para alcanzar los objetivos de la investigación, así mismo contrastar las hipótesis.

Entonces para dar solución a la problemática se planteó como objetivo general es Determinar la relación entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022 y en los objetivos específicos se formula lo siguiente: identificar la relación entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro S.A., Huancayo – 2022; identificar la relación entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro S.A., Huancayo – 2022; identificar la relación entre la gestión de calidad y la estética del producto en la empresa Makro S.A., Huancayo – 2022; identificar la

relación entre la gestión logística y confiabilidad de un producto en la empresa Makro S.A., Huancayo – 2022; identificar la relación entre la gestión logística y durabilidad del producto en la empresa Makro S.A., Huancayo – 2022.

Como hipótesis general se planteó lo siguiente: H_1 , Existe relación significativa entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022, las hipótesis específicas serán, Existe relación significativa entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022; Existe relación entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022; Existe relación entre la gestión logística y la estética del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022; Existe relación entre la gestión logística y confiabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022; Existe relación entre la gestión logística y durabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

II. MARCO TEORICO

Brasales (2018), en su estudio tiene como objetivo primordial determinar la importancia un Plan de Gestión Logística para mejorar la competitividad de la compañía Hispanoroses Cía. Ltda. Teniendo una metodología de tipo básica y enfoque cuantitativo; su población es de 77 trabajadores al igual que la muestra será al 100% de la población, llegando a la conclusión que la compañía no cuenta con un modelo de gestión logístico, así mismo los colaboradores de la compañía estudiada no tienen un conocimiento exacto sobre procesos y etapas que siguen el proceso productivo, seguidamente, no tienen capacitaciones a los colaboradores de forma constante y precisa.

Escorcía & Rodríguez (2020), planteo como objeto general caracterizar el proceso logístico de abastecimiento actual de la compañía. El método que uso es el deductivo con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, su diseño a investigar fue no experimental, transversal; con una población de 50 trabajadores y la muestra es el 100% de la población Los autores llegaron a la conclusión, que un diagnóstico en los procesos de la organización van a permitir reflejar las causas de los problemas, de igual manera la incorporación de distintas herramientas de reingeniería como aplicar el plan de las 5s, costeo en un sistema basado en actividades ABC, así mismo un layout (diseño) de almacén, que permitan optimizar las actividades para que estas fluyan y logren una eficiencia en las labores de los trabajadores que faciliten la producción de los bienes y/o servicios y el flujo de materiales/productos de la empresa para su funcionamiento óptimo.

Morillo (2022), llevo a cabo una investigación cuyo objetivo fue precisar la conexión entre la calidad del producto y la satisfacción de cliente de las organizaciones de agua tratada, Tarapoto - 2021, Perú. En cuanto a sus métodos, utilizó un diseño básico correlativo cuantitativo, donde fue no experimental, descriptivo, el estudio estuvo conformado en 350 clientes y muestra de 140 clientes de la compañía de agua tratada, dos cuestionarios para la obtención de información, estos fueron optados por otros modelos. Por otros investigadores y validado por técnicas de juicio de expertos, así concluyendo que hay relación entre satisfacción del cliente y calidad de producto en la compañía de agua tratada en la ciudad de Tarapoto, los resultados generales una significancia $p = ,000$ y un

coeficiente de correlación rho de Spearman de ,794 y permitieron responder el objetivo.

Wong (2020), en su investigación planteo como objetivo primordial, determinar el efecto en la calidad del producto por parte de herramientas lean manufacturing. La investigación es aplicada, pre experimental, con un enfoque cuantitativo y un nivel explicativo. Se aplicó las herramientas de las 5S, Mantenimiento Total de la Producción y Control de Calidad. La población para esta investigación fue igual que la muestra, compuesta por la información del proceso de producción recopilada durante 12 meses. Las técnicas que utilizo para recolectar la información son la observación, el análisis bibliográfico y la encuesta. Como conclusión obtuvo que la aplicación de herramientas de manufactura esbelta tuvo un impacto positivo en la calidad del producto, mejorando los indicadores de sus dimensiones: la calidad del servicio aumentó en un 24% y el desempeño aumentó en un 8%. Se aplicó la prueba t de Student para probar la hipótesis y se obtuvo un nivel de significancia de 0.003, lo que permitió aceptarla.

Campos (2021), en su investigación, planteo como objetivo la relación que existe entre la gestión logística y la eficacia organizacional en los colaboradores de un hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión en Huancayo 2021. El nivel fue es descriptivo, correlativo, de tipo básico, diseño no experimental, transversal, descriptivo relacionado. La muestra que llevo a cabo es censal, por lo que se consideró al 100% de la población de los 70 trabajadores de la entidad. La técnica que uso fue la recolección de datos (encuesta), utilizando herramientas, concluyó que existe un grado alto de relación entre la gestión logística y la efectividad organizacional.

Huanca (2022), en su proyecto de investigación cuyo objeto esencial es determinar la relación que entre la Gestión Logística y la productividad en la empresa Negolatina de Puno, período 2021. La metodología que utilizó es deductiva, con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional-descriptivo, diseño transversal-no experimental; donde la muestra es un total de 31 trabajadores y el muestreó al 100% de la población, dicho autor concluyo con lo estudiado obtenidos la productividad y la gestión logística de la compañía Negolatina, el resultado una correlación positiva débil (0,426) de acuerdo con lo mencionado al coeficiente de

correlación Rho de Spearman. Por lo tanto, llegando a la conclusión que hay una correlación positiva débil.

Según Mora (2016), explica que el término logística está vinculado con la obtención e implementación de materiales y equipos. Los logísticos de las organizaciones por lo general siempre trabajan en coordinación la gestión de aprovisionar de suministrar materiales y equipos, el abastecimiento continuo de insumos para su objetivo, llevando contratiempos, luchas sin frenar y con todo lo necesario para llevar a cabo satisfactoriamente el objetivo. En el presente, cada vez es más concurrente el uso del término por parte de las organizaciones, de tal manera dan un panorama de investigación que estas cuentan con un número muy alto de puntos de suministro.

Así mismo Gómez (2019), señala que la logística denomina un sistema para resolver problemas matemáticos, militarmente fue usando por primera vez en Francia, en el cual se desarrolló una horda de logística, así también la logística tuvo su desarrollo en la segunda guerra mundial así generalizando a todas las empresas e instituciones. Huamán et al., (2020), nos dice que la gestión logística abarca el servicio al consumidor, el transporte, almacenaje, compras y gestión de inventarios

De tal manera Martínez et al., (2017), en su artículo menciona que la gestión empresarial, adquiere importancia para la competitividad en el mercado internacional, esto con el fin minimizan los factores que están fuera del control de las empresas, es decir, las condiciones de apertura de frontera para la comercialización de productos. Los autores Madriz-Rodriguez et al., (2020), nos dice que la gestión logística es un medio de interconexión y labores gerenciales, con el fin de disponer en el momento oportuno la producción de bienes o servicios requeridos por un mercado objetivo.

López et al., (2021), en su artículo menciona que la gestión logística es muy importante en la cadena de suministro, así gestionando el flujo de materiales e información. según Cumpén Corrales et al., (2017), en su artículo nos dice que la logística desde un punto de vista venezolana es un análisis de distintas perspectivas es así que el FODA (fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas) y la forma en que estas se asuman.

Por otro lado, Monterroso (2000), nos dice que la Logística es una terminología que está vinculada con la movilización y distribución de los productos para el consumidor; de tal manera, la gestión logística tiene una relación con la administración de bienes y/o servicios, iniciando del punto de origen de un bien hasta el consumidor final. Así mismo, Fritz et al., (2021), describen que los sistemas de información de la gestión logística son muy importantes ya que ayuda optimizando la información que está en relación con las intervenciones de los sistemas basados en el ingreso manual de datos.

García & Bermeo (2018), muestra como objeto que la logística en el área organizacional, que actualmente, proyecta la mejora continua en puntos que son la comercialización y en la producción de un bien o servicio, de igual manera nos dice que la logística organizacional es un principio de planificar y organizar, en lo cual estos van a permitir la contribución la mejor de la gestión, y llevar a cabo un buen proceso de utilización de recursos, gestión de inventarios, aprovisionamiento, transporte y producción, haciendo referencia que la logística empresarial contribuye en una búsqueda constante en una buena calidad de productos hacia los clientes y público en general.

Importancia de la logística según Tejada et al., (2022), nos menciona que, en cualquier tipo de organización, da una contribución en el funcionamiento de estas mismas. En la actualidad hay nuevos procesos sofisticados, en la cual destina en la aceleración de la producción, lo que lleva a cabo adquirir un determinante valor en apoyar todo el proceso en las empresas, desde su planeamiento, hasta finalizar el proceso organizacional.

Olivos et al., (2015), nos menciona que el funcionamiento de la logística se comprende en cuatro modelos la primera que hace mención a inventarios que determina modelos cuantitativos en cuando y cuanto pedir insumos, la segunda almacenar este sector tiene como objeto las buenas prácticas en el trabajo, tercera la producción cuyo objeto es hacer un sistema de producción para satisfacer lo requerido desde el mercado hasta el consumidor en tiempos factibles de un mejoramiento continuo de aplicar procesos en la distribución con una capacidad de respuesta al consumidor al más óptimo costo que tiene como objeto este sector; esto implica a crear un significado en la cadena de suministro de tal manera

optimizando un nivel de inventario de productos terminado, así como en el tiempo de transporte y la entrega de esta.

Riquelme (2019) explica el almacenamiento, recepción y distribución de insumos primos son primordiales en la fabricación de un producto. Así menciona en cuanto haya mayor eficiencia en la logística interna, la primera actividad tendrá mayor valor generado. De tal manera Riquelme (2019) recopila el almacenamiento de un bien terminado hasta la distribución de este bien. En esta fase del producto estará disponible para su distribución a redistribuidores, mayoristas y consumidores finales.

García & Bermeo (2018) mencionan que todo el procedimiento logístico debe evidenciar la eficiencia y eficacia desde su entrada hasta la salida conjuntamente de un sistema de operaciones, teniendo como finalidad la administración de todo el proceso logístico de la empresa, para la cual debe de ser gestionado por un sistema logístico conjuntamente con las necesidades del negocio.

Carrera Endara et al., (2018), mencionan que la calidad es un concepto complejo por ello existen varias definiciones, pero de una manera más simple se puede conceptuar que la calidad es el cumplimiento de requisitos de un cliente o propios de una organización. Así como también, Gagaoua & Picard (2020), mencionan que la calidad de las se ha convertido en un tema relevante para los consumidores en cuanto a las características de salud y sensoriales ya que es una fuente importante para el consumo. De tal manera Mastrapa Gutiérrez et al., (2021), en su artículo menciona que las empresas deben adoptar una proactividad frente a la calidad de producto, de igual manera a la mejora continua del producto.

Así mismo Vargas (2019), en su artículo hace referencia que la calidad de producto debe partir de una información anticipatoria del beneficio, es decir pronosticar si un producto atenderá la expectativa del cliente y a su vez generará una experiencia de satisfacción. Los autores Gonzales & Abanto (2021), resalta que los productos derivados nunca serán de mejor calidad que la materia prima. Torres et al., (2022), en su artículo define a los productos sub estándar, como aquellos genuinos elaborados por fabricantes con autorización por una organización regularizadora.

Delgado et al., (2018), en su artículo considera que la calidad es un conjunto de técnicas y procesos que direccionan a las compañías a orientar, supervisar y controlar las distintas etapas de cada procedimiento hasta la obtención de un producto con la calidad esperada. Cáffaro-Tommasiello et al., (2018), dan a conocer que la calidad del producto tiene que ver con los atributos del consumidor al momento de comprar.

Respecto a la segunda variable, Calidad del producto se tiene a Carrera Endara et al., (2018), mencionan que la calidad es el cumplimiento de requisitos de un cliente o propios de una organización. La calidad es un conjunto de elementos, servicios o productos, la cual atribuye actitud de satisfacción de una necesidad explícita e implícita González et al., (2012).

Por otro lado, Araya & Araya (2020), menciona la importancia relativa de cada atributo de un producto, para satisfacer la necesidad del consumidor (envase, origen y precio), para ello se analiza la importancia de la certificación de calidad de cada producto. La gestión de calidad es un procedimiento administrativo que implica bienes para la desarrollar una mejora continua de los procesos y tiene como objetivo la satisfacción de los consumidores Rocio et al., (2019), Así mismo, Alcalde (2019), determina que la calidad es una palabra muy tocante; por lo tanto, existen muchas definiciones, pero en palabras concretas la calidad del producto es lo excelente o bueno que satisface las necesidades de los clientes. Posteriormente, menciona los fundamentos de la calidad en la organización, donde los sistemas de calidad se basan en seis principios siendo la primera guía al cliente, se basa en sus clientes donde se busca las mejoras estrategias para proporcionar productos que produzcan una satisfacción máxima, la segunda, compromiso de toda la organización, donde el componente humano es lo más importante para poder generar una ventaja competitiva dentro de la organización. La tercera prevención, donde la calidad se consigue obviando errores antes de que se produzca o fabrique. Cuarta medida, calibración y trazabilidad, basado en el control de calidad, que utiliza métodos estadísticos para comparar o medir los resultados. Quinto aseguramiento de calidad, acciones adecuadas que generen una confianza apropiado para que un producto cumpla con los requisitos de calidad y la sexta

mejora continua e innovación, el éxito de toda empresa está en no conformarse con hacer las cosas bien Alcalde (2019).

Calidad como estrategia competitiva, en la actualidad existe una gran atención en todo lo que se refiere a calidad y se podría decir que la eficiencia, eficacia y competitividad de una empresa es la capacidad de hacer presencia en el mercado nacional e internacional, obteniendo un resultado donde el producto bien acabado es una buena estrategia para que estas puedan continuar en el mercado, ya que surgen constantemente nuevos competidores.

Donde existen varios factores que influyen la calidad de una empresa tanto como aspectos sociales y ambientales. Pero las organizaciones actuales se ven afectada por cuatro factores fundamentales: factor humano, factor tecnológico, factor comercial y factor medioambiental.

Por lo tanto, Alcalde (2019), menciona algunas características en cuanto la calidad donde esto desarrollan un bien o servicio y a esto se asignan funciones que hacen que sea apropiado para satisfacer las necesidades el cliente. Dentro de las características tenemos los siguientes, la primera conformidad de especificaciones, esto hace referencia a la producción de alimentos. Segundo prestigio del producto, estío hace referencia al juicio subjetivo de la calidad (imagen del producto), reputación del producto, precio y marca. Tercera estética hace referencia a la conexión del consumidor en cuanto usa sus sentidos para distinguir las características del producto, garantía y seguridad para el cliente y por último la quinta durabilidad, se refiere al tiempo de vida de un producto antes que se deteriore.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

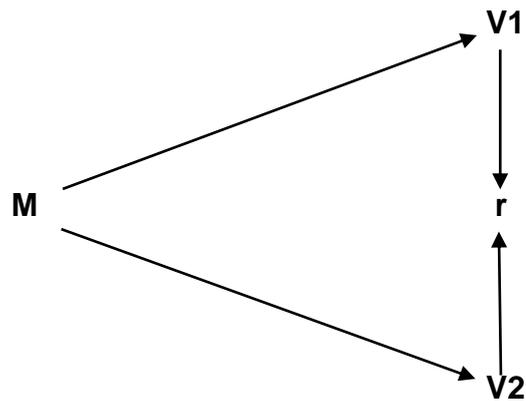
La investigación fue de tipo básica, Pimienta & De la Orden (2017), manifiesta que el estudio de este tipo busca del conocimiento en su exactitud, dejando así de considerar sus aplicaciones prácticas. Es decir, tiene como objeto profundizar y ampliar el conocimiento referente a la realidad.

Así mismo, la investigación es de nivel correlacional, esta aseercción se sustentó con el respaldo de Hernández & Mendoza (2018), mencionan que, la investigación tiene como objetivo la relación en las variables en términos numéricos.

Por consiguiente, el estudio es de enfoque cuantitativo, utilizando la recolección de datos para contrastar la hipótesis para analizar estadísticamente y una base de medición estadística. Además, Fernández et al., (2021), señala que, es aquella que recopilación y análisis de datos sobre las variables teniendo como objeto estudiar propiedades y fenómenos cuantificables y sus relaciones, así facilitar una hipótesis.

En cuanto al diseño del estudio es descriptivo correlacional y no experimental ya que no es un experimento porque no se manipulo ninguna de las variables. Del mismo modo, Saavedra (2017), menciona que es un diseño más usado ya que establece la relación de pueda existir entre dos a mas variables de la muestra y la relación que existe en la investigación.

El diseño se aplicó de tipo descriptivo correlacional. Mediante el siguiente esquema:



Dónde:

M = muestra de estudio

V1 = gestión logística

V2 = calidad del producto

r = relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable1: Gestión logística

Respecto a la definición conceptual la Asociación Española para la Calidad “AEC” (2019), describe a la gestión logística como un flujo de servicios, productos y materias primas. De la misma forma la definición operacional la gestión de la logística se divide en tres dimensiones; logística interna, logística externa y procesos logísticos, con un total de 9 indicadores.

Tabla 1***Gestión logística***

Dimensiones	Indicadores	Ítems N°	Escala y valores
Logística interna	Planificación	1-2	1 - Siempre 2 – Casi Siempre
	Recursos materiales	3-4	
	Organización de procesos	5-6	
Logística externa	Formación	7-8	3 – Algunas Veces 4 – Casi Nunca
	Flujo de logística	9-10	
	Distribución física	11-12	
Procesos logísticos	Transporte	13-14	5 - Nunca
	Planificación de compras	15-16	
	Gestión de pedidos	17-18	

Escala de medición: Ordinal con evaluación de escala tipo Likert.

Variable 2: Calidad de producto

Concerniente a la definición conceptual Carrera Endara et al., (2018), Menciona que la calidad es el cumplimiento de requisitos de un cliente o propios de una organización. De la misma manera la definición operacional la calidad del producto se descompone en cinco dimensiones; especificaciones, prestigio del producto, estética, confiabilidad y durabilidad con un total de 12 indicadores.

Tabla 2***Calidad del producto***

Dimensiones	Indicadores	Ítems N°	Escala y valores
Especificaciones	Como se fabrica el producto	1-2	1 - Siempre 2 – Casi Siempre
	Valor nutricional	3-4	
Prestigio del producto	Reputación del producto	5-6	3 – Algunas Veces 4 – Casi Nunca
	Reconocimiento de la marca	7-8	
Estética	Envoltura	9-10	5 - Nunca
	Apariencia	11-12	
	Presentación	13-14	

Confiabilidad	Garantía	15-16
	Frescura del producto	17-18
	Seguridad para consumirlo	19-20
Durabilidad	Tiempo de descomposición	21-22
	Rango de Caducidad	23-24

Escala de medición: Ordinal con evaluación de escala tipo Likert.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: Ñaupas Paitán et al., (2018), determina a la población como una totalidad de una unidad de estudio, donde contiene características, para considerar como tales. Y están conformadas por personas, conglomerados, objetos, hechos o fenómenos, con ciertas características para la investigación, así mismo en la indagación la población estará conformada por 106 colaboradores de la empresa Makro S.A.

- **Criterios de inclusión:** Se considera a todos los trabajadores del área logística de la empresa Makro S.A.
- **Criterios de exclusión:** Colaboradores de las demás áreas ya que dichas áreas están totalmente apartadas del proceso de manipulación de alimentos, recepción de productos, etc.

Muestra: Cabezas et al., (2018), definen a la muestra como una parte del universo total de una población, la población es el medio para estudiar. Para la presente investigación se consideró el método de muestreo probabilístico, donde estuvo conformada por 83 colaboradores de la empresa Makro S.A.

Fórmula para cálculo de la muestra:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

n= número de elementos de la muestra

N= total de la población (106)

Z= 1.96 (95%)

p= probabilidad de éxito 0.50

q= probabilidad de fracaso 0.50

e= margen de error 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 106}{0.05^2 (106 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{101.76}{1.2225} \quad \Rightarrow \quad n = 83$$

La muestra será conformada por 83 colaboradores de la empresa Makro

Unidad de análisis: Arias (2021), menciona que, la unidad de análisis es todo objeto para su estudio de quienes se producen los datos y la información para su estudio. Para el estudio se consideró los colaboradores del área de logística de la empresa Makro S.A.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: con respecto a la técnica, se consideró la encuesta para la recolección de datos. Según Ñaupas Paitán et al., (2018), indican que, la encuesta es un instrumento que incluye un conjunto de preguntas sistemáticas escritas, que se relacionan a la hipótesis de trabajo y variables de investigación. Tiene como objeto la recopilación de datos para constatar la hipótesis de trabajo.

Instrumento: en la presente investigación fue considerada el cuestionario que se ejecutó a 83 colaboradores de la empresa Makro S.A., para la obtención de información consistente en el comportamiento de las variables de investigación. Hernández & Mendoza (2018), señala que el cuestionario es un conjunto de preguntas en torno a una o más variables a medir.

Tabla 3***Validación de expertos***

N°	Expertos	Opinión
Experto 1	Mg. Loa Navarro Erika	Aplicable
Experto 2	Dr. Suasnabar Ugarte Federico Alfredo	Aplicable
Experto 3	Simeón Carhuavilca Adolfo Antonio	Aplicable

Tabla 4***Confiabilidad de instrumento de gestión logística***

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	18

En la tabla N°4 se aprecia el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario gestión logística que se aplicó a una muestra de 83 usuarios internos de la empresa Makro S.A., cuyo valor fue 0.894; llegando a la conclusión de que el cuestionario presenta una excelente confiabilidad y puede aplicarse a los colaboradores de la muestra.

Tabla 5***Confiabilidad de instrumento de calidad del producto***

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	24

En la tabla N°5 se aprecia el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario calidad del producto que se aplicó a una muestra de 83 usuarios internos de la empresa Makro S.A., cuyo valor fue 0.917; de tal manera, se concluye que el cuestionario presenta una excelente confiabilidad y puede ejecutarse a los colaboradores de la muestra.

3.5. Procedimientos

Para el proceso de recaudación de datos se solicitó permiso al gerente general de la empresa Makro S.A., siguiente será la coordinación con los colaboradores del área de logística para proceder con los cuestionarios sin perjudicar el trabajo. Posteriormente se explicará sobre el propósito e importancia de la investigación, seguidamente se procederá con el llenado de los cuestionarios con los colaboradores del área. Y por último se agradecerá a todos como también al gerente general de Makro de la mejor manera.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recolección de datos se empleó el análisis descriptivo la cual nos permitió desarrollar la baremación para obtener los niveles y rangos de los datos. Así mismo, se graficó y tabuló cada variable y dimensiones, donde se utilizó el software SPSS v. 26, del mismo modo los resultados se presentaron en figuras, tablas específicas y generales con su interpretación.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación respetó la información obtenida por parte de los colaboradores de la empresa Makro S.A. brindándoles seguridad, se guardó la privacidad del estudio mediante las pruebas mencionadas, así como también se establecerá un permiso formal para el gerente de la empresa, para que no se manipule ni altere los datos. Así mismo, se cumplirá con las normas APA 7ma edición, cumpliendo con el código de ética emitida por la Universidad Cesar Vallejo a través de los artículos de responsabilidad y honestidad en el proceso de investigación. Por otro lado, no se difundirá los hechos hallados en el estudio y serán respetados por otros investigadores que desean constatar los hechos en el estudio.

De la misma forma, se encamino el código de ética establecida por el investigador instaurado por Concytec A. (2020), para garantizar la veracidad de la obtención de datos.

IV. RESULTADOS

Tabla 6

Gestión logística en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022

Nivel	Variable				Dimensiones			
	Gestión Logística		Logística interna		Logística externa		Procesos logísticos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	21	25.3%	42	51%	14	60%	7	49%
Regular	62	74.7%	41	49%	69	40%	76	51%
Bueno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	83	100%	83	100%	83	100%	83	100%

En la tabla N°6 se aprecia que el 74.7% de los colaboradores de la empresa Makro S.A. Huancayo en el año 2022, consideran que la gestión logística es regular, con respecto a las dimensiones, el 51% afirma que la logística interna es baja, el 60% considera que la logística externa es baja y el 51% manifiesta que el nivel de los procesos logísticos es regular.

Tabla 7

Calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022

Nivel	Variable				Dimensiones							
	Calidad del producto		Especificaciones		Prestigio del producto		Estética		Confiabilidad		Durabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	68	81.93%	77	60%	24	29%	62	75%	39	47%	35	42.20%
Regular	15	18.07%	6	40%	44	53%	21	25%	44	53%	48	57.80%
Bueno	0	0%	0	0%	15	18%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	83	100%	83	100%	83	100%	83	100%	83	100%	83	100%

En la tabla N°7 se aprecia que el 81.93% de los colaboradores de la empresa Makro S.A. Huancayo en el año 2022, consideran que la calidad del producto es baja, concerniente a sus dimensiones, el 60% opina que las especificaciones de cada producto es bajo, el 53% considera que el prestigio del producto es regular, el 75% opina que la estética dl producto es baja, así como también, el 53% consideran la

confiabilidad del producto es regular y finalmente el 57.80% opina que la durabilidad del producto es regular.

Tabla 8

Prueba de normalidad de los datos de la muestra

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Totalv2	,166	83	,000	,870	83	,000
Totalv1	,268	83	,000	,861	83	,000

En la tabla N°8 se aprecia el valor Sig. de la prueba de Kolmogórov-Smirnov que menor de 0.05, y se obtiene una distribución no paramétrica, por lo que las pruebas de correlación se realizaran con el Rho de Spearman.

Determinar la relación entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022

H0: No existe relación entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

H1: Existe relación entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

Tabla 9

Correlación entre las variables gestión logística y calidad del producto

			Gestión logística	Calidad del producto
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefi. de correlación	1,000	,520**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Calidad del producto	Coefi. de correlación	,520**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

En la tabla N°9 podemos observar que el nivel de Sig. <0.05, esto indica que se rechaza H0, y se acepta la hipótesis alternativa, así mismo se determinó el

coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo como resultado 0.520, esto afirma una correlación positiva moderada.

OE 1: Identificar la relación entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

HO: No existe relación entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

H1: Existe relación entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

Tabla 10

Relación entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

			Gestión logística	Especificaciones
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefi. de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,527** ,000
		N	83	83
	Especificaciones	Coefi. de correlación Sig. (bilateral)	,527** ,000	1,000 .
		N	83	83

Podemos observar la tabla N°10 que la prueba Rho de Spearman obtuvo un nivel de Sig. <0.05, afirma que la variable gestión logística y la dimensión especificaciones precisa una correlación positiva moderada. Se llegó a la conclusión que la hipótesis nula es descartada y la hipótesis alternativa es aceptada.

OE 2: Identificar la relación entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

HO: No existe relación entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

H1: Existe relación entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

Tabla 11***Relación entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022***

			Gestión logística	Prestigio del producto
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefi. de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Prestigio del producto	Coefi. de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

Se observa en la tabla N°11 que la prueba Rho de Spearman obtuvo un nivel de Sig. <0.05, donde afirma que la variable gestión logística y el prestigio del producto indican una correlación positiva moderada. Por lo que se descarta la H0 y se acepta la H1.

OE 3: Identificar la relación entre la gestión logística y la estética del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

H0: No existe relación entre la gestión logística y la estética del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

H1: Existe relación entre la gestión logística y la estética del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

Tabla 12***Relación entre la gestión logística y la estética del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.***

			Gestión logística	Estética
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefi. de correlación	1,000	,406**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Estética	Coefi. de correlación	,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

Podemos observar en la tabla N°12 que la prueba Rho de Spearman obtuvo un nivel de Sig. <0.05, la cual precisa que la variable gestión logística y la estética posee una correlación positiva moderada. Por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la H1.

OE 4: Identificar la relación entre la gestión logística y confiabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022

H0: No existe relación entre la gestión logística y confiabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

H1: Existe relación entre la gestión logística y confiabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

Tabla 13

Relación entre la gestión logística y confiabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022

			Gestión logística	Confiabilidad
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	83	83

Podemos observar en la tabla N°13 que la prueba Rho de Spearman obtuvo un nivel de Sig. <0.05, la cual se afirma que la variable gestión logística y la confiabilidad indican una correlación positiva moderada. Por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la H1.

OE 5: Identificar la relación entre la gestión logística y durabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

H0: No existe relación entre la gestión logística y durabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

H1: Existe relación entre la gestión logística y durabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

Tabla 14

Relación entre la gestión logística y durabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022

			Gestión logística	Durabilidad
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefi. de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Durabilidad	Coefi. de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

Podemos observar en la tabla N°14 que la prueba Rho de Spearman obtuvo un nivel de Sig. <0.05, y se demuestra que la variable gestión logística y la durabilidad indican una correlación positiva moderada. Por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la H1.

V. DISCUSIÓN

La investigación se originó con el objetivo de determinar la relación entre la gestión logística y calidad de producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo, 2022. Considerando para su desarrollo, la investigación tiene la metodología de tipo básica, de diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional, donde puedo abordarse una muestra de 83 colaboradores de la entidad que se está investigando, donde se aplicó instrumentos confiables para el análisis de las variables.

Así mismo, en respaldado de su estudio de Escorcía & Rodríguez (2020), en su investigación que usó el método deductivo, enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptivo correlacional, de diseño no experimental, evaluó a 50 trabajadores y la muestra es el 100% de la población los autores llegaron a la conclusión, que un diagnóstico en los procesos de la organización van a permitir reflejar las causas de los problemas, de igual manera la incorporación de distintas herramientas de reingeniería como aplicar el plan de las 5s, costeo en un sistema basado en actividades ABC, así mismo un layout (diseño) de almacén, que permitan optimizar las actividades para que estas fluyan y logren una eficiencia en las labores de los trabajadores que faciliten la producción de los bienes y/o servicios de la empresa así teniendo con funcionamiento óptimo.

De tal manera, de los resultados obtenidos se establece la gestión logística tiene relación con la calidad de producto del producto en la empresa Makro S.A. Así mismo se determinó la coeficiencia de correlación de Rho de Spearman, obteniéndose como resultado 0.520, indicando una correlación significativa positiva moderada entre las variables, por lo tanto, se considera reforzar la gestión logística para la mejora en la calidad de producto así obtener la fidelización de los clientes. Así como también, generar una mayor competitividad dentro del mercado.

Donde los resultados se asemejan al estudio obtenido por Huanca (2022), en su proyecto de investigación donde determino la relación que hay entre la gestión logística y la productividad en la compañía Negolatina de puno, Periodo 2021. La metodología que utilizó es deductiva, de enfoque cuantitativo, de tipo

correlacional-descriptivo, diseño transversal-no experimental; donde la muestra es el total de 31 trabajadores y el muestreo al 100% de la población, dicho autor concluyo con lo estudiado obtenidos la productividad y la gestión logística de la compañía Negolatina.

Dicha semejanza puede deberse a que la gestión logística es fundamental para incrementar la productividad en una empresa, por lo tanto, a mayor productividad mayor eficiencia en la producción y mayor eficiencia en la calidad de sus productos.

Con respecto al primer objetivo específico, considerando la captación de los consumidores relacionado a la gestión logística y especificaciones, se observó que existe relación positiva entre ambas asignaciones, considerando la obtención del Rho de Spearman de 0.527, razón por la cual, se considera fortalecer la gestión logística dentro de la empresa para desarrollar una mayor competitividad con respecto a la calidad del producto y posicionarse en mejor Rankin de supermercados. Así mismo, con respecto al segundo objetivo específico, se apreció que existe relación positiva entre la gestión logística y el prestigio del producto considerando la obtención del Rho de Spearman de 0.404, motivo por la cual, se considera implementar mejores estrategias para obtener un producto eficiente para el público en general. Con respecto al tercer objetivo específico, considerando la captación de los consumidores se aprecia que existe relación positiva moderada entre gestión logística y la estética de un producto donde la prueba Rho de Spearman obtuvo con un nivel de Sig. 0.406, del mismo modo, el cuarto objetivo específico, entre gestión logística y confiabilidad de un producto obtuvo un nivel de Sig. 0.503 y finalmente el quinto objetivo específico, entre gestión logística y durabilidad de un producto obtuvo un nivel de Sig. 0.513 y se apreció que existe relación positiva moderada motivo por la cual se concluyó que es fundamental desarrollar estrategias eficientes para mejorar la gestión logística y obtener resultados positivos en los productos que se ofrece, así como también, obtener una fidelización y aceptación por los consumidores.

En tal sentido, la investigación se asemeja al estudio de Morillo (2022), cuya investigación fue precisar la relaciona que pueda existir entre la calidad de producto y satisfacción del cliente de la empresa de agua tratada, Tarapoto, 2021.

En cuanto a sus métodos, es de diseño básico correlativo (cuantitativo), no experimental y descriptivo, la investigación estuvo conformado en 350 clientes y muestra de 140 clientes de la compañía de agua tratada, dos cuestionarios para la obtención de información, estos fueron optados por otros modelos. Por otros investigadores y validado por técnicas de juicio de expertos, así concluyendo que existe relación entre satisfacción del cliente y la calidad de producto en la compañía de agua tratada, Tarapoto, los resultados presentan una significativa $p=,000$ y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de ,794.

En cuanto a calidad del producto, los resultados obtenidos por Wong (2020), en su investigación aplicada, pre experimental, con un enfoque cuantitativo y un nivel explicativo. Cuyo fin fue determinar el efecto en la calidad del producto por parte de herramientas lean manufacturing. Se aplicó las herramientas de las 5S, Mantenimiento Total de la Producción y Control de Calidad. La población para esta investigación fue igual que la muestra, compuesta por la información del proceso de producción recopilada durante 12 meses. Las técnicas que utilizo para recolectar la información son la observación, el análisis bibliográfico y la encuesta. Como conclusión obtuvo que la aplicación de herramientas de manufactura esbelta tuvo un impacto positivo en la calidad del producto, mejorando los indicadores de sus dimensiones: la calidad del servicio aumentó en un 24% y el desempeño aumentó en un 8%. Se aplicó la prueba t de Student para probar la hipótesis y se obtuvo un nivel de significancia de 0.003, lo que permitió aceptarla.

Por otro lado, Brasales (2018), en su investigación cuyo objetivo primordial fue, determinar la importancia en un plan de gestión logística para mejorar la competitividad en la compañía Hispanosores Cía. Ltda. Teniendo una metodología de tipo básica y enfoque cuantitativo; su población es de 77 trabajadores al igual que la muestra será al 100% de la población, llegando a la conclusión que la compañía no cuenta con un modelo de gestión logística, así mismo los colaboradores de la compañía estudiada no tienen un conocimiento exacto sobre procesos y etapas que siguen el proceso productivo, seguidamente, no tienen capacitaciones a los colaboradores de forma constante y precisa. Por lo que se recomienda implementar un modelo de gestión logística que pueda ayudar a desarrollar la competitividad de la compañía.

Finalmente, Monterroso (2000), menciona que la gestión logística es una terminología que está vinculada a la movilización y distribución de los productos para el consumidor; de tal manera, la gestión logística tiene una relación con la administración de bienes y/o servicios, iniciando del punto de origen de un bien hasta el consumidor final.

Teniendo en cuenta estos resultados se puede observar que existe relación entre la gestión logística y la calidad de producto, condicionado a la aceptación de cada uno de sus dimensiones.

VI. CONCLUSIONES

1. Se llegó a la conclusión de que existe relación positiva moderada entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro S.A., Huancayo en el año 2022, bajo un Rho de Spearman de 0.520, por lo que los colaboradores consideran a la gestión logística en la empresa es regular haciendo un total de 74.7%, donde se requiere desarrollar estrategias para mejorar la calidad de producto e incrementar la rentabilidad de la empresa, así como también, mejorar el nivel de competición en el mercado.
2. Se estableció que, si existe relación positiva moderada entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro S.A., Huancayo en el año 2022, bajo un Rho de Spearman de 0.527, de tal manera, el 60% de los colaboradores consideran que las especificaciones del producto son bajas, por lo que se requiere desarrollar nuevas estrategias e implementarlas de inmediato para mejorar el posicionamiento de cada uno de los productos.
3. Se determinó que existe relación positiva moderada entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro S.A., Huancayo en el año 2022, bajo un Rho de Spearman de 0.404, de tal manera, el 53% de los colaboradores consideran que el prestigio del producto es regular, por lo que se requiere fortalecer la exclusividad de los productos para obtener una fidelización por parte de todos los clientes e incrementar las ventas.
4. Se analizó que existe relación significativa positiva moderada entre la gestión logística y estéticas del producto en la empresa Makro S.A., Huancayo en el año 2022, bajo un Rho de Spearman de 0.406, de tal manera, el 75% de los colaboradores encuestados consideran que la estética del producto es baja, por lo que se necesita desarrollar nuevos paradigmas de inmediato para ofrecer productos con una presentación adecuada.
5. Se concluyó que existe relación significativa positiva moderada entre la gestión logística y confiabilidad del producto en la empresa Makro S.A, Huancayo en el año 2022, bajo un Rho de Spearman de 0.503, por lo que, el 53% de los colaboradores consideran que la confiabilidad del producto es regular, de tal manera, se requiere incrementar nuevas medidas de seguridad sanitaria para los productos y así poder mejorar la acogida de los clientes dentro del mercado.

6. Se determinó que existe relación significativa positiva moderada entre la gestión logística y durabilidad del producto en la empresa Makro S.A., Huancayo en el año 2022, bajo un Rho de Spearman de 0.513, por lo que, el 57.8% de los colaboradores consideran que la durabilidad del producto es regular, de tal manera, es necesario implementar nuevos métodos para evitar la descomposición prematura de cada producto.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar las estrategias con respecto a la gestión logística mencionadas en esta investigación, de acuerdo a la posibilidad de la empresa, para así buscar fortalecer las dimensiones de calidad del producto, de tal manera esto generara una satisfacción agradable al cliente y así obtener la fidelización por parte de ellos.
2. Se recomienda que el supervisor del área logística previa coordinación con el gerente de la empresa Makro debe fortalecer las dimensiones de gestión logística desarrollando capacitaciones constantes. Así como también, desarrollar actividades como reconocimiento a los colaboradores del mes, bonificaciones escalonadas, entre otros. Para que esto los incentive a estar comprometidos con el trabajo que desempeñan dentro la empresa.
3. Se recomienda continuar con la investigación ampliando una cantidad mayor de muestra, de tal manera actualizar las teorías más actualizadas con el fin de contar con las dimensiones necesarias.
4. Se recomienda usar el instrumento desarrollado en la investigación incluyendo más interrogantes validas y confiables con la aplicación de estadísticas estructurales.
5. Con respecto a gestión logística se recomienda poner mayor interés a los productos que se ofrece dentro la empresa para permitir emplear herramientas específicas, requerir un asesoramiento correcto y rentabilizar aquellas experiencias obtenidas.
6. Se recomienda comenzar relaciones entre investigaciones actualizadas con similitudes entre si coincidiendo el tipo, diseño, objetivos, metodología y unidades muestrales similares para obtener un mejor panorama a próximos trabajos de investigación.

REFERENCIAS

- Alcalde (2019). *Calidad: Vol. 3° edición (3°)*. [Calidad 3.ª edición - 9788428342834 - PABLO ALCALDE SAN MIGUEL - Resumen y compra del libro - paraninfo.es](#)
- Araya-Araya (2020). Importancia de la certificación de calidad en la decisión de compra de productos agroalimentarios artesanales. *Innovar*, 30(77), 53–62. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87430>
- Arias (2021). Diseño y Metodología de la investigación. In *Enfoques Consulting EIRL* (Primera ed, Vol. 1, Issue 2). [Diseño y metodología de la investigación | Repositorio CONCYTEC](#)
- Brasales (2018). “*La Gestión Logística y la Competitividad en el Sector Florícola*” Trabajo. Universidad Técnica de Ambato facultad. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28260>
- Cabezas et al., (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. In *Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE* (Primera ed, Vol. 59). [Introduccion a la Metodologia de la investigacion cientifica.pdf \(espe.edu.ec\)](#)
- Cáffaro-Tommasiello et al., (2018). Valoración de aspectos vinculados al consumo, calidad y seguridad de la carne, en consumidores argentinos de carne. *Idezia (Arica), ahead*, 0–0. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34292018005001003>
- AEC. (2019). *Calidad - Gestión de la logística*. AEC. [AEC - Gestión de la logística](#)
- Calzado (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59–73. [La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos \(redalyc.org\)](#)
- Campos (2021). Gestión logística y eficacia organizacional en el personal administrativo del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel A. Carrión en Huancayo 2021 Tesis [Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73537>

- Carrera Endara et al., (2018). *Guía De Sistemas De Gestion De Calidad*. [GUÍA T SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CL \(1\)---para-Estudiantes](#)
- Castro-González (2017). *La calidad de los productos y su importancia - Castro y González*. [La calidad de los productos y su importancia - Castro y González \(castroygonzalez.es\)](#)
- Concytec (2020). *Codigó de ética*. Concytec. [¿Qué es Alicia? – Alicia \(concytec.gob.pe\)](#)
- Cumpén Corrales et al., (2017). La Gestión Logística en Venezuela. *Global Business Administration Journal*, 1(1), 8–17. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v1i1.700>
- Delgado et al., (2018). Administración de la calidad total: Análisis Crítico De La Teoría De Feigenbaum. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21–26. <https://dx.doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454>
- Diezma (2018). Biosensores y sistemas ópticos y de visión avanzados: su aplicación en la evaluación de la calidad de productos IV gama Biosensors and Advanced Optical and Vision Systems: Application to Quality Evaluation of Ready-to-eat Products. *Agrociencia Uruguay*, 1–13. [Biosensores y sistemas ópticos y de visión avanzados: su aplicación en la evaluación de la calidad de productos IV gama \(scielo.edu.uy\)](#)
- Escorcía-Rodríguez (2020). *Propuesta para el mejoramiento de la productividad en el procesologístico de aprovisionamiento de una empresa de servicios metalmecánicos*. de la costa 1970. <https://hdl.handle.net/11323/6940>
- Fernández et al., (2021). *Metodología de la investigación científica y tecnológica* (First edit). [Metodología de La Investigación Científica y Tecnológica | PDF | Experimentar | Investigación cuantitativa \(scribd.com\)](#)
- Fritz et al., (2021). Estimation of health impact from digitalizing last-mile Logistics Management Information Systems (LMIS) in Ethiopia, Tanzania, and Mozambique: A Lives Saved Tool (LiST) model analysis. *PLoS ONE*, 16(10 October), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0258354>

- Gagaoua-Brigitte (2020). *Physical Quality Improvement*. *i*, 1–5. <https://doi.org/10.3390/foods9030321>
- García-Bermeo (2018). Logística empresarial. In *Editorial UTMACH* (Vol. 3). [LogísticaEmpresarial.pdf \(utmachala.edu.ec\)](#)
- Gestión (2017). *Gestión logística minera en el Perú alcanza un 70% de eficiencia | ECONOMIA* | Diario Gestión. [Gestión logística minera en el Perú alcanza un 70% de eficiencia | ECONOMIA | GESTIÓN \(gestion.pe\)](#)
- Gómez (2019). La programación de abastecimiento y su incidencia en la gestión logística en la universidad nacional jorge basadre grohmann. *Ciencia & Desarrollo*, 1(17), 86–91. <https://doi.org/10.33326/26176033.2014.17.417>
- Gonzales-Abanto (2021). Calidad de los derivados lácteos producidos en la Región Amazonas, Perú. *Revista de Investigación de Agroproducción Sustentable*, 5(1), 50–57. [Calidad de los derivados lácteos producidos en la Región Amazonas, Perú | Gonzales-Malca | Revista de Investigación de Agroproducción Sustentable \(untrm.edu.pe\)](#)
- González et al., (2012). *Logística Y Calidad I* (N. Vázquez, A. Sandoval, & M. Román (eds.); Primera ed). [libro logística y calidad I \(itson.mx\)](#)
- Hernández-Mendoza (2018). Metodología de la investigación. In *Mc Graw Hill* (Mc Grow Hi, Vol. 1, Issue Mexico). [Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C \(2018\). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS \(unam.mx\)](#)
- Huamán et al., (2020). Gestión Logística Para Mejorar La Productividad En La Empresa Agroindustria Caraz S.a.C. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(2), 113–120. <https://doi.org/10.26495/icti.v7i2.1453>
- Huanca (2022). Gestión logística y la productividad de la empresa Negolatina de la ciudad de Puno, periodo 2021. In *Universidad Nacional del Altiplano. escuela Profesional de Administración*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/17681>
- Indecopi (2022). *Sistema de Gestión de Calidad en Indecopi - Gobierno del Perú*.

Gobierno Del Perú. [Sistema de Gestión de Calidad en Indecopi - Orientación - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Gobierno del Perú \(www.gob.pe\)](#)

López et al., (2021). Logistics management in the salt industry of the state of la Guajira, Colombia. *Informacion Tecnologica*, 32(1), 39–46. [Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia - Dialnet \(unirioja.es\)](#)

Madriz-Rodriguez et al., (2020). Gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(2), 8–15. <https://doi.org/10.15649/2346030X.835>

Martínez et al., (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico. *Espacios*, 38(58). <http://hdl.handle.net/20.500.12442/1643>

Mastrapa Gutiérrez et al., (2021). Sistema de gestión calidad-medioambiente en empresas de productos lácteos. *Revista de Investigación de Agroproducción Sustentable*, 4(3), 67–76. <http://dx.doi.org/10.25127/aps.20203.669>

Monterroso (2017). *El Proceso Logístico y la Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. 1–33. (PDF) [El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento \(researchgate.net\)](#)

Mora (2016). *Gestión logística integral* (A. Alvarez (ed.); ECOE). [Gestion logistica-integral -las-luis-anibal-mora-garcia \(slideshare.net\)](#)

Morillo (2022). Calidad del producto y satisfacción de los clientes en las empresas de agua tratada, Tarapoto – 2021 TESIS [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81927>

Ñaupas Paitán et al., (2018). *Metodología de la investigación* (5a.Edición, Vol. 4, Issue 1). [Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis - Humberto Ñaupas Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela, Hugo Eusebio Romero Delgado - Google Libros](#)

- Olivos et al., (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181–203. <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-modelo-gestion-logistica-pequenas-medianas-S0186104215721510>
- Rocio et al., (2019). *Guía de calidad total* (Pearson). [Profesor Edmundo Lizarzaburu publica libro “Guía de Calidad Total” \(ue.edu.pe\)](#)
- Saavedra (2017). *Metodología de la investigación científica* (Primera Ed). [Metodología de investigación científica | ISBN 978-612-46025-5-9 - Libro](#)
- Tejada et al., (2022). *Gestión de compras y suministros* (Editorial). <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/779>
- Torres et al., (2022). *Los productos de calidad inferior o sub estándar en el Perú*. 28(2), 35–40. <https://repositorio.ins.gob.pe/handle/INS/1504>
- Vargas (2019). Inferencia de precio-calidad del producto entre consumidores infantiles Product price-quality inference among child consumers *Contenido. Issn*, 40. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/9757>
- Wong (2020). *Lean manufacturing y su efecto en la calidad del producto de la empresa Agroindustrias José & Luis S.A.C, Chepén 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59567>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

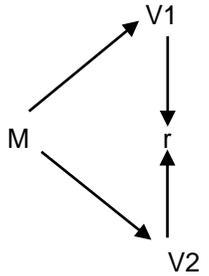
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala y Valores
V1 Gestión logística	AEC “Asociación española para la calidad” (2019), define la gestión de la logística como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio	Se medirá la logística interna, logística externa y procesos logísticos a través del instrumento de medición del cuestionario.	Logística interna	Planificación	Ordinal	1 - Siempre 2 – Casi Siempre 3 – Algunas Veces 4 – Casi Nunca 5 - Nunca
				Recursos materiales		
				Organización de procesos		
			Logística externa	Formación		
				Flujo de logística		
				Distribución física		
			Procesos logísticos	Transporte		
Planificación de compras						
Gestión de pedidos						
V2 Calidad del producto	Carrera Endara et al., (2018), definen que la calidad es un concepto difícil por ello existen varias definiciones, pero la manera más sencilla se puede conceptualizar que la calidad es el cumplimiento de requisitos de un cliente o propios de una organización.	Se medirá las especificaciones, prestigio del producto, estética, confiabilidad y durabilidad a través del instrumento de medición del cuestionario.	Especificaciones	Como se fabrica el producto	Ordinal	1 - Siempre 2 – Casi Siempre 3 – Algunas Veces 4 – Casi Nunca 5 - Nunca
				Valor nutricional		
			Prestigio del producto	Reputación del producto		
				Reconocimiento de la marca		
			Estética	Envoltura		
				Apariencia		
				Presentación		
			Confiabilidad	Garantía		
				Frescura del producto		
				Seguridad para consumirlo		
Durabilidad	Tiempo de descomposición					
	Rango de Caducidad					

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión logística y calidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la estética del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y confiabilidad</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar la relación entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p> <p>b) Identificar la relación entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p> <p>c) Identificar la relación entre la gestión logística y la estética del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p> <p>d) Identificar la relación entre</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación entre la gestión logística y especificaciones del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p> <p>b) Existe relación entre la gestión logística y prestigio del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p> <p>c) Existe relación entre la gestión logística y la estética del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p> <p>d) Existe relación entre la gestión logística y confiabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p> <p>e) Existe relación entre la gestión logística</p>	<p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional</p>
			<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p>
			<p>Diseño de la investigación:</p> <p>No experimental – Descriptivo, correlacional</p>

<p>del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y durabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022?</p>	<p>la gestión logística y confiabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p> <p>e) Identificar la relación entre la gestión logística y durabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p>	<p>y durabilidad del producto en la empresa Makro, S.A., Huancayo – 2022.</p>							
Variables y Dimensiones		Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos de recojo de datos						
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="226 751 678 820">Variables</th> <th data-bbox="678 751 1093 820">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="226 820 678 995">Gestión de logística</td> <td data-bbox="678 820 1093 995">Logística interna Logística externa Procesos logísticos Especificaciones</td> </tr> <tr> <td data-bbox="226 995 678 1294">Calidad del producto</td> <td data-bbox="678 995 1093 1294">Prestigio del producto Estética Confiabilidad Durabilidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de logística	Logística interna Logística externa Procesos logísticos Especificaciones	Calidad del producto	Prestigio del producto Estética Confiabilidad Durabilidad	<p>Población: 106 colaboradores de la empresa Makro S.A.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>
Variables	Dimensiones								
Gestión de logística	Logística interna Logística externa Procesos logísticos Especificaciones								
Calidad del producto	Prestigio del producto Estética Confiabilidad Durabilidad								
		<p>Muestra: 83 colaboradores del área de logística de la empresa Makro S.A.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>						
		<p>Unidad de análisis: La empresa Makro S.A., Huancayo-2022</p>	<p>Escala de medición: Likert</p>						

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Cuestionario

CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás preguntas con respecto a la variable gestión logística. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta con una (X) según corresponda. Recuerda marcar sólo una alternativa.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S	CS	AV	CN	N
Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

N°	PREGUNTAS				
	S	CS	AV	CN	N
	LOGÍSTICA INTERNA				
1					
2					
3					
4					
5					
6					
	LOGÍSTICA EXTERNA				
7					
8					
9					
10					

11	El transporte cuenta con una temperatura adecuada para cada producto.					
12	Como califica Ud. la limpieza y condiciones del transporte.					
PROCESOS LOGÍSTICOS		S	CS	AV	CN	N
13	Considera Ud. que los proveedores utilizan el transporte adecuado para cada producto.					
14	El transporte tiene capacidad necesaria para la cantidad de pedidos que se hace diariamente.					
15	El área de inventario realiza el movimiento de stock de la empresa.					
16	Sabe quiénes son sus principales proveedores.					
17	El área de ALC (Análisis de Logística y Control) gestiona adecuadamente las órdenes de pedido.					
18	La empresa cuenta con algún sistema para poder gestionar sus pedidos.					

Gracias por completar el cuestionario.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL PRODUCTO

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás preguntas con respecto a la variable calidad del producto. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta con una **(X)** según corresponda. Recuerda marcar sólo una alternativa.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S	CS	AV	CN	N
Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

N°	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	ESPECIFICACIONES					
1	Considera Ud. considera fundamental que los colaboradores conozcan el proceso de fabricación de cada producto					
2	Los insumos que se necesita para la fabricación de cada producto son los adecuados					
3	Considera que el valor nutricional de cada producto influye mucho en la adquisición del consumidor					
4	Cree Ud. que la calidad de un producto le genera interés para ser adquirido.					
	PRESTIGIO DEL PRODUCTO					
5	Considera que la reputación de un producto es preciso para el consumo o adquisición.					
6	Si la marca de un determinado producto no cumple sus expectativas, ¿Dejas de adquirir productos de esa marca?					
7	La marca es un factor primordial para comprar un producto.					
8	La empresa adquiere productos de marcas reconocidas					
	ESTÉTICA					

9	La empaquetadura de los productos son las más adecuadas					
10	Considera que el empaque del producto es importante para el producto.					
11	Considera que la presentación de cada producto debería ser fundamental para poder adquirirlo					
12	La presentación del producto influye para la compra del cliente.					
13	La imagen de los productos que ofrece la empresa es visualmente atractiva					
14	La manipulación de alimentos como (carne, pollo, pescado, etc.) es la adecuada					
	CONFIABILIDAD	S	CS	AV	CN	N
15	Usted considera los beneficios de un producto antes de adquirirlo.					
16	La empresa ofrece garantías a los consumidores.					
17	Los productos que ofrece la empresa Makro son frescos					
18	La empresa cuenta con cámaras para resguardar los productos frescos.					
19	Usted se siente seguro cuando realiza una compra dentro de la empresa					
20	Los productos que ofrece cuentan con certificación sanitaria					
	DURABILIDAD	S	CS	AV	CN	N
21	Los contenedores que posee la empresa son los adecuados para evitar el deterioro de un producto					
22	A Usted le resulta fácil identificar un producto en mal estado					
23	La empresa sufre pérdidas constantes por temas de caducidad					

24	Los productos recibidos tienen marcado la fecha de caducidad en general.					
----	--	--	--	--	--	--

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4: Validación del instrumento mediante juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión logística

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1				Relevancia 2				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Logística interna													
	Indicador: Planificación													
1	Considera la planificación relevante para la empresa.			X				X				X		
2	La empresa anticipa las programaciones con anticipación.			X				X				X		
	Indicador: Recursos materiales													
3	Los recursos materiales empleados son adecuados para su desempeño.			X				X				X		
4	La empresa capacita a los colaboradores en relación a recepción de mercadería.			X				X				X		
	Indicador: Organización de procesos													
5	Se cumplen firmemente los procesos en el área.			X				X				X		
6	Existe la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Logística externa													
	Indicador: Formación													

7	El proveedor cuenta con las EPPs (equipo de protección personal) adecuadas al decepcionar.			X				X				X	
8	El proveedor cumple los procesos al entregar el producto.			X				X				X	
Indicador: Flujo logístico													
9	El transporte llega en óptimas condiciones.			X				X				X	
10	Inspecciona la información de producto antes de su recepción.			X				X				X	
Indicador: Distribución física													
11	El transporte cuenta con una temperatura adecuada para cada producto.			X				X				X	
12	Como califica Ud. la limpieza y condiciones del transporte.			X				X				X	
DIMENSIÓN 3: Procesos logístico													
Indicador: Transporte													
13	Considera Ud. que los proveedores utilizan el transporte adecuado para cada producto.			X				X				X	
14	El transporte tiene capacidad necesaria para la cantidad de pedidos que se hace diariamente.			X				X				X	
Indicador: planificación de compras													
15	El área de inventario realiza el movimiento de stock de la empresa.			X				X				X	
16	Sabe quiénes son sus principales proveedores.			X				X				X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del producto

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Especificaciones													
	Indicador: Como se fabrica el producto													
1	Considera Ud. fundamental que los colaboradores conozcan el proceso de fabricación de cada producto.			X				X				X		
2	Los insumos que se necesita para la fabricación de cada producto son los adecuados.			X				X				X		
	Indicador: Valor nutricional													
3	Considera que el valor nutricional de cada producto influye mucho en la adquisición del consumidor.			X				X				X		
4	Cree Ud. que la calidad de un producto le genera interés para ser adquirido.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Prestigio del producto													
	Indicador: reputación del producto													
5	Considera que la reputación de un producto es preciso para el consumo o adquisición.			X				X				X		

6	Si la marca de un determinado producto no cumple sus expectativas, ¿Dejas de adquirir productos de esa marca?				X								X						
	Indicador: reconocimiento de la marca																		
7	La marca es un factor primordial para comprar un producto.				X								X						
8	La empresa adquiere productos de marcas reconocidas.				X								X						
	DIMENSIÓN 3: Estética																		
	Indicador: envoltura																		
9	La empaquetadura de los productos son las más adecuadas.				X								X						
10	Considera que el empaque del producto es importante para el producto.				X								X						
	Indicador: apariencia																		
11	Considera que la apariencia de cada producto debería ser fundamental para poder adquirirlo.				X								X						
12	La presentación del producto influye para la compra del cliente.				X								X						
	Indicador: presentación																		

13	La imagen de los productos que ofrece la empresa es visualmente atractiva			X				X				X	
14	La manipulación de alimentos como (carne, pollo, pescado, etc.) es la adecuada			X				X				X	
DIMENSIÓN 4: Confiabilidad													
Indicador: garantía													
15	Usted considera los beneficios de un producto antes de adquirirlo.			X				X				X	
16	La empresa ofrece garantías a los consumidores.			X				X				X	
Indicador: frescura del producto													
17	Los productos que ofrece la empresa Makro son frescos			X				X				X	
18	La empresa cuenta con cámaras para resguardar los productos frescos.			X				X				X	
Indicador: seguridad para consumirlo													
19	Usted se siente seguro cuando realiza una compra dentro de la empresa			X				X				X	
20	Los productos que ofrece cuentan con certificación sanitaria			X				X				X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión logística

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN 1: Logística interna	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	Indicador: Planificación													
1	Considera la planificación relevante para la empresa.				X				X				X	
2	La empresa anticipa las programaciones con anticipación.				X				X			X		
	Indicador: Recursos materiales													
3	Los recursos materiales empleados son adecuados para su desempeño.				X				X				X	
4	La empresa capacita a los colaboradores en relación a recepción de mercadería.				X				X				X	
	Indicador: Organización de procesos													
5	Se cumplen firmemente los procesos en el área.				X				X			X		
6	Existe la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Logística externa													
	Indicador: Formación													
7	El proveedor cuenta con las EPPs (equipo de protección personal) adecuadas al decepcionar.			X				X				X		

8	El proveedor cumple los procesos al entregar el producto.			X				X				X							
Indicador: Flujo logístico																			
9	El transporte llega en óptimas condiciones.			X				X				X							
10	Inspecciona la información de producto antes de su recepción.			X				X				X							
Indicador: Distribución física																			
11	El transporte cuenta con una temperatura adecuada para cada producto.			X				X				X							
12	Como califica Ud. la limpieza y condiciones del transporte.			X				X				X							
DIMENSIÓN 3: Procesos logístico																			
Indicador: Transporte																			
13	Considera Ud. que los proveedores utilizan el transporte adecuado para cada producto.			X				X				X							
14	El transporte tiene capacidad necesaria para la cantidad de pedidos que se hace diariamente.			X				X				X							
Indicador: planificación de compras																			
15	El área de inventario realiza el movimiento de stock de la empresa.			X				X				X							
16	Sabe quiénes son sus principales proveedores.			X				X				X							
Indicador: gestión de pedidos																			

17	El área de ALC (Análisis de Logística y Control) gestiona adecuadamente las órdenes de pedido.			X				X				X	
18	La empresa cuenta con algún sistema para poder gestionar sus pedidos			X				X				X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE

DNI: 09078477

Especialidad del validador: FINANZAS - PROYECTOS

LIMA 25 de JUNIO del 2022



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del producto

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Especificaciones													
	Indicador: Como se fabrica el producto													
1	Considera Ud. fundamental que los colaboradores conozcan el proceso de fabricación de cada producto.			X				X				X		
2	Los insumos que se necesita para la fabricación de cada producto son los adecuados.			X				X				X		
	Indicador: Valor nutricional													
3	Considera que el valor nutricional de cada producto influye mucho en la adquisición del consumidor.			X				X				X		
4	Cree Ud. que la calidad de un producto le genera interés para ser adquirido.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Prestigio del producto													
	Indicador: reputación del producto													
5	Considera que la reputación de un producto es preciso para el consumo o adquisición.			X				X				X		

6	Si la marca de un determinado producto no cumple sus expectativas, ¿Dejas de adquirir productos de esa marca?				X					X									
Indicador: reconocimiento de la marca																			
7	La marca es un factor primordial para comprar un producto.				X					X									
8	La empresa adquiere productos de marcas reconocidas.				X					X									
DIMENSIÓN 3: Estética																			
Indicador: envoltura																			
9	La empaquetadura de los productos son las más adecuadas.				X					X									
10	Considera que el empaque del producto es importante para el producto.				X					X									
Indicador: apariencia																			
11	Considera que la apariencia de cada producto debería ser fundamental para poder adquirirlo.				X					X									
12	La presentación del producto influye para la compra del cliente.				X					X									
Indicador: presentación																			

13	La imagen de los productos que ofrece la empresa es visualmente atractiva			X				X												
14	La manipulación de alimentos como (carne, pollo, pescado, etc.) es la adecuada			X				X												
DIMENSIÓN 4: Confiabilidad																				
Indicador: garantía																				
15	Usted considera los beneficios de un producto antes de adquirirlo.			X				X												
16	La empresa ofrece garantías a los consumidores.			X				X												
Indicador: frescura del producto																				
17	Los productos que ofrece la empresa Makro son frescos			X				X												
18	La empresa cuenta con cámaras para resguardar los productos frescos.			X				X												
Indicador: seguridad para consumirlo																				
19	Usted se siente seguro cuando realiza una compra dentro de la empresa			X				X												
20	Los productos que ofrece cuentan con certificación sanitaria			X				X												

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión logística

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad ³				Sugerencias
		1		2		2		3		3				
	DIMENSIÓN 1: Logística interna	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	Indicador: Planificación													
1	Considera la planificación relevante para la empresa.			X				X				X		
2	La empresa anticipa las programaciones con anticipación.			X				X				X		
	Indicador: Recursos materiales													
3	Los recursos materiales empleados son adecuados para su desempeño.			X				X				X		
4	La empresa capacita a los colaboradores en relación a recepción de mercadería.			X				X				X		
	Indicador: Organización de procesos													
5	Se cumplen firmemente los procesos en el área.			X				X				X		
6	Existe la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Logística externa													
	Indicador: Formación													
7	El proveedor cuenta con las EPPs (equipo de protección personal) adecuadas al decepcionar.			X				X				X		

8	El proveedor cumple los procesos al entregar el producto.			X				X				X							
Indicador: Flujo logístico																			
9	El transporte llega en óptimas condiciones.			X				X				X							
10	Inspecciona la información de producto antes de su recepción.			X				X				X							
Indicador: Distribución física																			
11	El transporte cuenta con una temperatura adecuada para cada producto.			X				X				X							
12	Como califica Ud. la limpieza y condiciones del transporte.			X				X				X							
DIMENSIÓN 3: Procesos logístico																			
Indicador: Transporte																			
13	Considera Ud. que los proveedores utilizan el transporte adecuado para cada producto.			X				X				X							
14	El transporte tiene capacidad necesaria para la cantidad de pedidos que se hace diariamente.			X				X				X							
Indicador: planificación de compras																			
15	El área de inventario realiza el movimiento de stock de la empresa.			X				X				X							
16	Sabe quiénes son sus principales proveedores.			X				X				X							
Indicador: gestión de pedidos																			

17	El área de ALC (Análisis de Logística y Control) gestiona adecuadamente las órdenes de pedido.			X				X				X	
18	La empresa cuenta con algún sistema para poder gestionar sus pedidos			X				X				X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador MG: ADOLFO ANTONIO SIMEON CARHUAVILCA

DNI: 41657376

Especialidad del validador: MG: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

LIMA 25 de JUNIO del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Adolfo Antonio Simeon Carhuavilca
DOCENTE

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad del producto

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1: Especificaciones													
	Indicador: Como se fabrica el producto													
1	Considera Ud. fundamental que los colaboradores conozcan el proceso de fabricación de cada producto.			X				X				X		
2	Los insumos que se necesita para la fabricación de cada producto son los adecuados.			X				X				X		
	Indicador: Valor nutricional													
3	Considera que el valor nutricional de cada producto influye mucho en la adquisición del consumidor.			X				X				X		
4	Cree Ud. que la calidad de un producto le genera interés para ser adquirido.			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: Prestigio del producto													
	Indicador: reputación del producto													
5	Considera que la reputación de un producto es preciso para el consumo o adquisición.			X				X				X		

6	Si la marca de un determinado producto no cumple sus expectativas, ¿Dejas de adquirir productos de esa marca?			X				X				X				
	Indicador: reconocimiento de la marca															
7	La marca es un factor primordial para comprar un producto.			X				X				X				
8	La empresa adquiere productos de marcas reconocidas.			X				X				X				
	DIMENSIÓN 3: Estética															
	Indicador: envoltura															
9	La empaquetadura de los productos son las más adecuadas.			X				X				X				
10	Considera que el empaque del producto es importante para el producto.			X				X				X				
	Indicador: apariencia															
11	Considera que la apariencia de cada producto debería ser fundamental para poder adquirirlo.			X				X				X				
12	La presentación del producto influye para la compra del cliente.			X				X				X				
	Indicador: presentación															

13	La imagen de los productos que ofrece la empresa es visualmente atractiva			X				X												
14	La manipulación de alimentos como (carne, pollo, pescado, etc.) es la adecuada			X				X												
DIMENSIÓN 4: Confiabilidad																				
Indicador: garantía																				
15	Usted considera los beneficios de un producto antes de adquirirlo.			X				X												
16	La empresa ofrece garantías a los consumidores.			X				X												
Indicador: frescura del producto																				
17	Los productos que ofrece la empresa Makro son frescos			X				X												
18	La empresa cuenta con cámaras para resguardar los productos frescos.			X				X												
Indicador: seguridad para consumirlo																				
19	Usted se siente seguro cuando realiza una compra dentro de la empresa			X				X												
20	Los productos que ofrece cuentan con certificación sanitaria			X				X												

Anexo 5: Prueba de confiabilidad

Tabla 15

Estadística de total de elemento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00021	29,6667	71,810	,447	,892
VAR00022	29,2667	65,924	,795	,882
VAR00023	29,1333	68,124	,598	,887
VAR00024	29,5333	69,838	,363	,893
VAR00025	29,0667	67,067	,611	,886
VAR00026	28,1333	72,552	,017	,916
VAR00027	29,1333	64,124	,859	,879
VAR00028	29,6667	71,381	,521	,891
VAR00029	29,0000	70,000	,366	,893
VAR00030	29,1333	66,838	,731	,884
VAR00031	28,8000	63,029	,571	,888
VAR00032	29,1333	64,552	,715	,882
VAR00033	28,8667	64,267	,517	,890
VAR00034	29,2667	64,924	,899	,879
VAR00035	29,2000	65,171	,747	,882
VAR00036	29,2667	69,781	,260	,898
VAR00037	29,2667	67,495	,637	,886
VAR00038	29,2667	63,495	,783	,880
VAR00039	29,6000	69,257	,539	,889

Tabla 16

Estadística de total de elemento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos Corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	37,3333	134,381	,039	,923
VAR00002	36,5333	121,552	,681	,911
VAR00003	36,8000	128,029	,409	,916
VAR00004	37,2000	129,457	,334	,918
VAR00005	37,2000	122,600	,672	,911
VAR00006	37,3333	124,095	,523	,914
VAR00007	36,6000	114,971	,786	,908
VAR00008	36,9333	127,352	,401	,917
VAR00009	36,2000	128,171	,320	,919
VAR00010	37,0000	122,429	,652	,912
VAR00011	36,8000	125,314	,574	,913
VAR00012	37,1333	123,695	,707	,911
VAR00013	36,6000	115,257	,729	,909
VAR00014	36,6000	114,543	,805	,907
VAR00015	36,8667	117,267	,772	,908
VAR00016	36,8000	116,600	,723	,909
VAR00017	37,2000	126,314	,625	,913
VAR00018	36,2000	116,743	,683	,911
VAR00019	37,2667	126,495	,448	,916
VAR00020	36,6000	122,971	,477	,916

Anexo 6: Base de datos

VARIABLE 1 "GESTION LOGISTICA"																						
PARTICIPANTES	D1						D2						D3						D1	D2	D3	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18				
1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	17	15	15	47
2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	4	14	15	14	43
3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	12	13	14	39
4	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	1	4	3	1	4	12	16	16	44
5	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	14	17	13	44
6	4	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	14	15	14	43
7	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	6	14	14	34
8	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	11	9	14	34
9	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	8	14	17	39
10	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	4	3	4	4	2	1	1	4	14	13	16	43
11	1	1	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	1	11	12	10	33
12	1	2	2	3	4	2	4	4	3	4	1	2	1	3	3	3	3	1	14	18	14	46
13	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	17	15	15	47
14	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	4	14	15	14	43
15	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	12	13	14	39
16	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	1	4	3	1	4	12	16	16	44
17	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	14	17	13	44
18	4	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	14	15	14	43
19	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	6	14	14	34
20	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	11	9	14	34
21	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	8	14	17	39
22	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	4	3	4	4	2	1	1	4	14	13	16	43

23	1	1	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	1	11	12	10	33
24	1	2	2	3	4	2	4	4	3	4	1	2	1	3	3	3	3	1	14	18	14	46
25	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	17	15	15	47
26	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	4	14	15	14	43
27	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	12	13	14	39
28	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	1	4	3	1	4	12	16	16	44
29	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	14	17	13	44
30	4	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	14	15	14	43
31	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	6	14	14	34
32	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	11	9	14	34
33	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	8	14	17	39
34	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	4	3	4	4	2	1	1	4	14	13	16	43
35	1	1	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	1	11	12	10	33
36	1	2	2	3	4	2	4	4	3	4	1	2	1	3	3	3	3	1	14	18	14	46
37	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	17	15	15	47
38	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	4	14	15	14	43
39	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	12	13	14	39
40	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	1	4	3	1	4	12	16	16	44
41	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	14	17	13	44
42	4	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	14	15	14	43
43	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	6	14	14	34
44	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	11	9	14	34
45	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	8	14	17	39
46	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	4	3	4	4	2	1	1	4	14	13	16	43
47	1	1	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	1	11	12	10	33
48	1	2	2	3	4	2	4	4	3	4	1	2	1	3	3	3	3	1	14	18	14	46
49	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	17	15	15	47
50	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	4	14	15	14	43

51	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	12	13	14	39
52	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	1	4	3	1	4	12	16	16	44	
53	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	14	17	13	44	
54	4	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	14	15	14	43	
55	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	6	14	14	34	
56	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	11	9	14	34	
57	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	8	14	17	39	
58	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	4	3	4	4	2	1	1	4	14	13	16	43	
59	1	1	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	1	11	12	10	33	
60	1	2	2	3	4	2	4	4	3	4	1	2	1	3	3	3	3	1	14	18	14	46	
61	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	17	15	15	47	
62	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	4	14	15	14	43	
63	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	12	13	14	39	
64	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	1	4	3	1	4	12	16	16	44	
65	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	14	17	13	44	
66	4	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	14	15	14	43	
67	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	6	14	14	34	
68	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	11	9	14	34	
69	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	8	14	17	39	
70	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	4	3	4	4	2	1	1	4	14	13	16	43	
71	1	1	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	1	11	12	10	33	
72	1	2	2	3	4	2	4	4	3	4	1	2	1	3	3	3	3	1	14	18	14	46	
73	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	17	15	15	47	
74	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	4	14	15	14	43	
75	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	12	13	14	39	
76	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	4	1	3	1	4	3	1	4	12	16	16	44	
77	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	14	17	13	44	
78	4	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	14	15	14	43	

79	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	6	14	14	34
80	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	3	2	2	3	11	9	14	34
81	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	8	14	17	39
82	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	4	3	4	4	2	1	1	4	14	13	16	43
83	1	1	1	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	1	11	12	10	33

VARIABLE 2 "CALIDAD DEL PRODUCTO"

PARTICIPANTES	D1				D2				D3						D4						D5				D1	D2	D3	D4	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24					
1	1	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	9	10	11	20	
2	1	1	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	7	8	18	15	
3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	11	13	13	
4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	5	2	1	2	2	4	2	1	3	5	2	3	1	1	8	8	13	17	
5	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	4	2	2	1	10	8	12	17	
6	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	4	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	9	6	14	14	
7	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	10	8	15	13	
8	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	9	11	13	13
9	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	2	7	6	10	8	8
10	4	4	3	1	1	1	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	12	11	17	13	13
11	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	4	1	3	3	3	2	3	1	6	7	13	17	17
12	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	4	5	4	3	1	1	3	3	2	9	7	11	20	20
13	1	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	9	10	11	20	20
14	1	1	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	7	8	18	15	15
15	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	11	13	13	13
16	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	5	2	1	2	2	4	2	1	3	5	2	3	1	1	8	8	13	17	17
17	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	4	2	2	1	10	8	12	17	17

18	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	4	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	9	6	14	14
19	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	10	8	15	13
20	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	9	11	13
21	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	2	7	6	10	8
22	4	4	3	1	1	1	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	12	11	17	13	
23	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	4	1	3	3	3	2	3	1	6	7	13	17
24	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	4	5	4	3	1	1	3	3	2	9	7	11	20
25	1	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	1	9	10	11	20	
26	1	1	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	7	8	18	15
27	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	11	13	13
28	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	5	2	1	2	2	4	2	1	3	5	2	3	1	8	8	13	17	
29	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	4	2	2	10	8	12	17	
30	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	4	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	9	6	14	14	
31	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	10	8	15	13	
32	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	9	11	13	
33	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	7	6	10	8	
34	4	4	3	1	1	1	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	12	11	17	13	
35	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	4	1	3	3	3	2	3	6	7	13	17	
36	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	4	5	4	3	1	1	3	3	9	7	11	20	
37	1	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	1	9	10	11	20	
38	1	1	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	7	8	18	15	
39	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	8	11	13	13	
40	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	5	2	1	2	2	4	2	1	3	5	2	3	1	8	8	13	17	
41	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	4	2	2	10	8	12	17	
42	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	4	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	9	6	14	14	
43	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	10	8	15	13	
44	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	9	11	13	
45	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	7	6	10	8	

46	4	4	3	1	1	1	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	12	11	17	13
47	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	4	1	3	3	3	2	3	1	6	7	13	17
48	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	4	5	4	3	1	1	3	3	2	9	7	11	20
49	1	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	9	10	11	20
50	1	1	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	7	8	18	15
51	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	11	13	13
52	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	5	2	1	2	2	4	2	1	3	5	2	3	1	8	8	13	17	
53	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	4	2	2	1	10	8	12	17
54	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	4	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	9	6	14	14
55	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	10	8	15	13
56	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	9	11	13
57	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	2	7	6	10	8
58	4	4	3	1	1	1	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	12	11	17	13
59	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	4	1	3	3	3	2	3	1	6	7	13	17
60	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	4	5	4	3	1	1	3	3	2	9	7	11	20
61	1	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	9	10	11	20
62	1	1	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	7	8	18	15
63	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	11	13	13
64	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	5	2	1	2	2	4	2	1	3	5	2	3	1	1	8	8	13	17
65	1	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	9	10	11	20
66	1	1	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	7	8	18	15
67	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	11	13	13
68	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	5	2	1	2	2	4	2	1	3	5	2	3	1	1	8	8	13	17
69	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	4	2	2	1	10	8	12	17
70	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	3	4	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	9	6	14	14
71	1	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	10	8	15	13
72	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	9	11	13
73	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	4	2	2	7	6	10	8

74	4	4	3	1	1	1	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	12	11	17	13
75	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	4	4	2	4	1	3	3	3	3	2	3	1	6	7	13	17
76	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	4	5	4	3	1	1	3	3	2	9	7	11	20	
77	1	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	9	10	11	20	
78	1	1	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	7	8	18	15	
79	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	11	13	13	
80	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	5	2	1	2	2	4	2	1	3	5	2	3	1	1	8	8	13	17	
81	1	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	4	3	4	3	3	1	9	10	11	20		
82	1	1	3	2	1	2	3	2	4	3	4	4	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	7	8	18	15	
83	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	8	11	13	13	

Anexo 7: Solicitud

Solicito: permiso para realizar
trabajo de investigación

Sra: ZACARIAS TORREJON RAQUEL

Gerente de la empresa: MAKRO S.A.

Nosotros, MEZA RIVERA YORDIN KEYCI; QUISPE CARHUARICRA CARLOS ALBERTO identificado con DNI N° 61479921; 70871634, con domicilio Pj. Vilcanota N° 134 sector el tambo sector 17, el tambo. Ante Ud., respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando el taller de administración en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de investigación en su organización sobre "GESTION LOGISTICA Y CALIDAD DE PRODUCTO EN LA EMPRESA MAKRO S.A. HUANCAYO, 2022" PARA optar el Título de licenciado en Administración.

POR LO EXPUESTO: ruego a usted acceder a mi solicitud.

Huancayo, 21 de mayo del 2022


RAQUEL ZACARIAS TORREJON
SUB GERENTE DE TIENDA
MAKRO SUPERMAYORISTA S.A

Anexo 8: Carta de autorización



CARTA DE AUTORIZACIÓN

La empresa Makro Supermayorista S.A. sede Huancayo.

Presente:

Por este medio se autoriza al estudiante de la Universidad
Cesar Vallejo

Meza Rivera Yordin Keyci; identificado con DNI 61479921

la recolección de datos para su investigación titulada:

“Gestión logística y calidad de producto en la empresa Makro
S.A. Huancayo,2022”

Huancayo, 23 de mayo del 2022.

Atentamente,

Anexo 9: Evidencias fotográficas

Ilustración 1

Evidencia fotográfica, colaborador de Makro relleno el cuestionario



Ilustración 2

Evidencia fotográfica, colaborador de Makro rellenando el cuestionario



Ilustración 3

Evidencia fotográfica, colaborador de Makro rellenando el cuestionario



Anexo 10: Resumen de coincidencias

INFORME DE ORIGINALIDAD			
20%	18%	2%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		9%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		6%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet		1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante		<1%
5	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante		<1%
6	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet		<1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet		<1%

8 Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez <1 %

Trabajo del estudiante

9 repositorio.upeu.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

10 repositorio.unapiquitos.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

11 Barbachan Bazan, Alejandra | Morales Rojas, Alvaro | Mosquera Espinoza, James Henry | Soto Geronimo, Diana Astrid. "Calidad en las Instituciones y Empresas del Sector de Servicios Publicos del Gobierno Central en el Departamento de Lima.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 <1 %
Publicación

12 Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote <1 %
Trabajo del estudiante

13	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
----	--	------

14	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1 %
----	---	------

15	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
----	---	------

16	www.horto-info.com Fuente de Internet	<1 %
----	--	------

repositorio.unsm.edu.pe

17	Fuente de Internet	<1 %
----	--------------------	------

18	www.cepaa.org Fuente de Internet	<1 %
----	--	------

19	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
----	--	------

20	digibug.ugr.es Fuente de Internet	<1 %
----	--	------

21	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.path.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Apagado
Excluir bibliografía Apagado

Excluir coincidencias Apagado

17	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
18	www.horto-info.com Fuente de Internet	<1 % >
19	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
20	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	<1 % >
21	bibliotecaunapec.blob.... Fuente de Internet	<1 % >
22	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
23	www.path.org Fuente de Internet	<1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOA NAVARRO ERIKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DEL PRODUCTO EN LA EMPRESA MAKRO S.A. HUANCAYO, 2022.", cuyos autores son MEZA RIVERA YORDIN KEYCI, QUISPE CARHUARICRA CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 27 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LOA NAVARRO ERIKA DNI: 44170385 ORCID: 0000-0001-6986-0154	Firmado electrónicamente por: LLOANA el 27-09- 2022 20:09:38

Código documento Trilce: TRI - 0430870