



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Logística empresarial y calidad total en la empresa Roma S.A.C,
Ayacucho 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Lozada Carrero, Rosa (orcid.org/0000-0002-2799-8902)

Obando Calle, Marianela Clarita (orcid.org/0000-0001-6863-2213)

ASESOR:

Mg. Velezmoro Lopez, Jose Antonio (orcid.org/0000-0002-2953-6883)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por darnos salud y vida para cumplir con nuestros objetivos propuestos durante nuestra formación como profesionales. Con amor y mucho ímpetu dedicamos esta tesis a cada uno de nuestros seres queridos que han sido motor para seguir adelante, agradecer por siempre estar con nosotros, los consejos brindados y finalmente por su gran amor y apoyo incondicional.

Rosa y Marianela.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a cada uno de nuestros docentes de la Carrera de Administración de la Universidad César Vallejo, por brindarnos todo su conocimiento y compartieron sus enseñanzas en cada uno de los ciclos de formación profesional. Sin ellos no hubiese sido posible lograr con nuestro objetivo. Gracias por todo su apoyo que quedaran en nuestra memoria y nos ayudará a desarrollarnos en nuestra profesión.

Rosa y Marianela.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Nivel de logística empresarial en la empresa Roma S.A.C.....</i>	19
Tabla 2. <i>Nivel de calidad total en la empresa Roma S.A.C</i>	20
Tabla 3. <i>Pruebas de normalidad entre logística empresarial y calidad total</i>	21
Tabla 4. <i>Correlación entre logística empresarial y calidad total.....</i>	22
Tabla 5. <i>Correlación Rho de Spearman entre abastecimiento y calidad total.....</i>	23
Tabla 6. <i>Correlación Rho de Spearman entre almacenamiento y calidad total ...</i>	24
Tabla 7. <i>Correlación Rho de Spearman entre distribución y calidad total.....</i>	25
Tabla 8. <i>Estadística de fiabilidad logística empresarial.....</i>	76
Tabla 9. <i>Estadística de fiabilidad calidad total</i>	76
Tabla 10. <i>Grado de correlación de Rho de Spearman.....</i>	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Nivel de logística empresarial en la empresa Roma S.A.C</i>	19
Figura 2. <i>Nivel de calidad total en la empresa Roma S.A.C</i>	20

RESUMEN

Logística empresarial y calidad total en la empresa Roma S.A.C, Ayacucho 2023. El objetivo general fue determinar la relación entre la logística empresarial y la calidad total. La población está compuesta por 30 colaboradores de la empresa, para ello se utilizó la técnica de recolección la encuesta, como instrumento se utilizó el cuestionario con 15 ítem por cada variable, un total de 30 ítems y se empleó la escala de valoración de Likert. Conforme a ello ha sido validado por 3 expertos en el tema, en consecuencia, también se realizó la prueba piloto para ver el nivel de confiabilidad del instrumento, para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS. La investigación tuvo un diseño no experimental y de corte transversal, el nivel fue correlacional, también tuvo un enfoque cuantitativo y fue de tipo aplicada. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.923 a través del estadístico Rho de Spearman y conforme la escala de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva perfecta, y un nivel de significancia Sig. = 0,000 menor al valor establecido para la investigación (Sig. \leq 0.05), Se concluyó que existe una relación significativa entre las dos variables.

Palabras clave: Logística empresarial, calidad total, abastecimiento, almacenamiento, transporte.

ABSTRACT

Business logistics and total quality in the company Roma S.A.C, Ayacucho 2023. The general objective was to determine the relationship between business logistics and total quality. The population is made up of 30 employees of the company, for this the survey collection technique was used, as an instrument the questionnaire was used with 15 items for each variable, a total of 30 items and the Likert assessment scale was used. Accordingly, it has been validated by 3 experts on the subject, consequently, the pilot test was also carried out to see the level of reliability of the instrument, for which the statistical software SPSS was used. The research had a non-experimental and cross-sectional design, the level was correlational, it also had a quantitative approach and was applied. Likewise, a correlation coefficient of 0.923 was obtained through Spearman's Rho statistic and according to Spearman's correlation estimation scale, there is a perfect positive correlation, and a significance level Sig. = 0.000 less than the value established for the investigation (Sig. \leq 0.05), it was concluded that there is a significant relationship between the two variables.

Keywords: Business logistics, total quality, supply, storage, transportation.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, gran parte de las compañías en el entorno internacional se preocupan por la logística empresarial, es decir adaptarse a la forma de trabajo de cada compañía de acuerdo al rubro que pertenece y las necesidades que puedan tener, a través de ello se busca cumplir con todas las exigencias del mercado globalizado. Las empresas tienen que identificar su tipo de logística el que se adecua a sus exigencias y demandas. Es ahí donde tienen que proveer los avances de la tecnología, es decir muchas empresas en el mundo buscan a optar por nuevas estrategias. Por ello, el diario DispatchTrack (2022) menciona que las empresas buscan estar detrás de las tendencias tecnológicas para lograr que las demandas de los consumidores puedan satisfacerse con la ayuda de la logística. Las empresas u organizaciones que logren evolucionar a cada paso que da la tecnología serán los únicos en poder sobrevivir a largo plazo.

Asimismo, Rodríguez y Vieira (2021) afirman que los encargados de las diferentes áreas tienen que dar prioridad a las entregas diarias, al despacho de los clientes en las fechas pactadas, sin contar con ningún retraso por parte de los operadores logísticos. De igual forma se debe realizar la distribución del personal idóneo, con las habilidades requeridas, para que no exista las contingencias en entregas de mercadería.

Por otra parte, a nivel nacional se percibe que las organizaciones no estuvieron preparadas para afrontar una crisis como se dio por el covid-19, no se observó una respuesta inmediata por parte de las compañías. Por consiguiente, las pérdidas fueron notables, es decir no fueron pronosticadas a su debido tiempo. En el Perú existen más de 800 empresas que se dedican a la logística en diferentes áreas o servicios, en los cuales no tienen muy presente la logística empresarial, ya que no es solamente entregar un producto, sino también velar por el cliente, que el producto que distribuyen llegue en buenas condiciones, cumpliendo con los estándares de calidad. Asimismo, las empresas de logística y distribución cumplen un rol importante en la economía peruana, gracias a ella los productos llegan a diferentes provincias. De un mayorista, llega al minorista hasta llegar al cliente final, que es el consumidor.

Por otro lado, enfatiza a nivel local, la empresa Roma S.A.C, ubicada en Ayacucho, es una compañía peruana en el cual contribuye a flote ya con 10 años de permanencia, dedicándose a la distribución de mercaderías al por mayor y menor con diferentes variedades de productos muy reconocidas, asimismo podemos identificar que existe un mal manejo de mercaderías, las cuales perjudica la distribución de los productos. Por lo que no existe una buena comunicación con el personal encargado del área de almacén, existe una deficiencia en cuanto al seguimiento de ingreso y salida de las mercaderías en almacén, el cual conlleva a generar pérdidas a la empresa.

Al mismo tiempo se ha identificado que la autoridad máxima de mando está ubicada en la ciudad de Ica, lo cual genera dependencia a la sede de la ciudad de Ayacucho, esto implica que si existe una problemática, cambios o devoluciones de mercaderías en la sede de Ayacucho tienen que ser reportados a la sede central con la finalidad de que ellos puedan intervenir en la aprobación. En pocas palabras esto genera no solo pérdidas de tiempo sino también malestar en los clientes. Los clientes cumplen una función importante para la extensión del negocio, por lo que se busca no tener fallas en la logística, porque afectara directamente a la organización. Los productos tienen que contar con la calidad requerida por los clientes, es por ello que las empresas tienen que brindar un servicio de calidad, resolviendo cualquier inquietud al obtener una compra. En relación al problema general especificamos la siguiente incógnita ¿Cuál es la relación entre la logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023?.

La investigación tiene una justificación por conveniencia debido que se obtuvo un horizonte más amplio en realidad incierta de la logística empresarial con el fin de buscar alternativas de solución que ayuden y sobre todo minimicen el problema que afecta la calidad con que se trabaja dentro de la organización. La Justificación teórica, la investigación se realizó basada en investigaciones anteriores, con la aportación de diversos autores, teorías y revistas actualizadas en referencia a logística empresarial y calidad total, en el cual brindará aportes a futuras investigaciones, que tengan relación con el tema de investigación y la problemática. A si mismo la justificación práctica responde a la necesidad de poder mejorar en cuanto a las dos variables logística empresarial y la calidad total dentro de la

empresa Roma S.A.C, dichos resultados ayuda a identificar la logística individual de la empresa y a los colaboradores al progreso continuo de sus obligaciones y optimizar la producción para obtener la calidad total. En cuanto a la justificación social, ayudó a describir su importancia y el rol que cumple en nuestra sociedad la empresa Roma S.A.C, saber si requiere mejorar u optar por un nuevo método que ayude a elegir la manera de cómo desarrollar sus actividades, para poder lograr la productividad y mejora para su empresa. La presente investigación se justifica metodológicamente, porque se desarrolló y elaboró dos instrumentos, una para cada variable, los cuales servirán para el recojo de información. Asimismo; los instrumentos pueden servir en futuras investigaciones dadas la validez y confiabilidad de las mismas.

Asimismo, el objetivo general de la presente investigación fue: Determinar la relación entre la logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023. De igual manera; los objetivos específicos de la investigación. Identificar la relación entre abastecimiento y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023. Identificar la relación entre el almacenamiento y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023. Identificar la relación entre distribución y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023.

En la investigación se propone la siguiente hipótesis general. La logística empresarial se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023. De la misma forma se aborda las hipótesis específicas: El abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023, El almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023. La distribución se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para enriquecer la presente investigación, primero se nombran los antecedentes nacionales; para el autor Fernández (2019) en su tesis sobre la logística y la calidad de la gestión de la empresa S&S Corporación Logística SRL. Tuvo como finalidad conocer como la logística influye sobre la calidad de la gestión. Se trabajo desde una perspectiva cuantitativa no experimental, de tipo básica descriptivo y aplicada. La muestra es de 35 personas. Se concluyó que, si existe correlación de Spearman con una significancia de 0,872, entre las dos variables mencionadas.

Desde el punto de vista de Medina (2020) en su tesis gestión logística y calidad total en la empresa inter logistics SAC, Callao. Tuvo como finalidad determinar la relación de la gestión logística y la calidad total, el tipo de investigación que se realizo es científica, no experimental y aplicada. La encuesta se realizó en una población de 32 personas, las cuales se necesitó como herramienta el cuestionario que tuvo 12 ítems por cada variable. En conclusión, se ha determinado que existe relación entre las dos variables.

Argumenta Abanto (2022) en su tesis gestión logística en el almacén general para mejorar la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la red de salud Chepén. Tuvo como objetivo ofrecer un plan de mejora de calidad de servicio en las oficinas administrativas de gestión logística en almacén. Su población consta de 109 colaboradores. La investigación es no experimental descriptivo. El instrumento de validación seda por el Alfa de Cronbach, teniendo un análisis estadístico de frecuencia descriptiva por cada variable.

Por otra parte Muñoz (2022) en su tesis aseguramiento de la calidad y prácticas de almacenamiento de productos en el personal de un hospital nacional, Lima. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el aseguramiento de la calidad y prácticas de almacenamiento de productos en el personal de un hospital nacional. El estudio fue tipo básica, el diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra fue de 105 colaboradores. Como resultado se obtuvo Rho de Spearman = ,683 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia: $p = ,000$ $p < 0.05$. Se concluyo que hay una correlación positiva entre las dos variables.

Según el autor Álvarez (2021) en su tesis la gestión logística y la gestión de calidad

de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. Para lo cual se tuvo como hipótesis general que la gestión logística tiene relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial. Se trabajó desde una perspectiva cuantitativa no experimental, de tipo básica descriptivo. La muestra es de 30 personas que laboran dentro de la empresa. Se concluyó que, si existe correlación de Spearman con una significancia de 0,796, entre las dos variables de estudio.

Como expresa el autor Flores (2022) en su tesis gestión logística y calidad de servicio en el área de transporte del hospital regional de Huacho. Se formuló como objetivo general determinar de qué manera la gestión de logística se relaciona con la calidad de servicio, su población es de 40 colaboradores de la institución del área de transporte, para ello se utilizó como instrumento la encuesta. Se trabajó desde una perspectiva cuantitativa no experimental, de tipo básica descriptivo y aplicada. De acuerdo a los resultados arrojados de Spearman podemos interpretar que la correlación es positiva alta con un 0.988.

Como plantea Murillo (2021) en su tesis gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte. Tuvo como Objetivo evaluar si existe relación entre la gestión logística y calidad de los servicios públicos, Se trabajó desde una perspectiva cuantitativa no experimental, de tipo básica descriptivo y aplicada. Su población consta de 80 trabajadores de la entidad pública. Para ello se utilizó el cuestionario aplicando los datos recolectados en el SPSS y se obtuvo como resultado 0.50 dando relación a las dos variables con una correlación positiva y alta de 0.741.

Argumenta el autor Guevara (2021) en su tesis abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el abastecimiento logístico y la calidad de atención, la investigación es transversal no experimental, correlacional de tipo básica. Su muestra es de 30 enfermeras (os). Para ello se utilizó la encuesta. Como resultado final se obtuvo una correlación de 0,874 significativa ya que el p – valor fue de $0.005 < 0.05$, si existe relación.

Como señala Arroyo y Benito (2019) en su tesis la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. Tuvo como objetivo principal determinar

la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio del personal. Se trabajo desde una perspectiva cuantitativa no experimental, de tipo básica descriptivo y aplicada. Se trabajo con el programa estadístico SPSS para comprobar si existe correlación. Se obtuvo como resultado rho 0.008 – 86.8% significancia, afirmación total de la hipótesis formulada.

Los autores Santisteban y Ventura (2020) en su tesis gestión logística y calidad de servicios de la unidad de la municipalidad Distrital de Pacasmayo. Tuvo como objetivo determinar su relación con la calidad del servicio de la unidad logística de la M.D.P durante el año 2020. Se trabajo desde la perspectiva cuantitativa no experimental, de tipo básica descriptivo y aplicada. La población fue de 184 trabajadores de la municipalidad, se realizó la muestra a 63 trabajadores para recolectar datos, como resultado se obtuvo una correlación de Epearman = 0,793.

Según el autor Lopa (2020) en su tesis logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del centro de distribución Sodimac, Lurín. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la logística de distribución y la calidad de servicio de los colaboradores. El tipo de estudio fue aplicada, nivel correlacional, corte transversal y el diseño no experimental. La población fue de 67 colaboradores y se utilizó la encuesta. Se concluye que existe una correlación entre las variables.

A nivel internacional, Flores (2021) en su artículo de logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. Tuvo como objetivo determinar en qué medida la logística integral guarda relación con la satisfacción del cliente de los servicios logísticos, se trabajó desde una perspectiva cuantitativa no experimental, de tipo básica descriptivo y aplicada. Como población se tuvo a 384 personas para lo cual se aplicó el muestreo probabilístico, como resultado de alfa de Cronbach fue de 0.808 mostrando la consistencia del estudio.

En relación con el estudio se ha utilizado diferentes teorías que ayudan a definir las variables de investigación de forma más precisa e idónea. La primera variable de logística empresarial está respaldada por el autor Escudero (2019) que define a la logística empresarial como el procedimiento donde incluye la planificación, implementación y control riguroso de forma efectiva y eficientemente el depósito del patrimonio, servicios y toda la comunicación coherente relacionada con el producto, es decir de donde inicia su partida hasta llegar a su destino, su único objetivo es

satisfacer a los compradores. En el cual reafirma que la logística es uno de los componentes más sobresalientes para perseverar en el tiempo, siendo el factor decisivo para tener éxito o el fracaso en la distribución en los puntos de venta. Por otra parte; depende del diseño de la logística que influye para que un producto logre permanecer en el mercado. Según Mora (2023) manifiesta que la logística es el proceso de proveer, efectuar y verificar la secuencia del progreso lucrativo en el proceso de producción, aprovisionar las reservas y el stock de las materias primas, donde se vigila a cada uno de los procesos desde el punto inicial hasta llegar a los consumidores, con la única intención de satisfacer su necesidad. Agregamos que según Langoni et al. (2019) donde manifiestan que el proceso logístico es planificar, efectuar y la verificación del flujo de recepción de materias primas, el proceso productivo, el inventario de existencias en el almacén.

Para Paciarotti Y Torregiani (2021) plantean que, en la logística se debe llevar a cabo de manera constante el inventario de los productos que tienen mayor rotación. Destaca que se debe tener presente las cantidades y las programaciones de entrega. Según Tijan et al. (2019) manifiesta que la cadena de suministros es hacer referencia al proceso de creación y distribución de bienes. Al crear una logística empresarial busca que exista una mejor sostenibilidad en los procesos tanto que aumenta la eficiencia y transparencia.

Para Giusti et al. (2019) comenta que la logística sincromodal es uno de los recientes en la cadena de suministro por contar con mayor flexibilidad en las diferentes formas de traslado de mercancías ya sea aéreo, marítimo o ferroviario; uno de sus principales propósitos es reducir el costo de transporte, emisiones y reducir los tiempos de entrega, esto no implica reducir la calidad del servicio sino brindar una mejor calidad. Como plantea Padrón y Ortiz (2022) la cadena de las operaciones logística de una empresa, tiene que seguir una secuencia de procesos, los flujos de cada paso desde su punto de acopio, luego la elaboración y finalmente ser distribuida. Para lo cual Anaya tejero los distingue en tres ciclos como el aprovisionamiento que va concerniente con abastecer con los elementos principales. Es decir, el almacenamiento es un área donde se encuentran los productos de forma muy ordenada y por líneas de productos para realizar el despacho de pedidos en menos tiempo y la distribución corresponde al proceso de

almacenaje para la distribución física de un lugar a otro. Citamos a Choi (2021) porque propone que el riesgo logístico siempre se ha considerado una preocupación, con la llegada del covid 19, donde la logística se ha tenido que someter a diferentes desafíos como el despido de personal y las nuevas contrataciones. Argumentan Li et al. (2019) que el rápido desarrollo del comercio electrónico en estos últimos tiempos está generando que se obstaculice las entregas de mercaderías, es por ello que nace la necesidad de mejorar el servicio logístico para mantenerse competentes aquellas empresas que se dedican a este servicio.

Por otra parte; las dimensiones de la variable logística empresarial según el autor Escudero (2019) quien las divide en tres elementos, en un inicio se encuentra el abastecimiento, después nos menciona al almacenamiento y luego nos describe a la distribución. La primera dimensión el abastecimiento; gestionar los suministros, registrar y facilitar la información de los productos ingresados de los diferentes proveedores, como también la recepción de productos semi terminados para después ser terminados en su elaboración y su uso posterior. La segunda dimensión es el almacenamiento; la cual consiste en las acciones que tienen como propósito acumular y salvaguardar todos los productos que están en el trayecto desde los proveedores hasta los consumidores. Citamos a Yangke et al. (2021) porque comenta que la gestión logística de almacenes ayuda a lograr una gestión eficaz y eficiente, favorecido con el uso de la tecnología para llevar un control de todas las mercancías existentes en el almacén. Citamos a Ding et al. (2021) porque indican que trabajar con logística inteligente facilita enfrentarse a los diferentes desafíos que pueda existir en especial a los clientes porque ellos tienen cada vez mayores expectativas de un producto o servicio.

Según Shamout et al. (2022) afirman que una organización puede ser tan bueno en distribuciones industriales y geográficas, pero existen algunos problemas en este tipo de tecnología donde no existe seguridad de la calidad necesaria para el traslado de mercancías. A continuación, comentan Koh et al. (2020) que se ha llegado a considerar como un sistema de confianza al Blockchain, esto implica que ya no tenemos que confiar en participantes implicados, sino que es un sistema

artificial que se basa en algoritmos y reglas, las cuales implica que debemos de tener una aprobación de las diferentes transacciones que se pueda hacer.

La tercera dimensión es la distribución; donde sustenta el recojo de los artículos acabados en un buen estado, donde refleje calidad y seguridad al adquirirlo. El proceso inicia desde el centro de producción, se da el proceso a detalle y la repartición es de forma minuciosa para evitar errores posteriores y luego realizar la entrega a los compradores mayoristas, para luego venderlos a los minoristas(bodegas), después de ello llega a los consumidores finales. Citamos a Facchini et al. (2019) manifiesta que la logística ayuda a reducir los costos, representando al sistema logístico que identifica las demandas individuales que existan, también busca la mejora de las soluciones tradicionales y lo va ir adaptando a las nuevas tecnologías que permitan mayor conexión de red, también la automatización del transporte del sistema de almacenamiento y los controles de software.

Asimismo, también define las dimensiones el autor Mora (2023) quien a través de la logística empresarial encuentra tres elementos. La primera es el abastecimiento, nos hace referencia que inicia desde la entrega de materiales, es decir se desarrolla de acuerdo a fases, que llevan un respectivo control para evitar demoras en el proceso productivo. Por otro lado, se encuentra el almacenamiento actúa como un regulador del flujo de existencias, donde incluye la ubicación de la mercancía, para poder acceder a ella con mayor facilidad. Es decir el producto después que se elabora permanece en el almacén, para iniciar con el proceso de distribución. Citamos a Ordoñez et al. (2019) porque afirman que el lugar donde se almacenan los productos contribuye en el proceso productivo, en el desarrollo de actividades y el nivel de eficacia de cada empresa. Finalmente encontramos a la distribución, refiriéndose a todo el tiempo invertido de los centros de producción, la programación de recepción de mercadería y el control riguroso de la mercancía. Donde incluye el valor situación, el transcurso de la mercadería después de estar almacenado, o se encuentra en camino.

Las empresas consideran la importancia de la logística empresarial, ha tomado gran relevancia porque es aquella que se encarga de todo el proceso que realiza para lograr desarrollar sus actividades, por ello Silvera (2019) considera que la

logística es importante porque se analizan todas las operaciones internas de reparto en los lugares de acopio destinado por la empresa donde se entregan todos los bienes producidos, en decir en las áreas de la empresa. Define que verifica y redistribuye las cargas para los diferentes clientes, en los cuales existen diferentes lugares donde los protagonistas son los clientes intermediarios, hasta llegar al cliente final. Destacamos la importancia de la logística porque prevalece en las actividades elegidas a desempeñar en la organización. Siendo la encargada de dicha coordinación para mantener unidos todos los procesos de la empresa. Podemos recalcar que elegir una logística empresarial es de suma importancia porque gracias a ella se puede diferenciar si la organización tiene éxito o fracasa en el mercado. Mencionamos a Castellanos (2019) porque afirma que existen otras características que también lo hacen importantes a la logística empresarial porque implica toda la cadena de suministro y el traslado de todos los productos.

La teoría de la logística se basa en procesos que ayuden a tener mayor flexibilidad conforme a ello Rocha et al. (2020) refiere que la logística ha estado presente de manera primordial desde las primeras actividades del hombre. Afirma también que podría atribuirse a las campañas militares, por la organización detallada de abastecer a los guerreros de la batalla. Sostiene que el término logística procede de la raíz griega logis haciendo referencia a la lógica matemática. Por otro lado, citando a Silvera (2021) sostiene que la logística en la actualidad está sufriendo una serie de modificaciones por la situación actual que estamos atravesando en todos los lugares del mundo. Exige que las empresas deben adaptarse a plataformas tecnológicas y así poder continuar con su funcionamiento de sus operaciones sin ningún inconveniente. Para finalizar, gracias a la elección de la logística, las organizaciones pueden desenvolverse en el entorno empresarial que es cada día más exigente y competitivo.

Por consiguiente, citamos a Escudero (2019) porque proponen que la logística es una gestión productiva y comercial que se aplica a toda la secuencia de abastecimiento, en los puntos de acopio, en el proceso productivo y en la distribución. Según Silvera (2021) manifiesta que el principal factor que perjudican las operaciones logísticas son los que se relacionan directamente con el almacenamiento, causando un efecto directo con el costo. Según Demajorovic

(2019) propone verificar el flujo inverso de los productos por ser bastante complejo, porque requiere que la empresa este en constante comunicación con los minoristas, es decir establecer una buena relación entre tiendas.

La segunda variable es calidad total está respaldada por el autor Rocha, et al. (2020) nos menciona que al decir calidad total nos referimos al conjunto de las propiedades de un bien, que gracias a los componentes se logra satisfacer al cliente. Es decir, la calidad se ocupa de toda la organización según la Trilogía de Juran es la totalidad de todos los procesos en el desarrollo del bien. En el cual se desarrolla por tres procesos: planificar, controlar y mejorar. Manifiesta que planificar nos permite desarrollar los productos en determinados tiempos ya anteriormente establecidos. En el cual también hace referencia que el control es indispensable para cumplir con toda la elaboración de los productos en el tiempo programado. Y finalmente se encuentra la mejora, donde nos indica que es aprovechar las necesidades de los usuarios, siempre con productos innovadores y en tendencia.

De la misma forma, Martí (2022) afirma que, Juran nos advierte de que los principales problemas que tiene la empresa es su propia organización, es la comunicación (tanto interna como externa) y la coordinación interna del servicio, por eso la calidad es la responsabilidad de cada colaborador comprometido con el desarrollo de la organización, donde incluye desde el nivel operador hasta el nivel más alto. Para Juran la calidad está compuesta por: Planificar donde es el accionar de planear para contribuir con la transformación de un bien o servicio. Enseguida, se encuentra controlar: nos dice que los encargados son los responsables de velar por el proceso logístico, pero para ellos los colaboradores son la parte primordial para lograr con la calidad y finalmente se encuentra mejorar, donde mejorar es aceptar las nuevas ideas dentro de la compañía, como un medio de mejora personal, aumentando la productividad, brindando un mejor servicio, es decir tener iniciativa, aceptando el cambio y establecer metas claras.

De la misma manera, Soret y De Obesso (2020) afirman que la logística empresarial hace referencia a la gestión de los recursos, iniciando desde la adquisición hasta llegar a convertirse en un servicio que satisface necesidades específicas. También Bello (2021) nos dice que la logística se define como el instrumento indispensable de mayor utilidad que ayudan a las organizaciones a ser más eficiente y lograr la

calidad. Es decir, es la responsable de trasladar todos los bienes o servicios de forma eficiente al establecimiento requerida, para que posteriormente pueda llegar al consumidor final.

La importancia de la calidad total nos esclarece Vizcarra (2019) manifestando que es primordial la calidad total, porque se trata de lograr guiar a personas, la toma de decisión y la adecuación de los trabajos que permitan lograr con lo establecido, es decir se busca poner mayor énfasis en la mejora continua para todos los que conforman del gran equipo que hace que una empresa pueda funcionar como los colaboradores, proveedores y clientes. Citamos Ochoa y Dávila (2019) porque manifiestan que, para desarrollar una mejora continua en la organización, es necesario conseguir los materiales relevantes, con la opción de mejorar la producción. De la misma manera, citamos a Dominico y Daquinta (2019) porque indican que, al momento de realizar planificación, se deben de considerar muchos factores que afectan en el sector de producción, se considera la importancia de la elección de cómo realizar sus actividades de manera eficiente en el proceso de cosecha, el transporte y la recepción de mercancías.

La teoría de la calidad total al terminar el periodo 80 nace el fortalecimiento a la calidad, con el inicio de las premiaciones, nuevas normas sujetas a cumplirse como requisitos a través de los procesos, ya sea en el proceso productivo o al brindar un servicio (Saavedra, et al., 2020). Citamos Armendariz (2019) porque afirma que se considera a Edward Deming como el padre de la calidad, al principio del año cincuenta, por diseñar una nueva filosofía que ayuda alcanzar el éxito en las empresas, realizó el entrenamiento a los ingenieros acerca de la metodología de la resolución de problemas y la mejora continua. La rueda de deming: planificar, ejecutar, comprobar y actuar. La creación de la actual calidad se da gracias al aporte de las varias proposiciones nacidas cerca del siglo XX, por otra parte, citamos a Martínez y El Kadi (2019) porque manifiestan que al referirnos a calidad total es crear un nuevo sistema, una nueva forma de operar que fortalece de manera organizacional.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este presente trabajo es de tipo aplicada, porque se comprobó la hipótesis y gracias a ello se logrará resolver problemas prácticos que se vienen dando en la empresa. Citamos a Arias (2022) porque propone que la investigación aplicada busca soluciones pertinentes a los problemas que puedan existir. (p. 70).

Asimismo, se realizó la comparación y la medición con otros estudios, es decir realizamos la recolección de información de diferentes fuentes para poder brindar resultados a las dudas de la investigación, de manera que se busca comprobar y evidenciar la hipótesis con ayuda del análisis estadístico y la comprobación numérica.

3.1.2. Diseño de investigación

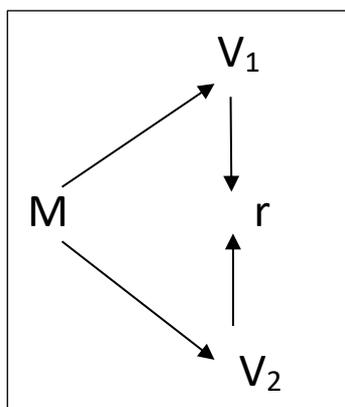
El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, porque se basa en la identificación el problema por medio de la observación en el cual no se puede alterar las dos variables de estudio, es por eso que según Hernández y Mendoza (2018) afirman que las variables independientes no se pueden manipular de la investigación porque son sucesos que ya ocurrieron y es por ello que se denomina como una investigación de tipo no experimental, porque existe relación entre las variables y estas se observan de manera natural porque su contexto es real. Citamos a Hernández y Mendoza (2018) porque manifiestan que la recolección de datos en un solo tiempo y momento son considerados diseños de tipo transaccionales o trasversal (p. 176).

El enfoque llegó a ser cuantitativo, citamos a Arias (2022) porque afirma que la investigación cuantitativa es numérica en sus resultados porque se recolecta información del campo, para ello debe pasar por un proceso estadístico descriptivo o inferencial. Los resultados están basados en el empirismo y la observación, donde para recolectar información se utiliza la encuesta o fichas de conservación, y también fichas de análisis documental (p. 59).

El nivel de investigación es de tipo correlacional, por lo que citamos a Hernández y Mendoza (2018) porque indican que la investigación de tipo correlacional es

encontrar el grado o relación que exista entre dos conceptos, categoría o de variables en un contexto diferente (p. 109).

Diseño del estudio



Dónde:

M: colaboradores de la empresa Roma S.A.C. Ayacucho

V1: Logística empresarial

V2: Calidad total

r: relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Logística empresarial

La definición operacional de la logística empresarial, citamos a Escudero (2019) que define a la logística empresarial como el procedimiento donde incluye la planificación, implementación y control riguroso de forma efectiva y eficientemente el depósito del patrimonio, servicios y toda la comunicación coherente relacionada con el producto, es decir de donde inicia su partida hasta llegar a su destino, su único objetivo es satisfacer a los compradores.

La definición operacional; fue medir la variable logística empresarial utilizando la encuesta como instrumento la cual estuvo conformada por 15 preguntas, las cuales estuvieron divididas en 3 dimensiones. Los indicadores que se utilizaron fueron; Administración de suministros, Gestión de proveedores, área de almacenaje,

Capacidad de almacenamiento, Gestión del tiempo y transporte. Se utilizó la escala nominal.

Variable 2: calidad total

La definición operacional de la Calidad total según el autor Rocha, et al. (2020) se refiere con calidad total al conjunto de las propiedades de un bien, que gracias a los componentes se logran satisfacer a los clientes al adquirirlo. Es decir, la calidad se ocupada de toda la organización, según la Trilogía de juran es la totalidad de todos los procesos en el desarrollo del bien. En el cual se desarrolla por tres procesos: planificar, controlar y mejorar.

La definición operacional; fue medir la variable calidad total utilizando la encuesta como instrumento la cual estuvo conformada por 15 preguntas, las cuales estuvieron divididas en 3 dimensiones. Los indicadores que se utilizaron fueron; proyectar nuevos productos o servicios, ejecución de actividades, evaluar desventajas, establecer medidas, capacidad para adaptarse a los cambios y diseñar un nuevo sistema. Se utilizó la escala nominal. (ver el anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para esta investigación la población son todos los colaboradores de la sede de la empresa Roma S.A.C, Ayacucho, es decir 30 participantes, por ello que citamos a Hernández y Mendoza (2018) es un grupo de casos que tienen concordancia con las diferentes especificaciones. (p. 198). Por ello, estuvo conformado por 30 trabajadores en los cuales están varones y mujeres de la empresa Roma S.A.C, Ayacucho en el presente año.

Los criterios de inclusión fueron establecidos para los colaboradores que vienen laborando en la empresa Roma S.A.C, Ayacucho. También se utilizó la exclusión para aquellas personas que laboran en la sede central de Ica, tampoco se tomó en cuenta al gerente general.

3.3.2. Muestra

Según Hernández (2018) nos dice que “una muestra es un pedazo de la población al cual está interesado, sobre ello se recogió datos de mayor relevancia que ayuden a la investigación, las cuales esto debe ser representativa en una población, para que esto sea probabilístico deben generalizarse los resultados de la población. (p. 196).

Es decir, es la porción de un total de población, en el que tendremos en cuenta para desarrollar la investigación para recoger toda la información. En varios trabajos de investigación se dio que fue imposible poder realizar el estudio por lo del tamaño de la muestra, ya que es más costosa. Pero en esta investigación por ser una población finita y muy accesible para la utilización del instrumento se realizará un estudio censal ya que es una población de 30 trabajadores y realizaremos el estudio con la totalidad de la población, ya que mientras más grande y específica sea la muestra o la información requerida menor será el error.

3.3.3. Muestreo

En el presente estudio de investigación no necesito del muestreo porque la muestra fue censal, lo que significa que se utilizó a todos los elementos.

3.3.4. Unidad de análisis

Está conformada por los colaboradores de la empresa Roma S.A.C de la sede de Ayacucho, en el cual se les realizó la encuesta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta, con el objetivo de obtener los datos reales de los colaboradores, acerca de las actividades que se realizan en la empresa. Según Arias y Covinos (2021) determina que el cuestionario es una herramienta que sirve para lograr encuestar a un público objetivo, las cuales está dirigido solo para personas que ayuden a brindar información sobre el comportamiento sus opiniones. Citamos a Hernández y Mendoza (2018) donde afirma que el cuestionario se encarga de las diferentes preguntas que se requiere investigar de acuerdo a la cantidad de variables que pueda existir. (p. 250).

En la recolección de información se utilizó el instrumento del cuestionario, lo cual

nos permitió obtener la información precisa y detallada. Para la primera variable de logística empresarial tuvo el modelo tipo Likert con 5 escalas: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre. Y para la segunda variable de calidad total fue: Totalmente de acuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo-ni desacuerdo, totalmente de acuerdo, de acuerdo.

La validez del estudio se determinó en función a la evaluación de los expertos en investigación, con la trayectoria necesaria quienes evaluaron a cada una de las variables con sus respectivos dimensiones e indicadores y se concluyó que es factible para aplicar a la muestra de estudio. Citamos a Hernández y Mendoza (2018) quienes definen que si existe instrumentos que puedan medir con total exactitud las variables que se quieran investigar. En continuidad, se ve los conceptos abstractos como algo empírico. (p. 229).

Para obtener el resultado de confiabilidad en la investigación se utilizó el programa SPSS, es decir el análisis de fiabilidad con el Alfa de Cronbach, ya que es el método que define la consistencia interna, establecido de las correlaciones de los ítems de acuerdo a las variables que buscamos medir como investigadores. Por lo tanto, se realizó la respectiva encuesta a los 30 colaboradores de la empresa ROMA S.A.C., De tal forma podremos observar el Alfa de Cronbach que fue utilizado para medir la confiabilidad de los 15 ítems de cada variable, con un total de 30 ítems del cuestionario bajo el modelo de Likert. (ver anexo 3). Según Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que la veracidad de un instrumento de medición se establece por la aplicación de los diferentes instrumentos técnicos, lo cual se tiene en cuenta para establecer los conceptos y afirmar si esta tiene objetividad. (p. 229).

3.5. Procedimientos

Esta investigación se da inicio con la búsqueda de un título adecuado donde exista relación entre las dos variables a investigar y sean cualitativas, para que más adelante se pueda transformar en una investigación cuantitativa al utilizar herramientas estadísticas. Una vez ya ordenado los indicadores y dimensiones en la tabla de operacionalización de las variables se dio a la formulación de las 30 preguntas del cuestionario con escala de Likert a los colaboradores del área de almacén y administrativo de la empresa Roma. Ya una vez aplicado las

preguntas y recolectado la información.

Se procedió a organizar la información recolectada con la ayuda de base de datos del software Excel 2019, luego se recabo de unir la información para realizar la sumatoria total de cada variable, dimensión e indicadores con la finalidad de trasladar al software SPSS V25, donde se logró realizar la prueba estadística de P- valor para poder contrastar nuestra hipótesis, finalmente se realizó la estadística descriptiva e inferencial, como evidencia de ayuda fueron los gráficos, cuadros y tablas.

3.6. Método de análisis de datos

Se procedió a simplificar todos los datos recolectados a través del software SPSS V25, esto logrará facilitar el análisis de los resultados obtenidos, todo ello se demuestra a través de tablas de frecuencia y graficas. Para Choquehuanca (2018). En su tesis de grado nos manifiesta que el análisis descriptivo cumple la función de reconocer con facilidad a los indicadores y a la vez es comparativa porque los resultados son contables, un ejemplo, sería que existe un grupo población que realizo sus compras durante dos años, las cuales este tipo de investigación no es aplicable porque no es cuantitativo, sería lo correcto haber registrado de quienes eran.

La inferencia hace referencia a la deducción y probabilidad de datos que se requiere estudiar, las muestras se realizan a través de una técnica aleatorio de la población. Según Veiga, et al. (2020) nos menciona que las herramientas básicas que ayudan a evaluar una muestra de la población se le considera como un análisis de tipo inferencial y sistemática porque demuestra ser eficiente en cuanto a los resultados obtenidos de la población.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó bajo normas que ya están establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, para ello realizamos el uso de las normas APA séptima edición, las cuales se citó correctamente la información recolectada para esta investigación y las referencias correspondientes para cada autor. También se utilizó el cuestionario, para lo cual no se requirió la identidad de los participantes bajo la modalidad de anónimos, todo esto bajo autorización de la empresa.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1.

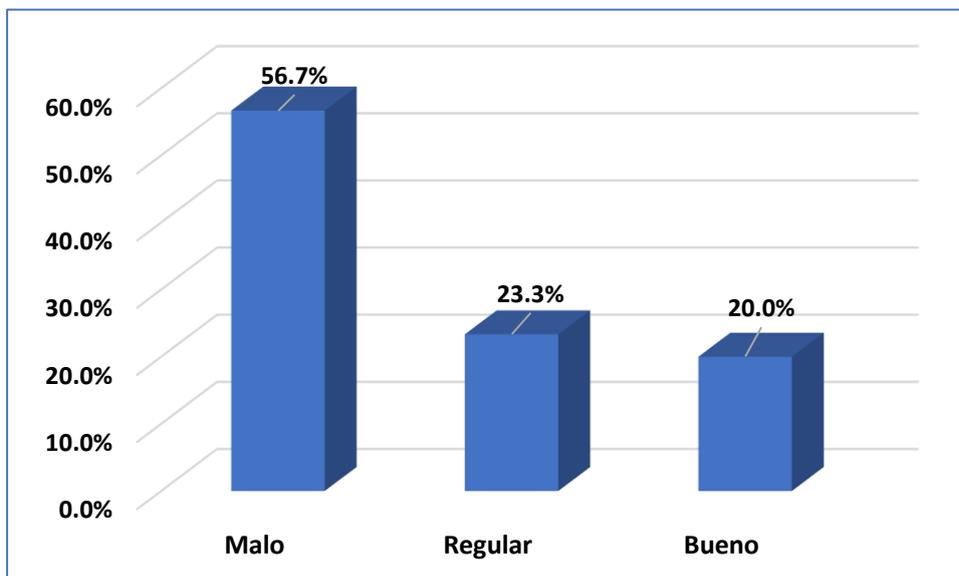
Nivel de logística empresarial en la empresa Roma S.A.C

Logística empresarial	F	%
Malo	17	56.7%
Regular	7	23.3%
Bueno	6	20.0%
Total	30	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 1.

Nivel de logística empresarial en la empresa Roma S.A.C



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 1 indica que el 56.7% (17) de los colaboradores perciben a logística empresarial como Malo, el 23.3% (7) lo perciben como Regular, mientras que el 20% (6) lo perciben como Bueno.

Tabla 2.

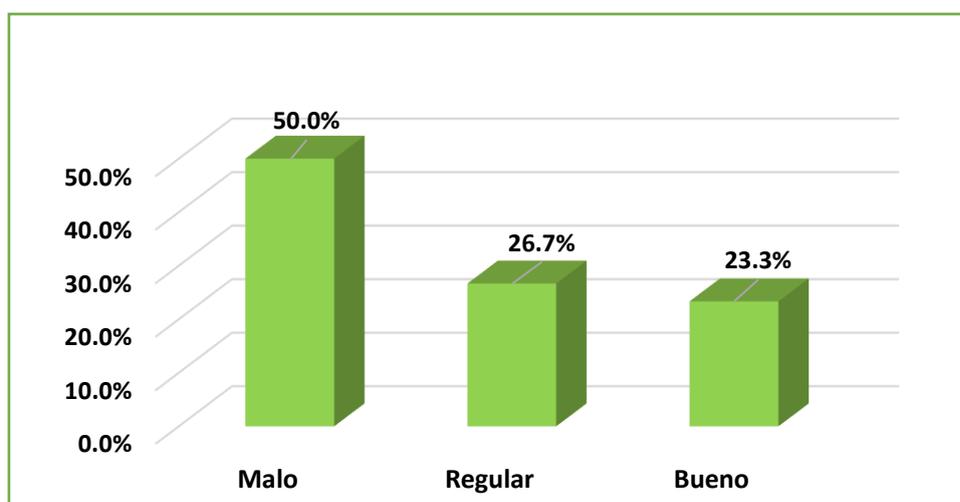
Nivel de calidad total en la empresa Roma S.A.C

Calidad total	F	%
Malo	15	50.0%
Regular	8	26.7%
Bueno	7	23.3%
Total	30	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 2.

Nivel de calidad total en la empresa Roma S.A.C



Nota: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 2 indica que el 50% (15) de los colaboradores perciben a calidad total como Malo, el 26.7% (8) lo perciben como Regular, mientras que el 23.3% (7) lo perciben como Bueno.

Estadística inferencial:

Tabla 3.

Pruebas de normalidad entre logística empresarial y calidad total

Prueba de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Logística empresarial	,720	30	,000
Abastecimiento	,724	30	,000
Almacenamiento	,753	30	,000
Distribución	,769	30	,000
Calidad total	,753	30	,000

Nota: Elaboración propia

Decisión:

Sig. ≥ 0.05 los datos siguen una distribución normal

Sig. < 0.05 los datos no siguen una distribución normal

Con la prueba de Shapiro-Wilk, el valor de significancia de ambas variables y dimensiones es ,000 menor que el Sig., esto indica que, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, es decir, la distribución de datos en las variables y dimensiones no tiene una distribución normal. Se utilizó el estadígrafo del Rho de Spearman el cual permite analizar muestras no paramétricas en las hipótesis expuestas y evaluar el nivel de correlación entre las variables y dimensiones del estudio.

Objetivo General: Determinar la relación entre la logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023.

H₁: La logística empresarial se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

H₀: La logística empresarial no se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

Tabla 4.

Correlación entre logística empresarial y calidad total

			Calidad total
Rho de	Logística	Coefficiente de correlación	,923**
Spearman	empresarial	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Nota: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 1 muestra la aplicación del Rho cuyo coeficiente de correlación fue 0.923 afirmando que entre las variables de estudio se tiene una correlación positiva perfecta. Además, el valor Sig. = 0,000 menor al valor establecido para la investigación (Sig. \leq 0.05), por consiguiente, entre las variables existe una relación significativa, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que la logística empresarial se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023.

Objetivo específico 1: Identificar la relación entre abastecimiento y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

H₁: El abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

H₀: El abastecimiento no se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

Tabla 5.

Correlación Rho de Spearman entre abastecimiento y calidad total

		Calidad total	
Rho de Spearman	Abastecimiento	Coefficiente de correlación	,912**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Nota: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 2 muestra la aplicación del Rho cuyo coeficiente de correlación fue 0.912 afirmando que entre la dimensión abastecimiento y variable calidad total, se tiene una correlación positiva perfecta. Además, el valor Sig. = 0,000 menor al valor establecido para la investigación (Sig. \leq 0.05). Por consiguiente, entre la dimensión abastecimiento y la variable calidad total existe una relación significativa, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que el abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023.

Objetivo específico 2: Identificar la relación entre el almacenamiento y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

H₁: El almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

H₀: El almacenamiento no se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

Tabla 6.

Correlación rho de Spearman entre almacenamiento y calidad total

			Calidad total
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	,861**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Nota: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 3 muestra la aplicación del Rho cuyo coeficiente de correlación fue 0.861 afirmando que entre la dimensión almacenamiento y variable calidad total, se tiene una correlación positiva muy fuerte. Además, el valor Sig. = 0,000 menor al valor establecido para la investigación (Sig. \leq 0.05). Por consiguiente, entre la dimensión almacenamiento y la variable calidad total existe una relación significativa, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que el almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre distribución y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

H₁: La distribución se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

H₀: La distribución no se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023

Tabla 7.

Correlación rho de Spearman entre distribución y calidad total.

		Calidad total	
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	,829**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Nota: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 4 muestra la aplicación del Rho cuyo coeficiente de correlación fue 0.829 afirmando que entre la dimensión distribución y variable calidad total, se tiene una correlación positiva muy fuerte. Además, el valor Sig. = 0,000 menor al valor establecido para la investigación (Sig. \leq 0.05). Por consiguiente, entre la dimensión distribución y la variable calidad total existe una relación significativa, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que la producción se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados alcanzados, los cuales se lograron comparar con los antecedentes que se utilizaron en el trabajo de investigación para contrastar las dos variables como son logística empresarial y calidad total. Actualmente la logística empresarial se ha vuelto de gran importancia para las empresas de los diferentes rubros porque es parte del inicio de la producción y el traslado de un bien, todo esto para que pueda estar a disposición de nuestra sociedad; la calidad es parte fundamental dentro de la logística para brindar productos con estándares requeridos y puedan ser aptos para el consumo sin causarle ningún daño. Durante la elaboración de nuestra investigación han surgido ciertas limitaciones que es importante considerarlos. Existió deficiencias en los hallazgos de los artículos de investigación y revistas que pudieron afectar a nuestra variable de estudio, otra de las deficiencias que tuvimos fue las referencias bibliográficas, la falta de información actualizada con respecto a las teorías de las variables de investigación. Por último el tiempo para poder finalizar esta investigación hubiera sido mayor a lo que nos dieron.

Con los resultados logrados, se corrobora que existe una relación entre la logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C, a través del Rho de Spearman (0.923) lo cual significa una correlación positiva perfecta entre las variables. Además, el valor Sig. = 0,000 es menor al valor establecido (Sig. \leq 0.05) por consiguiente; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que a mejor desarrollo logístico empresarial mejor será la calidad total en la empresa Roma S.A.C. Estos resultados fueron corroborados con el estudio de Fernández (2019) sobre la logística y la calidad de la gestión de la empresa S&S Corporación Logística SRL. El estudio concluye que se hizo la prueba de Pearson, lo cual nos arrojó una correlación positiva muy fuerte ($r= 0,872$) con un nivel de significancia de ($0,000 < 0,05$), se acepta la hipótesis de investigación; se afirma que la variable logística y la calidad de la gestión guardan una relación considerable. Se considera el aporte de Martínez y El Kadi (2019) quienes mencionan que conocer la relación de la logística empresarial y calidad total ayuda a que las empresas puedan tomar acciones oportunas y correctivas y que esto les ayude a brindar productos de calidad a los clientes cada vez más exigentes y mantener un proceso

logístico adecuado a los estándares de calidad que requiera. Con estos resultados obtenidos, se puede deducir que la logística empresarial es aquella que se adapta a la necesidad que pueda tener cada empresa y que la calidad total ayuda a que estos procesos logísticos pueda llevar con mayor éxito porque dentro de la calidad tenemos lograr satisfacer al cliente, intervención del personal y el cambio continuo; en lo social la logística siempre estará presente en los distintas empresas ya sean locales, naciones e internacionales, porque las empresas siempre requerirán de dichos procesos para lograr concretar sus actividades y junto a ello la calidad que lo distinguirá de todos.

Por consiguiente, se acepta que existe relación entre la dimensión abastecimiento y la variable calidad total en la empresa Roma S.A.C., la aplicación del Rho cuyo coeficiente de correlación fue 0.912, se tiene una correlación positiva perfecta. Además, el valor Sig. = 0,000 menor al valor establecido para la investigación (Sig. ≤ 0.05). en continuidad; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir a mejor abastecimiento se logra una mejor calidad total en la empresa Roma S.A.C.; se comparan estos datos con Guevara (2021) en su tesis titulada, Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021. Donde se obtuvo como resultado una correlación positiva y significativa de 0.874 estando dentro del rango de lo permitido para ser aceptado, con estos resultados se afirma que existe una relación entre las dos principales variables de investigación que guardan relación coincidentemente, por otro lado, se discrepa en el nivel de correlación debido a que el antecedente posee una correlación positiva. Aportando esto según Rodríguez (2019) nos manifiesta las empresas que brindan servicio de comercialización o producción siempre necesitan mantener una constante mejora de gestión en abastecimiento para lograr mantener una competitividad en el mercado, para ello es importante llevar una adecuada gestión de calidad para ir mejorando en cada proceso que logre un eficiente abastecimiento. En conclusión el abastecimiento es uno de los procesos que se encuentra dentro de la logística lo cual es considerado uno de los más fundamentales porque se encarga de la adquisición o inicio de un proceso y la calidad total cumple la función de adquirir bienes en óptimas condiciones y que estas puedan estar de acuerdo a las normas; en lo social el abastecimiento siempre estará presente en diferentes acontecimientos junto con la

calidad exigiendo buenas condiciones de productos o servicios que una empresa u organización pueda requerir.

Por consiguiente, existe relación entre la dimensión almacenamiento y la variable calidad total en la empresa Roma S.A.C., la aplicación del Rho cuyo coeficiente de correlación fue 0.861, se tiene una correlación positiva muy fuerte. Además, el valor Sig. = 0,000 menor al valor establecido para la investigación (Sig. \leq 0.05). por consiguiente; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que a mejor almacenamiento mejor será la calidad total en la empresa Roma S.A.C.; Se hace una comparación con lo investigado por parte Muñoz (2022) en su tesis aseguramiento de la calidad y prácticas de almacenamiento de productos en el personal de un hospital nacional. como resultado se obtuvo Rho de Spearman =, 683 lo que indica una correlación moderada y el valor de la significancia: $p = ,000$ $p < 0.05$. Se concluyo que existe una relación positiva entre las variables; se afirma que la variable almacenamiento tiene una relación significativa con la calidad de los productos. Con estos resultados se coincide que la dimensión almacenamiento y la variable calidad total tienen relación, además con el nivel de correlación. Es por ello que se puede mencionar que el almacenamiento es un factor clave que se relaciona con la calidad total. En continuidad, desde la posición de la Universidad Internacional de La Rioja (2022) nos da a conocer que brindar una alta calidad en los procesos de almacenaje ayuda aumentar los márgenes de ganancias para una empresa, esto está relacionado con la rentabilidad y crecimiento de una compañía. Como resultado, el almacenamiento es el factor clave del tiempo de los productos, la calidad siempre estará presente en cada proceso que desea realizar la producción sino no lograríamos satisfacer a los clientes. En lo social los consumidores son más exigentes en cuanto a calidad, tiempo, precio y que estos también puedan cumplir expectativas mayores a los que ellos creen.

En tal sentido, se acepta que existe relación entre la dimensión distribución y la variable calidad total en la empresa Roma S.A.C., para ello se aplicó el Rho cuyo coeficiente de correlación fue 0.829, se tiene una correlación positiva muy fuerte. asimismo, el valor Sig. = 0,000 menor al valor establecido para la investigación que vendría a ser menor o igual a 0.05 por tal motivo; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se interpreta que a mejor distribución mejor será la

calidad total en la empresa Roma S.A.C.; Se hace una comparación con lo investigado por Lopa (2020) en su tesis titulada logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Distribución Sodimac, Lurín, de acuerdo a la investigación se obtuvieron como resultado para la variable logística distribución 0.893 y 0.943 para la variable calidad de servicio todo ello a través de los instrumentos. Se considera que los resultados obtenidos fueron de gran relevancia porque existe una relación positiva moderada entre las dos variables de investigación. Asimismo, se obtuvo como coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.550 que vendría a ser menor a $p=0,000$, de otro modo podemos afirmar que existe una relación positiva moderada entre logística de distribución y calidad de servicio. Para lo cual rechazamos la hipótesis nula y optamos por aceptar a la hipótesis alternativa, dando como resultado final al estudio de que existe una correlación positiva alta entre las dos variables de investigación. Desde la posición de Rodríguez (2020) podemos decir que brindar una excelente calidad de servicio de distribución beneficia al cliente recibir productos o servicios en óptimas condiciones que ayuden a que el cliente se sienta satisfechos y que sigan comprando en la empresa y también puedan recomendarnos a más personas. En conclusión, la distribución cumple la función de brindar productos de calidad y en óptimas condiciones a los consumidores finales que requieran de estos productos. En lo social este proceso se logrará gracias a la intervención de diferentes medios de transporte y la calidad de como llegue este producto dependerá de quien será el responsable de estas entregas. Esta investigación forma parte de hallazgos importantes que requieren las empresas actuales como pueda afectar una mala coordinación en el área de la logística y las futuras deficiencias que esto pueda provocar en las ventas, distribución y producción de un bien. Al mismo tiempo recalcar que dentro de la logística se encuentra la calidad de un bien que se pueda ofrecer. El impacto que se ha logrado con los resultados es que las dos variables de estudios tienen relación lo cual interpretamos que para la empresa Roma es importante la logística y la calidad porque gracias a ello pueden cumplir con todas sus actividades de distribución.

VI. CONCLUSIONES

Primera. La logística empresarial tiene una correlación positiva perfecta con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023. El ($Rho= ,923$ y el valor sig.,000) asimismo; existe una relación significativa entre las variables con lo cual se acepta la hipótesis de investigación. Con estos resultados, se concluye que la logística empresarial es de gran importancia para lograr la calidad total ayuda a que estos procesos logísticos se puedan llevar con mayor éxito.

Segunda. El abastecimiento tiene una correlación positiva perfecta con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023. El ($Rho= ,912$ y el valor sig.,000). Esto reafirma que la dimensión abastecimiento y la variable calidad total, con un nivel de significancia menos del valor establecido. Se concluye que el abastecimiento es uno de los primeros procesos más importantes que cumple una función esencial para el lograr la calidad total.

Tercera. El almacenamiento tiene una correlación positiva muy fuerte con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023. El ($Rho= ,861$ y el valor sig.,000). Esto nos confirma que la dimensión almacenamiento y la variable calidad total, con un nivel de significancia menor del valor establecido. Con ello concluimos que el almacenamiento es la gestión de almacenaje con valor del tiempo de suma importancia para lograr la calidad total.

Cuarta. La distribución tiene una correlación positiva muy fuerte con la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023. El ($Rho= ,829$ y el valor sig.,000). Con ello confirmamos que la dimensión distribución y la variable calidad total, con un nivel de significancia menor del valor establecido. Se concluye que la distribución cumple un papel primordial para lograr la calidad total, reforzando con la gestión del tiempo y el transporte.

VII. RECOMENDACIONES

Una vez concluido y haber contrastado los resultados de la investigación, se procedió a presentar lo siguiente:

Primera. Se recomienda al gerente general de la empresa ROMA, implementar un sistema que ayude a reducir las deficiencias para que realicen un seguimiento a las mercancías, asimismo ayudar en la mejora del transporte, almacenaje, distribución y control de los trabajos para cumplir con las exigencias de los consumidores, brindando calidad en los procesos, esto con la finalidad de cumplir con todos los objetivos planificados por la organización en un tiempo determinado.

Segunda. Se recomienda al gerente de la empresa ROMA perfeccionar la adquisición de mercaderías, primero evaluar la cantidad de stock que se tiene por línea de producto en almacén, previa coordinación con el encargado de área y segundo hacer un análisis con los vendedores de campo de que productos tienen mayor rotación y que cantidad requieren los clientes al mercado al cual se vende y que estos también lleguen en óptimas condiciones del proveedor.

Tercera. Se recomienda al gerente de la empresa ROMA mejorar en la parte de almacenaje ayudando en la capacitación a los trabajadores para llevar una buena rotación de mercaderías. Por ello es importante que los colaboradores conozcan cada bloque, llevar un orden de los productos. Es recomendable que estén por familia de productos para poder despachar en menos tiempo. Con ello los colaboradores se ubican rápido y los clientes se sientan satisfechos porque tienen una atención en menos tiempo.

Cuarta. Se recomienda al gerente de la empresa Roma mantener una distribución eficiente de sus productos y que estos también ayuden a cubrir las demandas que requiere un mercado, para ello es importante lograr concretar una buena venta, hacer que los productos se entreguen sin ningún retraso en lugares adecuados y en momentos precisos.

REFERENCIAS

- Abanto, L. (2022). *Gestión logística en el almacén general para mejorar la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la red de salud Chepén–año 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Señor De Sipán]. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9448/Abanto%20Tirado%20Lucia.pdf?sequence=1>
- Álvarez, O. (2021). *Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Peruana de las Américas]. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1566/alvarez%20soriano.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Arias, J. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis* (1ra ed.). Perú. Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de: https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_el_metodo_%20arias.pdf
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. (1ra ed.) Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Arias-Covinos Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Arias-Covinos%20Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Armendáriz, J. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias*. Ed. 2da. España: Ediciones Paraninfo, S.A. Madrid, España.
- Arroyo, J.y Benito, R. (2019). *La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica, año 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Huancavelica]. Recuperado de: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/a28a040f-5a6f-47ed-9c0458bdd5cbde60/full>

- Castellanos, A. (2021). *Logística comercial internacional 2da edición*. Universidad del Norte. Recuperado de: <https://books.google.es/books?id=261yeaaaqbaj>
- Shamout, M., Rabeb, B. Muhammad, A., Haitham A., Barween, K Y Samer, H. (2022). *A conceptual model for the adoption of autonomous robots in supply chain and logistics*. *Uncertain Supply Chain Management* vol.10: Pag: 577–592. Growing Science Ltd. Recovered from: Doi: 10.5267/j.uscm.2021.11.006
- Yangke, D., Mingzhou, J., Sen L. y Dingzhong, F. (2021). *Smart logistics based on the internet of things technology: an overview*, *International Journal of Logistics*. Research and Applications Taylor y Francis Group, 24:4, 323-345, recovered from: Doi: 10.1080/13675567.2020.1757053.
- Paciarotti, C. Y Torregiani, F. (2021). *The logistics of the short food supply chain: A literature review*. *Sustainable Production and Consumption*. Vol. 26, April 2021, Pages 428-442. Recovered from: <https://doi.org/10.1016/j.spc.2020.10.002>
- Choi, T. (2021). *Risk analysis in logistics systems: A research agenda during and after the COVID-19 pandemic*. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 145, 102190. Recovered from: <https://doi.org/10.1016/j.tre.2020.102190>
- Choquehuanca, H. (2018). *Gestión de almacenes en una empresa logística, Lima 2016-2017*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14217/Choquehuanca_HHF.pdf?sequence=1
- Demajorovic, J.; Bonomi, J. y Da Silva, L. (2019). *Reverse logistics in retail: barriers and motivation to products and packaging return*. *Revista de Administration*. vol. 12, pp. 911-930 University Federal de Santa María Brasil. Recovered from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273463130005>
- Ding, Y., Jin, M., Li, S., y Feng, D. (2021). *Smart logistics based on the internet of things technology: an overview*. *International Journal of Logistics Research*

and Applications, 24(4), 323-345. Recovered from:
<https://doi.org/10.1080/13675567.2020.1757053>

DispatchTrack (2022). *6 tendencias de la tecnología logística a tener en cuenta en 2023*. Recuperado de: <https://www.dispatchtrack.com/es/blog/tecnologia-en-logistica>.

Dominico, L. y Daquinta, L. (2019). *Evaluation of Operation Indicators in Sugarcane Discharge Process*. Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias, vol. 28, no. 1, pp. 18. Universidad Agraria de La Habana. Recovered from:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93258832002>

Escudero, M. (2019). *Gestión logística empresarial y comercial*. Ed. 2 da. Ediciones Paraninfo, S.A. Madrid, España

Escudero, M. (2019). *Logística de almacenamiento*. Ed. 2 da. Ediciones Paraninfo, S.A. Madrid, España

Facchini, F., Oleśków-Szłapka, J., Ranieri, L. y Urbinati, A. (2019). *A maturity model for logistics 4.0: An empirical analysis and a roadmap for future research*. Sustainability, 12(1), 86. Recovered from::
<https://doi.org/10.3390/su12010086>

Fernández, M. (2019). *La logística y la calidad de la gestión de la empresa s&s Corporación Logística SRL, Callao, 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41441/fernandez_vmc.pdf?sequence=1

Flores, L. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil (Master's thesis)*. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41441/fernandez_vmc.pdf?sequence=1

Giusti, R., Manerba, D., Bruno, G. y Tadei, R. (2019). *Synchromodal logistics: An overview of critical success factors, enabling technologies, and open research issues*. Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, 129, 92-110. Recovered from:
<https://doi.org/10.1016/j.tre.2019.07.009>

- Guevara, S. (2021). *Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66760>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.
- Koh, L., Dolgui, A., y Sarkis, J. (2020). *Blockchain in transport and logistics—paradigms and transitions*. International Journal of Production Research, 58(7), 2054-2062. Recovered from: <https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1736428>
- Laine, V. (2019). *Desempeño logístico en el Ecuador propuesta metodológica para la medición de indicadores de calidad, en empresas grandes y medianas, con enfoque en el transporte de carga* (Bachelor's thesis, Quito). Recuperado de: <https://repositorio.usfq.edu.ec/jspui/bitstream/23000/8317/1/142763.pdf>
- Langoni, M.; Da Silva, E. y Costa, K. (2019). *Lean Six Sigma in the logistics of the loading process of a paper mill Exacta*. vol. 17, núm. 3, pp. 191-200 University nine de July São Paulo, Brasil. Recovered from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81067068012>
- Li, M., Shen, L., y Huang, G. (2019). *Blockchain-enabled workflow operating system for logistics resources sharing in E-commerce logistics real estate service*. Computers y Industrial Engineering, 135, 950-969. Recovered from: <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.07.003>
- Lopa, M. (2020). *Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Distribución Sodimac, Lurín-2020*. [Tesis de titulación, Universidad Autónoma del Perú]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1092>
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). *Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores*. Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica,

36 (3), 181-190. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61941556004>

Martínez, L. y El Kadi, O. (2019). *Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(7), 202-232. Recuperado de:
[file:///c:/users/usuario/downloads/dialnetlogisticaintegralcalidadtotalfilosofiadegestionor-7062704%20\(11\).pdf](file:///c:/users/usuario/downloads/dialnetlogisticaintegralcalidadtotalfilosofiadegestionor-7062704%20(11).pdf)

Medina, S. (2020). *Gestión logística y calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo] Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54421/Medina_gsg-sd.pdf?sequence=1

Murillo, J. (2021). *Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69201/Murillo_AJR-SD.pdf?sequence=1

Muñoz, C. (2022). *Aseguramiento de la calidad y prácticas de almacenamiento de productos en el personal de un hospital nacional, Lima 2022*. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97418/mu%c3%b1oz_ccv-sd.pdf?sequence=4&isallowed=y

Núñez, G. (2019). *Nivel de producción y la calidad de los productos de la empresa Dunkin Donuts en el Cercado de Lima, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85260>

Ochoa, M. y Davila, J. (2019). *Modeling of an automated integral logistics system using colored petri nets*. *Ingeniería y competitividad*, vol. 21, no. 1. Facultad de Ingeniería, University del Valle. Recovered from:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=291361226006>

Ordoñez, D., Bernal, M. y Castañeda, R. (2019). *Logistic-type variables that have led companies to locate themselves in the AMCO (Central West*

Metropolitan Area). Scientia Et Technica, vol. 24, no. 3, pp. 427-435 Universidad Tecnológica de Pereira Colombia. Recovered from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84961239009>

Padrón, L. y Ortiz, M. (2022). *La logística empresarial como forma de expresión de las relaciones sociales de producción*. Economía y Desarrollo, 166(1), Universidad de la Habana, Cuba. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025285842022000100004&lng=es&tlng=es.

Palacio, J. (2021). *Influencia del uso de redes sociales digitales en la tentativa de suicidio de un adolescente del Municipio de Bello, 2021* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). Recuperado de: http://uniminutodspace.scimago.es/bitstream/10656/16102/1/TP_PalacioPerezJuanManuel_2021.pdf

Rocha, L., Gutiérrez, A. Y Espitia, F. (2020). *Gestión empresarial de la cadena de suministro*. Ed. 1ª. Edición. Ediciones de la U. Bogotá.

Saavedra, Y., Ávila, E. y Mendivil, B. (2020). *Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas*. Revista En-contexto, 8(12), 115-132. Recuperado de: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ojstdea,+Art%C3%ADculo+4_compressed%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/ojstdea,+Art%C3%ADculo+4_compressed%20(1).pdf)

Tijan, E., Aksentijević, S., Ivanić, K., y Jardas, M. (2019). *Blockchain technology implementation in logistics*. Sustainability, 11(4), 1185. Recovered from: <https://doi.org/10.3390/su11041185>

Rodríguez, D. (2019). *Propuesta de un sistema de gestión logístico de calidad de mejora del abastecimiento, que incremente el rendimiento integral en la empresa resersur s.a.c., Arequipa - Perú, 2018* [Tesis, Universidad Autónoma San Francisco]. Recuperado de: <http://repositorio.uasf.edu.pe/handle/uasf/181>

Rodríguez J. (2020). *La gestión logística y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domésticas Lima SAC de la provincia constitucional del Callao Perú, 2020*. [Tesis de titulación,

- Universidad Privada del Norte]. Recuperado de:<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26087/Tesis%20%20Jose%20Enrique%20Rodr%EDguez%20Maldonado.pdf?sequence=6>
- Rodríguez, G. y Vieira, J. (2021). *Managing risk of delay in logistics deliveries using expected value method*. *Exacta*, 19(2), 324-350. Recovered from: <https://doi.org/10.5585/exactaep.2021.8636>.
- Santisteban, M., y Ventura, P. (2020). *Gestión logística y calidad de servicio de la unidad logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67104/Santis-teban_AMI-Ventura_CPP-SD.pdf?sequence=1
- Silvera, R. (2019). *Costos en la logística de centros de distribución*. Ed. 1ª. Edición. Ediciones de la U. Bogotá.
- Silvera, R. (2021). *Logística 2100. Gestión y operaciones en la cadena de suministro*. Ed. 1ª. Edición. Ediciones de la U. Bogotá.
- Soret, I y De Obesso, M. (2020). *La gestión de la calidad*. E sic, editor. España.
- Veiga, N., Otero, L., y Torres, J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *Inter Cambios. Dilemas y transiciones de la Educación*, vol. 7, n. ° 2. Recuperado de: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/28302/1/document%20%281%29.pdf>
- Universidad Internacional de La Rioja (2022). *Calidad en la producción: importancia y ejemplos*. Calidad Europea. Recuperado de: <https://mexico.unir.net/ingenieria/noticias/calidad-alma/>
- Vizcarra, C. (2019). *La gestión educativa en la mejora de la calidad escolar*. Recuperado de: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1589/t-rabajo%20academico%20%20vizcarra%20ballon.pdf?sequence=3>

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
LOGISTICA EMPRESARIAL	Es el proceso de planear, implementar y controlar de forma efectiva y eficientemente el almacenamiento de los bienes, servicios y toda información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes. Escudero (2019).	La logística empresarial se medirá bajo tres dimensiones principales los cuales son el abastecimiento, almacenamiento y distribución. Donde cada uno de ellos mantienen indicadores para ser medidas con el instrumento: cuestionario.	Abastecimiento	Administración de suministros	Ordinal Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) así siempre (5) siempre
				Gestión de proveedores	
			Almacenamiento	Área de almacenaje	
				Capacidad de almacenamiento	
			Distribución	Gestión del tiempo	
				Transporte	

CALIDAD TOTAL	Es la totalidad de las características de un producto o servicio, que, con su aptitud, permiten satisfacer una necesidad dada. Es decir, la función de la calidad según la Trilogía de juran es el conjunto de todas las actividades a través de las cuales se alcanza la aptitud de uso, sin importar el lugar en el que se realizan. Rocha, et al. (2020).	La calidad total se medirá bajo tres dimensiones: Planificar, controlar y mejorar, donde cada uno de ellos mantienen indicadores para ser medidas con el instrumento: Cuestionario	Planificar	Proyectar nuevos productos o servicios	Ordinal Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni desacuerdo ni de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de desacuerdo.
				Ejecución de actividades	
			Controlar	Evaluar desventajas	
				Establecer medidas	
			Mejorar	Capacidad para adaptarse a los cambios	
				Diseñar un nuevo sistema	

PLAN DE MEJORA

PROPUESTA

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE EN LA EMPRESA ROMA S.A.C.

DATOS GENERALES

Autoras: Rosa Lozada Carrero y Obando Calle Marianela Clarita

Razón social: Distribuciones y Servicios Roma S.AC

RUC: 20537004381

Nombre comercial: Distribuciones y Servicios Roma S.AC

Tipo de empresa: Empresa Privada

Fecha de inicio de actividades: 06 de agosto 2010

Actividad comercial:

- Regulación Principal - 4630 - Venta al por mayor de alimentos, bebidas.

CIU: 4630

Dirección legal: Av. Ejercito nro. 1085 / Ayacucho

Provincia: Ayacucho

Departamento: Ayacucho

FUNDAMENTACIÓN

La empresa Roma S.A.C. es una compañía peruana con más de 10 años en el mercado peruano, que brinda el servicio de acercamiento de productos a sus clientes mayoristas y minoristas, de diversas marcas de productos de consumo masivo.

Inicia sus actividades en la región de Ica, por el sur del país, con la mentalidad actual de expandirse en los diversos departamentos del Perú, en el cual ya tiene presencia en Ayacucho. Resaltamos su incremento en el volumen de venta, aumento de los proveedores, en la distribución, es decir aumento de la flota en el transporte de los productos. Como empresa cuenta con un sistema que ingresa la información de forma manual, agregando a ello realizan sus labores con paletas de madera y con apiladores eléctricos.

La presente propuesta de mejora se realiza porque se logró identificar que existe un mal manejo de mercaderías, las cuales perjudica la distribución los productos. Por lo que no existe una buena comunicación, actualmente es una problemática identificada y preocupante por lo que genera pérdidas consecutivas a la empresa Roma S.A.C. Existe una deficiencia en el control en las entradas y salidas de mercadería.

Al realizar el ingreso de la información de la recepción de productos lo realizan de manera manual, donde se identificó la dificultad del personal para digitar los códigos, cometiendo errores seguidos, produciendo que se ingrese la información dos veces. Provocando las demoras para la verificación de mercadería por parte de los operarios, él envió de correo a los supervisores, luego enviar al jefe de operaciones y finalmente llega la información al administrador. Para finalizar agregamos que para proceder con una devolución de mercadería, se tiene que enviar correo a la sede central, que está ubicada en Ica y se procede a esperar la respuesta. Lo cual genera malestar en los clientes. Lo cual indican que la sede no es autónoma.

OBJETIVOS

Objetivo General

Mejorar la cadena de suministros de la empresa Roma S.A.C.

Objetivos Específicos

- Mejorar los procesos de compra de productos.
- Mejorar la gestión de inventario de la empresa Roma S.A.C.
- Mejorar la distribución de productos a los clientes.

METAS

- Optimizar los requerimientos de compra en el momento adecuado a un buen precio.
- Corregir la gestión de inventarios de la empresa Roma S.A.C.
- Corregir las fallas en las salidas de mercadería y evitar sus fechas de vencimiento.
- Mejorar la ubicación de la mercadería para maximizar espacios.

ESTRATEGIAS

- Realizar los cuadros de necesidades de productos de los almacenes y contar con una cartera de proveedores.
- Incentivar a que todos los productos que ingresen al almacén cuenten con código de registro.
- Establecer una buena rotación de mercadería, despachar lo que se tiene guardado y lo reciente almacenar.

ACCIONES

- Mejorar los procesos de recepción y distribución de mercancía
 - ❖ Elaborar un mapa de procesos actual: recepción y distribución.
 - ❖ Elaborar un nuevo mapa con la implantación del SAP.
 - ❖ Realizar un gráfico donde demuestra como seria con la implementación del SAP.
- Realizar los cuadros de necesidades de productos de los almacenes y contar con una cartera de proveedores.
 - ❖ Elaborar un cronograma para realizar los pedidos
 - ❖ Crear un drive compartido
 - ❖ Supervisión el cumplimiento de las fechas establecidas
- Incentivar a que todos los productos que ingresen al almacén cuenten con código de registro.
 - ❖ Se comunicará la ubicación de los nuevos ingresos al almacén y supervisión de etiquetado.
 - ❖ Se efectuará el seguimiento del inventario, mensual, trimestral y anual
- Establecer una buena rotación de mercadería, despachar lo que se tiene guardado y lo reciente almacenar.
 - ❖ Se supervisará la rotación de mercadería: primeras entradas, primeras salidas.
 - ❖ Se realizará la clasificación por características de los productos (tamaño o material)
 - ❖ Se efectuará la ubicación de los productos por tipo de producto o familia.

RECURSOS Y PRESUPUESTO

Una alternativa segura que te ayuda a ahorrar tiempo y dinero, el financiamiento del proyecto de mejora será evaluado y aprobado por el área de presupuesto de la empresa. Para el comienzo de la investigación se comenzará por los siguientes materiales necesarios para la evaluación:

Materiales

Articulo	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
<i>Laptop</i>	01	2,500.00	2,500.00
<i>Etiquetera</i>	10	180	1,800.00
<i>RF-Honeywell</i>	05	690	3,450.00
<i>Cable HDMI</i>	01	25	25
<i>USB</i>	01	45	45
SUBTOTAL			7,820.00

Recurso humano

Recurso	N.º	Mensual	N.º meses	Total soles
<i>Técnico</i>	01	1500	4	6,000.00
<i>Programador</i>	01	2500	4	10,000.00
<i>Capacitador</i>	01	1800	4	7,200.00
SUBTOTAL				23,200.00

Totales

Recurso	Total soles
<i>Materiales</i>	7,820.00
<i>Recurso Humano</i>	23,200.00
TOTAL	31,020.00

Financiamiento

El financiamiento en su totalidad será admitido por la empresa Roma S.A.C.

Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Mejorar los procesos de recepción y distribución de mercancía.																
Elaborar un mapa de procesos actual.																
Elaborar un nuevo mapa con la implantación del SAP.																
Realizar un gráfico donde demuestra como seria con la implementación del SAP.																
Realizar los cuadros de necesidades de productos de los almacenes.																
Elaborar un cronograma para realizar los pedidos																
Crear un drive compartido																
Supervisión el cumplimiento de las fechas establecidas																

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA SAP BUSINESS ONE EN LA EMPRESA ROMA S.A.C. 2023.

- **SERVICIO**

- ✓ Implementación del sistema SAP.

Nota: SAP es un software ERP (Enterprise Resource Planning) permite a las empresas una correcta administración de sus recursos humanos, productivos y logísticos.

- **OBJETIVO**

- ✓ Obtener información veraz en tiempo real de todas las áreas integradas de la empresa, efectuando un control efectivo y una buena administración de sus recursos.

- **REQUISITOS**

- ✓ Actividad de la empresa
- ✓ Número de usuarios

- **DURACIÓN**

- ✓ 4 meses

- **COSTOS**

- ✓ Cuestan de \$30.000 a \$100.00 USD, de acuerdo a la cantidad de personas que lo van a utilizar. (costo de mantenimiento anual).

- **ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO**

- a. Ingresa el requerimiento de compra (Demora 15 días a más).
- b. El proveedor llega con la mercadería. En el área de recepción se encarga de imprimir las hojas de los productos que van a recibir.
- c. Los operarios se encargan de revisar la mercadería si están en buenas condiciones, si están defectuosas proceden hacer la devolución.
- d. El encargado de almacén recibe la mercadería y procede a ingresar la información de las hojas de manera manual. Luego envía correo a su supervisor, con copia a operaciones y el administrador.
- e. El supervisor revisa las órdenes de compra, emite orden de pedido y entrega a los operarios.
- f. Los operarios alistan la mercadería, despachan a los clientes, llenan formatos de forma manual al Excel o sistema tradicional, envían correo a sus superiores.
- g. Lo revisa el supervisor, jefe de operaciones y luego pasa a todas las áreas correspondientes.

Se va a lograr con el nuevo mapa de procesos con la implantación del SAP.:

Crear entregas de varios pedidos

Establecer entregas por familias de productos

Conseguir dar salida a mercadería por fecha

Organizar salidas de mercadería por cliente

Alcanzar a agrupar facturas por volumen de pedidos

Conseguir emitir facturas a clientes diarios automatizado

Lograr atender a los clientes en menos tiempo.

Figura 1

- *Elaborar un mapa de procesos actual: recepción y distribución*

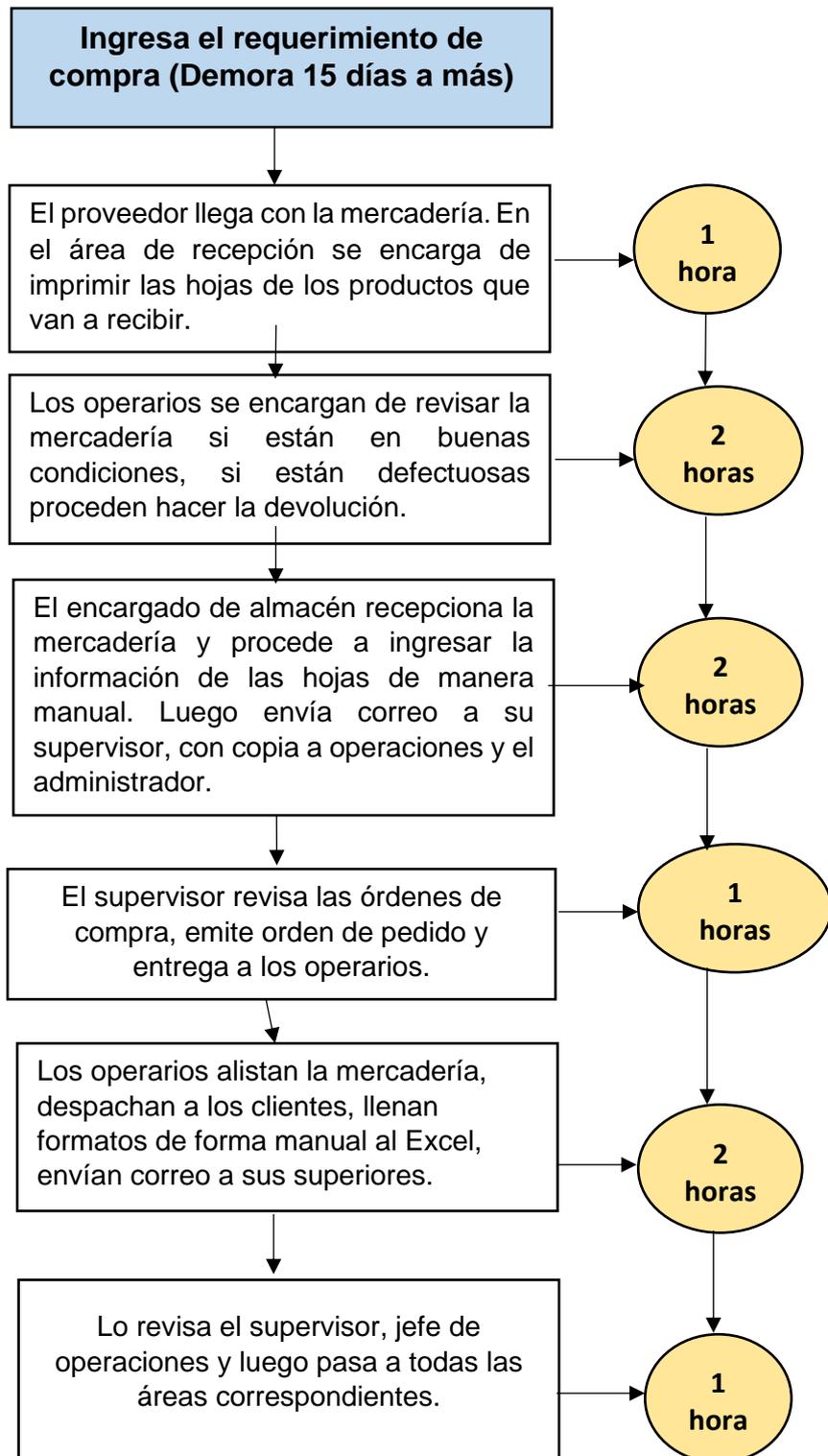


Figura 2

- Elaborar un nuevo mapa de procesos con la implantación del SAP.

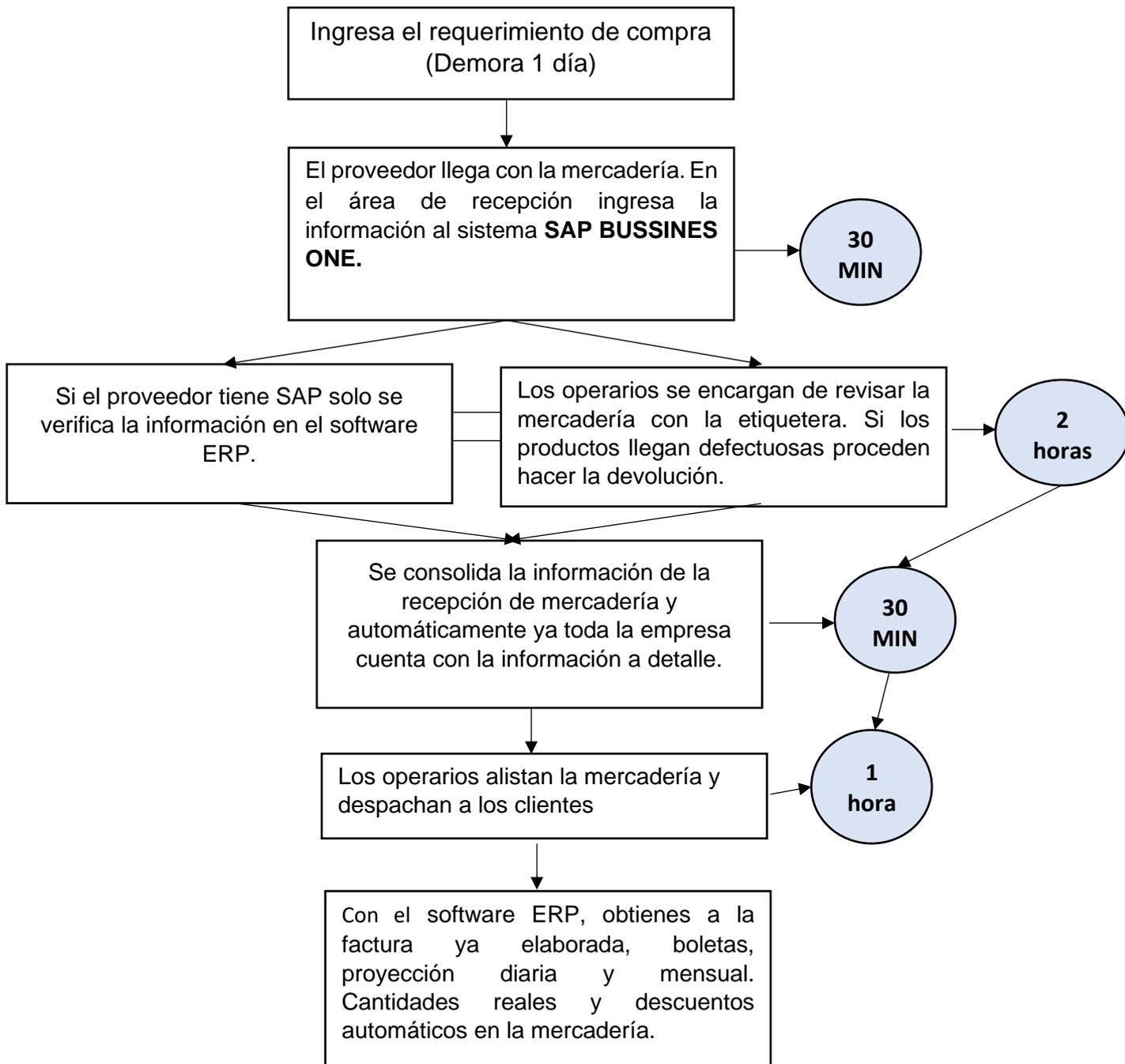
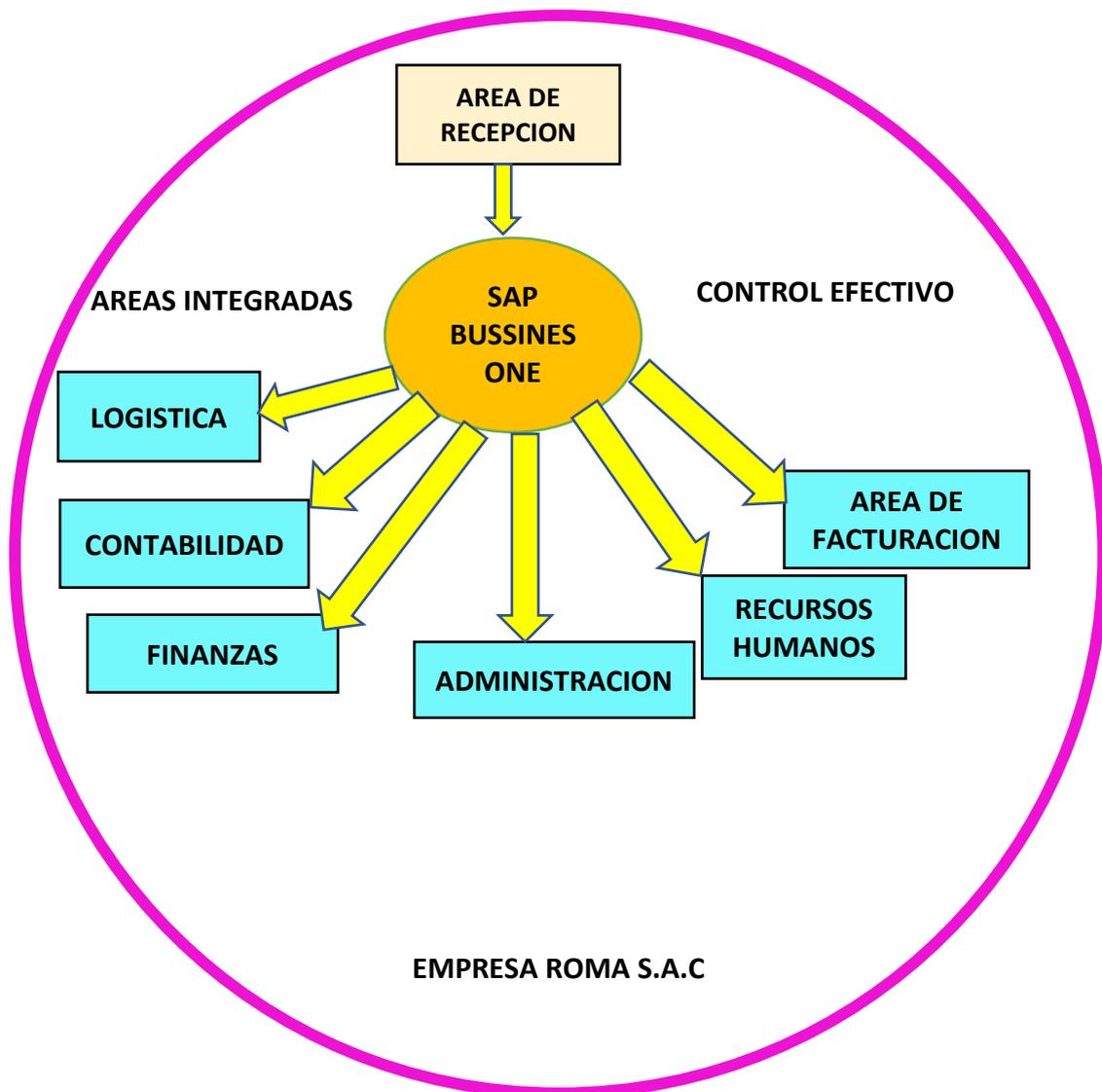


Figura 3

- Realizar un gráfico donde demuestra como seria con la implementación del SAP.

Ingresa la información por el área de recepción y automáticamente ya pueden visualizar todas las áreas.



ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la figura 1, se ha elaborado el mapa de proceso actual de la cadena de suministro, se visualiza que la duración del proceso de recepción de mercadería, consta con un total de 9 horas al día, iniciando desde la llegada del proveedor con los pedidos, hasta cuando llega la información a los superiores. Al mismo se detalla el tiempo empleado en cada etapa. Donde se identificó que se debe reforzar con un nuevo proceso optimizado, donde refleje la implementación del SAP.

En la figura 2, se refleja la misma secuencia de los procesos, pero con el sistema SAP ya implementado, de 9 horas el día, se reduciría a 4 horas días, agregado a ello es que con la implementación obtienes un balance mensual, ayudara a visualizar la información diaria y en tiempo real las existencias de mercadería.

En la figura 3, se visualiza que al implementar el sistema SAP, desde que el producto ingresa por el área de recepción de mercadería, ya pueden visualizar todas las áreas de la empresa, no hay necesidad de impresiones, manuales. Agregamos a ello también que el sistema SAP, es esencial para las organizaciones, ayudando con la toma de decisiones, facilidad de analizar los datos, integración de áreas y un control efectivo por parte de la administración.

CONCLUSIONES

Conclusión general

Concluimos que al implementar el sistema SAP, podemos visualizar que gracias a al sistema se logra reducir el tiempo de recepción de mercaderías en Roma S.A.C. El cual permite que los operarios avancen sus actividades diarias y responder a tiempo las solicitudes de los clientes.

Conclusiones específicas

A través de la implementación de SAP, se puede visualizar la diferencia de tiempo utilizado para la recepción de mercaderías en Roma S.A.C. Con el tradicional, se utilizaba,9 horas al día y con el nuevo proceso ya mejorado solo 4 horas diarias.

Por la implementación del sistema SAP, se concluye que se adiciona un valor a la empresa, los colaboradores se vuelven más productivos, los procesos más efectivos y las decisiones se vuelven estratégicas. Es decir, más rápido, más listo, más eficiente y con mejor respuesta.

ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
Título: Logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023.						
El siguiente cuestionario tiene como finalidad de recolectar información referente a la logística empresarial de la empresa Roma S.A.C., para ello se solicita a su persona de manera cordial brindar su respuesta a cada uno de los enunciados tomando en cuenta la siguiente escala: Nunca (1)- Casi nunca (2) - A veces (3) - Casi siempre (4) - Siempre (5).						
CUESTIONARIO						
VARIABLE: LOGÍSTICA EMPRESARIAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	valoración				
		1	2	3	4	5
ABASTECIMIENTO	Administración de suministros					
	1	Los colaboradores cuentan con charla de manipulación de productos de acuerdo con la línea de productos para mejorar el proceso logístico.				
	2	Los trabajadores registran todos los productos que llegan al almacén.				
	Gestión de proveedores					
	3	Los proveedores actuales cumplen con las expectativas de empresa.				
	4	Cree Ud. Que los proveedores cumplen con las fechas de entrega de mercadería.				
	5	Crees que existe una adecuada gestión proveedores.				
ALMACENAMIENTO	Área de almacenaje					
	6	Existe un proceso de recepción de mercaderías.				
	7	Existe una secuencia de procesos para responder a los pedidos de los clientes.				
	8	El tiempo de reparto asignado ayuda a cumplir con la entrega de los pedidos.				
	Capacidad de almacenamiento					
	9	Considera usted que la empresa cuenta con un local amplio para poder almacenar mercaderías.				
	10	Crees que la empresa cuente con capital suficiente para requerir más productos.				
11	Considera Ud. que siempre se abastecen los productos más solicitados.					
DISTRIBUCIÓN	Gestión del tiempo					
	12	Consideran que el tiempo establecido de entrega por cada cliente es lo más eficiente.				
	13	Considera usted que la mercadería llega a tiempo a la empresa para el respectivo reparto.				
	Transporte					
	14	los encargados deberían implementar el sistema de rastreo tecnológico, para saber en tiempo real la ubicación de los buses y estimar el tiempo de llegada.				
15	Los encargados del transporte cuentan con buses para los productos lácteos refrigerados que garantiza su conservación.					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
El siguiente cuestionario tiene como finalidad de recolectar información referente a la calidad total de la empresa Roma S.A.C., para ello se solicita a su persona de manera cordial brindar su respuesta a cada uno de los enunciados tomando en cuenta la siguiente escala: Totalmente desacuerdo (1)- Desacuerdo (2) - Ni desacuerdo ni de acuerdo (3) – De acuerdo (4) -Totalmente de acuerdo (5).						
CUESTIONARIO						
VARIABLE: CALIDAD TOTAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	valoración				
		1	2	3	4	5
PLANIFICAR	Proyectar nuevos productos o servicios					
	1	Los clientes de la organización están organizados de acuerdo con su solicitud de pedidos para planificar una mejor atención.				
	2	Los colaboradores han sido distribuidos de acuerdo con su capacidad para atender mejor a los clientes.				
	3	Ud. Cree que es necesario incrementar nuevas actividades que ayuden a la empresa.				
	Ejecución de actividades					
	4	Las tareas que ejecutan los colaboradores se realizan en tiempo esperado de acuerdo con la planificación.				
	5	Los clientes principales de la empresa son atendidos por personal que tiene mayor experiencia en la organización.				
CONTROLAR	Evaluar desventajas					
	6	Los encargados inspeccionan el proceso logístico.				
	7	Las cámaras de seguridad en los camiones de reparto ayudan a evitar problemas futuros.				
	8	Siente que sus superiores están pendientes de las necesidades del cliente.				
	Establecer medidas					
	9	Los encargados deben establecer medidas a seguir y dar soluciones inmediatas.				
	10	Creer que se debe implementar medidas correctivas para los reclamos de los clientes.				
MEJORAR	Capacidad para adaptarse a los cambios					
	11	La mejora del servicio de atención es gracias a las capacitaciones continuas a los trabajadores				
	12	Los cambios realizados en la empresa ayudan a mejorar la productividad de los trabajadores.				
	13	Usted está preparado para cualquier cambio futuro que pueda realizar la empresa.				
	Diseñar un nuevo sistema					
	14	Siento que siempre se identifican áreas de mejora con relación a la necesidad del cliente.				
	15	Usted está de acuerdo que diseñar un nuevo sistema ayudará a ser eficiente y lograr la calidad.				

Cuadro de niveles de valoración

Primera Variable: Logística empresarial

BAREMO PARA MEDIR VARIABLE Y DIMENSIONES					
Variable y Dimensiones	Escala	Valores: Mínimo y Máximo	Niveles de Valoración		
			Malo	Regular	Bueno
Logística empresarial	Likert	15-75	15-34	35-54	55-75
Abastecimiento		5-25	5-11	12-18	19-25
Almacenamiento		6-30	6-13	14-21	22-30
Distribución		4-20	4-9	10-14	15-20

Segunda Variable: Calidad total

BAREMO PARA MEDIR VARIABLE Y DIMENSIONES					
Variable y Dimensiones	Escala	Valores: Mínimo y Máximo	Niveles de Valoración		
			Malo	Regular	Bueno
Calidad total	Likert	15-75	15-34	35-54	55-75
Planificar		5-25	5-11	12-18	19-25
Controlar		5-25	5-11	12-18	19-25
Mejorar		5-25	5-11	12-18	19-25

Anexo 4: Cálculo del tamaño de la muestra

En el presente trabajo de investigación se utilizó la totalidad de la población es decir los 30 trabajadores, se tuvo en cuenta a los hombres y mujeres de la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023.

Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

Validación 01. Edgar Francisco Cervantes Ramón



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Edgard Francisco Cervantes Román	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(as):	Lozada Carrero, Rosa Obando Calle, Marianela Clarita
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Ayacucho
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Logística empresarial

Es el proceso de planear, implementar y controlar de forma efectiva y eficientemente el almacenamiento de los bienes, servicios y toda información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes. Escudero (2019).



• **Variable 2: Calidad total**

Es la totalidad de las características de un producto o servicio, que, con su aptitud, permiten satisfacer una necesidad dada. Es decir, la función de la calidad según la Trilogía de Juran es el conjunto de todas las actividades a través de las cuales se alcanza la aptitud de uso, sin importar el lugar en el que se realizan. Rocha, et al (2020)

Variable	Dimensiones	Definición
Logística empresarial	Abastecimiento	Es la administración de suministros y la recepción de todas las materias primas de todos los diferentes proveedores, como también la recepción de productos semi terminados como para después ser terminados en su elaboración y su uso posterior. Escudero (2019)
	Almacenamiento	Consiste en todas las actividades que tienen como objetivo acumular y proteger todos los productos que están en el trayecto desde los proveedores hasta los consumidores. Escudero (2019)
	Distribución	Sustenta la entrega de los productos acabados a los diferentes clientes y así llegar a su destino que es el consumidor final. El proceso inicia desde el centro de producción, donde la distribución es la encargada de hacer llegar los productos a los clientes mayoristas, para luego venderlos a los minoristas (bodegas) después de ello llega a los consumidores finales. Escudero (2019)
Calidad total	Planificación	Permite desarrollar los productos en determinados tiempos ya anteriormente establecidos. Rocha, et al (2020)
	Control	Es indispensable para cumplir con toda la elaboración de los productos en el tiempo programado. Rocha, et al (2020)
	Mejora	Nos indica que es aprovechar las necesidades de los usuarios, siempre con productos innovadores y en tendencia. Rocha, et al (2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023." elaborado por Lozada Carrero, Rosa y Obando Calle, Mariana Clara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Logística empresarial

- Primera dimensión: Abastecimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Administración de suministros	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Gestión de proveedores	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
	5	4	4	4	



- Segunda dimensión: Almacenamiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Área de almacenaje	6	4	4	4	
	7	4	3	4	
	8	4	4	3	
Capacidad de almacenamiento	9	3	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Distribución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión de tiempo	12	4	4	4	
	13	4	3	4	
Transporte	14	4	4	4	
	15	3	4	4	

Variable del instrumento: Calidad total

- Primera dimensión: Planificar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Proyectar nuevos productos o servicios	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
	3	4	4	4	
Ejecución de actividades	4	3	4	4	
	5	4	4	4	

- Tercera dimensión: Mejorar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad para adaptarse a los cambios	11	4	4	4	
	12	4	3	4	
	13	4	4	3	
Diseñar un nuevo sistema	14	3	4	4	
	15	4	4	4	



.....
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
DNI N° 06614765

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Validación 02. Tony Venancio Pereyra Gonzales



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Tony Venancio Pereyra Gonzales	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(as):	Lozada Carrero, Rosa Obando Calle, Marianela Clarita
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Ayacucho
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Logística empresarial

Es el proceso de planear, implementar y controlar de forma efectiva y eficientemente el almacenamiento de los bienes, servicios y toda información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes. Escudero (2019).



• **Variable 2: Calidad total**

Es la totalidad de las características de un producto o servicio, que, con su aptitud, permiten satisfacer una necesidad dada. Es decir, la función de la calidad según la Trilogía de Juran es el conjunto de todas las actividades a través de las cuales se alcanza la aptitud de uso, sin importar el lugar en el que se realizan. Rocha, et al (2020)

Variable	Dimensiones	Definición
Logística empresarial	Abastecimiento	Es la administración de suministros y la recepción de todas las materias primas de todos los diferentes proveedores, como también la recepción de productos semi terminados como para después ser terminados en su elaboración y su uso posterior. Escudero (2019)
	Almacenamiento	Consiste en todas las actividades que tienen como objetivo acumular y proteger todos los productos que están en el trayecto desde los proveedores hasta los consumidores. Escudero (2019)
	Distribución	Sustenta la entrega de los productos acabados a los diferentes clientes y así llegar a su destino que es el consumidor final. El proceso inicia desde el centro de producción, donde la distribución es la encargada de hacer llegar los productos a los clientes mayoristas, para luego venderlos a los minoristas (bodegas) después de ello llega a los consumidores finales. Escudero (2019)
Calidad total	Planificación	Permite desarrollar los productos en determinados tiempos ya anteriormente establecidos. Rocha, et al (2020)
	Control	Es indispensable para cumplir con toda la elaboración de los productos en el tiempo programado. Rocha, et al (2020)
	Mejora	Nos indica que es aprovechar las necesidades de los usuarios, siempre con productos innovadores y en tendencia. Rocha, et al (2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023." elaborado por Lozada Carrero, Rosa y Obando Calle, Marianela Clarita en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Logística empresarial

- Primera dimensión: Abastecimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Administración de suministros	1	3	4	4	
	2	4	4	4	
Gestión de proveedores	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Almacenamiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Área de almacenaje	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Capacidad de almacenamiento	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Distribución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión de tiempo	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Transporte	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad total

- Primera dimensión: Planificar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Proyectar nuevos productos o servicios	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Ejecución de actividades	4	4	4	4	
	5	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: Controlar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Evaluar desventajas	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Establecer medidas	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Mejorar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad para adaptarse a los cambios	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Diseñar un nuevo sistema	14	4	4	4	
	15	4	4	4	



Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales
CLAP. 12857

(Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales)
DNI N° 05390926

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Validación 03. Poemape Cobian Carlos Hernán



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Poemape Cobian Carlos Hernán	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(as):	Lozada Carrero, Rosa Obando Calle, Marianela Clarita
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Ayacucho
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Logística empresarial

Es el proceso de planear, implementar y controlar de forma efectiva y eficientemente el almacenamiento de los bienes, servicios y toda información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes. Escudero (2019).



• **Variable 2: Calidad total**

Es la totalidad de las características de un producto o servicio, que, con su aptitud, permiten satisfacer una necesidad dada. Es decir, la función de la calidad según la Trilogía de Juran es el conjunto de todas las actividades a través de las cuales se alcanza la aptitud de uso, sin importar el lugar en el que se realizan. Rocha, et al (2020)

Variable	Dimensiones	Definición
Logística empresarial	Abastecimiento	Es la administración de suministros y la recepción de todas las materias primas de todos los diferentes proveedores, como también la recepción de productos semi terminados como para después ser terminados en su elaboración y su uso posterior. Escudero (2019)
	Almacenamiento	Consiste en todas las actividades que tienen como objetivo acumular y proteger todos los productos que están en el trayecto desde los proveedores hasta los consumidores. Escudero (2019)
	Distribución	Sustenta la entrega de los productos acabados a los diferentes clientes y así llegar a su destino que es el consumidor final. El proceso inicia desde el centro de producción, donde la distribución es la encargada de hacer llegar los productos a los clientes mayoristas, para luego venderlos a los minoristas (bodegas) después de ello llega a los consumidores finales. Escudero (2019)
Calidad total	Planificación	Permite desarrollar los productos en determinados tiempos ya anteriormente establecidos. Rocha, et al (2020)
	Control	Es indispensable para cumplir con toda la elaboración de los productos en el tiempo programado. Rocha, et al (2020)
	Mejora	Nos indica que es aprovechar las necesidades de los usuarios, siempre con productos innovadores y en tendencia. Rocha, et al (2020)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023." elaborado por Lozada Carrero, Rosa y Obando Calle, Marianela Clarita en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Logística empresarial

- Primera dimensión: Abastecimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Administración de suministros	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Gestión de proveedores	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
	5	4	4	4	



- Segunda dimensión: Almacenamiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Área de almacenaje	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Capacidad de almacenamiento	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Distribución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión de tiempo	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Transporte	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad total

- Primera dimensión: Planificar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Proyectar nuevos productos o servicios	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
	3	3	4	4	
Ejecución de actividades	4	4	4	4	
	5	4	4	4	



- Segunda dimensión: Controlar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Evaluar desventajas	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Establecer medidas	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Mejorar

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad para adaptarse a los cambios	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Diseñar un nuevo sistema	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

Mg. Carlos Hernán Poémape Cobián
DNI N° 32809352

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1996) (citados en MoGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1996, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Base de datos de prueba piloto:

Sujetos	LOGÍSTICA EMPRESARIAL															CALIDAD TOTAL															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
4	3	2	3	1	1	1	3	1	3	1	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	
5	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	2	
6	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	
7	2	1	1	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	
8	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	
9	3	1	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	2	3	2	
10	3	2	1	1	1	1	3	1	3	1	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	3	

Tabla 8.

Estadística de fiabilidad logística empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	15

Nota: Elaboración propia

Con la ayuda de la tabla 5, el cuestionario de la variable logística empresarial y tomando como referencia la escala de fiabilidad del cual como resultado fue 0.908, donde se indica que el cuestionario es aplicable, también pertenece al nivel aceptable para utilizarse en el estudio.

Anexo 5: Estadística de fiabilidad calidad total

Tabla 9. *Estadística de fiabilidad calidad total*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	15

Nota: Elaboración propia

Con la ayuda de la tabla 6, el cuestionario de la variable calidad total y tomando como referencia la escala de fiabilidad del cual como resultado fue 0.917, donde se indica que el cuestionario es aplicable, también pertenece al nivel aceptable para utilizarse en el estudio.

Anexo 7. Base de datos de la aplicación total de la población.

Primera Variable: Logística empresarial

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Logística empresarial	Abastecimiento	Almacenamiento	Distribución
1	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	63	20	26	17
2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	39	13	15	11
3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	22	8	10	4
4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	22	7	8	7
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	67	23	27	17
6	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	38	13	14	11
7	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	26	9	9	8
8	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	27	11	10	6
9	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	26	11	9	6
10	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	38	12	16	10
11	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	20	6	9	5
12	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	55	17	23	15
13	1	1	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	30	7	14	9
14	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	31	8	11	12
15	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	66	23	27	16
16	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	25	8	9	8
17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	42	15	16	11
18	3	2	3	1	1	1	3	3	3	1	2	3	2	2	3	33	10	13	10
19	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	22	7	8	7
20	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	67	23	27	17
21	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	38	13	14	11
22	2	2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	26	9	9	8
23	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	27	11	10	6
24	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	26	11	9	6
25	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	38	12	16	10
26	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	20	6	9	5
27	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	54	17	22	15
28	1	1	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	30	7	14	9
29	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	31	8	11	12
30	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	66	23	27	16

Segunda Variable: Calidad total

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Calidad total	Planificar	Controlar	Mejorar
1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	66	22	22	22
2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	36	13	12	11
3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	38	13	13	12
4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	37	13	12	12
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	65	23	22	20
6	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	39	14	12	13
7	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	26	9	9	8
8	3	1	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	34	13	9	12
9	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	28	9	9	10
10	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	3	37	13	10	14
11	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	20	6	7	7
12	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	57	20	18	19
13	2	2	1	1	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	1	28	9	11	8
14	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	33	8	13	12
15	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	65	23	22	20
16	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	25	8	9	8
17	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	35	12	12	11
18	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	31	12	9	10
19	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	23	9	6	8
20	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	65	23	22	20
21	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	39	14	12	13
22	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	26	9	9	8
23	3	1	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	34	13	9	12
24	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	28	9	9	10
25	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	3	37	13	10	14
26	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	20	6	7	7
27	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	55	18	18	19
28	2	2	1	1	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	1	28	9	11	8
29	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	33	8	13	12
30	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	65	23	22	20

Anexo 8. Modelo de consentimiento y / o asentamiento informado

Título de la investigación: Logística empresarial y calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023.

Investigador (a) (es): Lozada Carrero Rosa Y Obando Calle Marianela Clarita

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Logística empresarial y calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023”,

cuyo objetivo es Determinar la relación entre la logística empresarial y calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de **pregrado** de la carrera profesional de **Administración de la Universidad César Vallejo** del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Distribuciones y Servicios Roma S.A.C.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto es que por la existencia de una mala comunicación, se producen deficiencias en las entregas de los productos, lo cual conlleva a que la empresa tenga pérdidas consecutivas. Al mismo tiempo, genera dificultades para cumplir con los objetivos ya sea a corto o largo plazo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Logística empresarial y calidad total en la empresa Roma S.A.C., Ayacucho 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tuvo un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizó en los puestos de trabajo de la institución Distribuciones y Servicios Roma S.A.C. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Rosa Lozada Carrero, email: lozadaca18@ucvvirtual.edu.pe, Obando calle Marianela Clarita, email: marianelaobab930@gmail.com y Docente asesor José Antonio Velezmoro López, email: jvelezmorol@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Aldo Rodríguez Cigaran

Fecha y hora: 29 de mayo a las 10:00 Am.

Anexo 9. Autorización de aplicación del instrumento



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20537004381
DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS ROMA S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: Administrador sede Ayacucho	
Nombres y Apellidos Aldo Rodríguez Cigaran	DNI: 20037903

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Logística empresarial y la calidad total en la empresa Roma S.A.C- Ayacucho año 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autores: Nombres y Apellidos	DNI:
Lozada Carrero, Rosa	76581123
Obando Calle, Marianela Clarita	70615104

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Ayacucho 05 de Noviembre del 2022.

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

ALDO RODRÍGUEZ
DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS ROMA S.A.C.
AYACUCHO

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el agente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 11. Tablas y fotos.

Tabla 10.

Grado de correlación de Rho de Spearman

Rango	Grado de Correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

Foto 1: Imagen de la parte posterior de la empresa





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELEZMORO LOPEZ JOSE ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Logística empresarial y calidad total en la empresa Roma S.A.C, Ayacucho 2023", cuyos autores son LOZADA CARRERO ROSA, OBANDO CALLE MARIANELA CLARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

LIMA, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELEZMORO LOPEZ JOSE ANTONIO DNI: 42926981 ORCID: 0000-0002-2953-6883	Firmado electrónicamente por: JVELEZMOROL el 21-07-2023 17:59:15

Código documento Trilce: TRI - 0607398