



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**Gestión logística y calidad total en la empresa Inter
Logistics SAC, Callao, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Medina García, Sheyla Gabriela (ORCID: 0000-0002-5698-9351)

ASESORA:

Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela (ORCID: 0000-0001-7282-5595)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

CALLAO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mi familia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades.

AGRADECIMIENTO

Se acabó un ciclo de muchas risas, llantos, felicidad y frustraciones. Dedico este proyecto de investigación a todos los que formaron parte de esta etapa de mi vida. Agradezco a Dios por iluminar mi camino, a mi familia por haber hecho realidad este sueño, a la doctora Michca Maguiña, Mary Hellen por toda la enseñanza y a mis amigos que me apoyaron en los momentos más difíciles.

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variable y Operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47
Anexo 1 Operacionalización de las variables	
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resultados de la variable Gestión Logística	25
Tabla 2. Resultados de la variable Calidad Total	26
Tabla 3. Resultados de la dimensión Abastecimiento	27
Tabla 4. Resultados de la dimensión Producción	28
Tabla 5. Resultados de la dimensión Distribución	29
Tabla 6. Tabla cruzada entre Gestión Logística y Calidad Total	30
Tabla 7. Tabla cruzada entre Abastecimiento y Calidad Total	31
Tabla 8. Tabla cruzada entre Producción y Calidad Total	32
Tabla 9. Tabla cruzada entre Distribución y Calidad Total	33
Tabla 10. Interpretación del coeficiente de Correlación de Rho de Spearman	34
Tabla 11. Correlación entre Gestión Logística y Calidad Total	34
Tabla 12. Correlación entre Abastecimiento y Calidad Total	35
Tabla 13. Correlación entre Producción y Calidad Total	36
Tabla 14. Correlación entre Distribución y Calidad Total	37

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Resultados de la variable Gestión Logística	25
Figura 2: Resultados de la variable Calidad Total	26
Figura 3: Resultados de la dimensión Abastecimiento	27
Figura 4: Resultados de la dimensión Producción	28
Figura 5: Resultados de la dimensión Distribución	29
Figura 6: Gráfico de tablas cruzadas entre Gestión Logística y Calidad Total	30
Figura 7: Gráfico de tablas cruzadas entre Abastecimiento y Calidad Total	31
Figura 8: Gráfico de tablas cruzadas entre Producción y Calidad Total	32
Figura 9: Gráfico de tablas cruzadas entre Distribución y Calidad Total	33

RESUMEN

En Perú, debido al poder de consumo y al poder adquisitivo, la industria de la logística se está desarrollando rápidamente porque brinda una gama de servicios que pueden asegurar el desarrollo eficiente de todo tipo de empresas. Asimismo, es importante que las empresas tengan calidad en general, porque generan más ingresos económicos y, en última instancia son beneficiadas. En resumen, la presente investigación sobre Gestión Logística y Calidad Total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020; su objetivo general es determina como se relaciona la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao,2020: por lo tanto, la fuente de investigación científica se utiliza para su desarrollo. Desde el punto de vista metodológico, esta investigación es un diseño aplicado y no experimental. La población está compuesta por los colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC. La muestra es de 32 personas, se utiliza la encuesta como técnica y el cuestionario como herramienta; este conto con 12 items por cada variable en la escala de Likert. El análisis de datos se realizó mediante el software estadístico SPSS versión 26. Para concluir, los resultados muestran que existe una correlación significativa entre las variables estudiadas, es decir, si existe correlación entre la gestión logística y calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Palabras clave: Gestión Logística, Calidad Total, Distribución.

ABSTRACT

In Peru, due to the power of consumption and purchasing power, the logistics industry is developing rapidly because it provides a range of services that can ensure the efficient development of all types of companies. Likewise, it is important that companies have quality in general, because they will generate more economic income and, ultimately, they will benefit them. In summary, the focus of this research is Logistics Management and Total Quality in the company Inter Logistics SAC, Callao, 2020 and its general objective is to determine how logistics management and total quality are related in the company Inter Logistics SAC, Callao, 2020; Therefore, the source of scientific information is used for its development. From a methodological point of view, this research is an applied and not an experimental design. The population is made up of the employees of Inter Logistics S.A.C. The sample is of 32 people, the survey is used as a technique and the questionnaire as a tool; on the Likert scale, each variable has 12 items. Data analysis was performed using the SPSS 26 version statistical software. All in all, the results show that there is a significant correlation between the variables studied. That is, if there is a correlation between logistics management and total quality in the company Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Keywords: Logistics Management, Total Quality, Distribution.

I. INTRODUCCIÓN

Inter Logistics SAC es un operador logístico que se encarga de contactar con agentes y proveedores extranjeros para coordinar las mercancías que están por salir o llegar, además cuentan con un área operativa que puede gestionar direccionamientos y transmisiones a través de correos y un sistema; este sistema te ayuda a notificar a puertos, almacenes, aduanas y líneas navieras, en el área de aduanas se coordinan las importaciones y exportaciones, ellos se encargan de realizar todos los procedimientos correspondientes para que pueda llegar o salir la carga en el mejor estado al cliente final. Por otro lado, la empresa importa diferentes productos de forma independiente. En Inter Logistics SAC planifican todos los procesos a realizar, estos pueden ser utilizados para identificar a los clientes, diseñar productos y realizar las actividades necesarias para controlar los pasos realizados, como evaluar desviaciones e implementar medidas, estableciendo un sistema para mejorar la calidad del servicio y defina los problemas que puedan existir. Se puede observar que el abastecimiento necesita una fuente de suministro, porque no cuentan con todas las plataformas y correos electrónicos para ejecutar correctamente los direccionamientos, Lo que conlleva a un mal proceso de composición de la empresa. Por otro lado, la producción no nos provee por qué no se produce, por lo que no afecta el proceso. Cuando hacemos distribución de carga, la empresa de transporte contratada construye el componente de distribución, lo que nos ayuda a entregar la carga al cliente, que es en gran medida una ventaja comercial diferente a otros operadores logísticos. En el ámbito de la investigación, se recomienda realizar una buena coordinación con proveedores, líneas navieras, etc.; esto puede gestionar mejor y evitar pérdidas de clientes y pérdidas económicas, cuando menciona la calidad del servicio al cliente, puede brindar información más actualizada sobre sus mercancías en el tiempo, pues al brindar un servicio rápido, pueden detener problemas de calidad por un lado y atención personalizada a los clientes. Luego de las consideraciones anteriores, podemos decir que, por el poder de consumo del Perú, el poder adquisitivo de la provincia y su creciente importancia, la gestión logística es un mercado en desarrollo progresivo en el Perú porque brinda servicios para asegurar en el desarrollo eficiente de todo tipo de empresas. Todas las empresas de esta industria deben proporcionar a las mypes y pymes que necesitan espacio de almacenamiento seguro con productos de servicio que complementen su cadena de valor, almacenamiento, distribución y procesamiento. Por ello, según Mora (2008, p. 21), señalo que el termino logística proviene del campo militar, está relacionado con la compra y suministro de equipos y materiales necesarios para completar la tarea. Los ingenieros logísticos de estas empresas siempre han coordinado la gestión de material suministro de material de los militares y han continuado informando sobre los materiales, afrontando la batalla sin contratiempos y todo lo necesario para cumplir con éxito la misión. En cuanto a la calidad total, en el Perú es importante apropiarse de la calidad general de la empresa, porque

permiten el desarrollo organizacional, la participación en el mercado, la optimización de procesos, la mejora del producto y la satisfacción en el mercado, encontrar si la calidad total ejecuta bien, estos negocios serán ampliamente conocidos y generarán mayores ingresos económicos, que en última instancia los benefician. En el mismo sentido, Tarí (2000, p. 16), en los Estados Unidos, a finales del siglo XIX, la comunicación entre fabricantes y clientes desapareció por completo y se inició el proceso de división y estandarización de las condiciones y métodos de trabajo. Apareció la visión Frederick Winslow Taylor, lo que significó que la separación entre planificación y ejecución del trabajo tenía como objetivo aumentar la productividad, este cambio importante inicialmente resultó en una pérdida de calidad del producto o servicio. La exigencia de exponer el problema de investigación se ve atendida cuando se expresa de manera general ¿Cómo se relaciona la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao 2020? Y las específicas ¿Cómo se relaciona el abastecimiento de la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao 2020?, ¿Cómo se relaciona la producción de la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC?, ¿Cómo se relaciona la distribución de la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao 2020? Las cuales nos ayudaran a que la empresa brinde un mejor servicio. La justificación para desarrollar investigaciones relacionadas con la gestión logística y la calidad total se observa que las teorías de Castellano, López, Novillo, Parra, y Ramón, fueron las teorías de mayor relevancia tomando en cuenta que estos autores desarrollan respectivamente a los procesos y fases del estudio con un mayor nivel de significatividad si la investigación la cual será aplicada en empresa Inter Logistics SAC, sin duda lo que cambiaría es la percepción del cliente es en ese sentido que la investigación es relevante y viable porque la empresa generaría procedimientos de mejora de la misma manera. Metodológicamente la justificación de esta investigación está centrada en que se proporciona un cuestionario que tiene carácter de instrumento universal de tal manera que este cuestionario pueda ser utilizado por otras empresas que compartan la misma realidad problemática. La investigación permitirá que empresa Inter Logistics SAC comunicarse con todas sus áreas permitiendo que se minimicen gastos y trabajar de la mejor manera. El estudio tiene como objetivo general determinar cómo se relaciona la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020 y de manera específica determinar cómo se relaciona el abastecimiento de la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020, determinar cómo se relaciona la producción de la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020 y determinar cómo se relaciona la distribución de la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020. La hipótesis general se expresa de la siguiente manera, la hipótesis alterna (Ha): existe relación entre la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020, la hipótesis nula (Ho): no existe relación entre la gestión logística y la calidad total en la empresa

Inter Logistics SAC, Callao, 2020, como primera hipótesis específica, hipótesis alterna (Ha): existe relación entre el abastecimiento de la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020, hipótesis nula (Ho): no existe relación entre el abastecimiento de la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020, la segunda hipótesis específica, hipótesis alterna (Ha): existe relación entre la producción de la gestión logística en la empresa Inter Logistics, Callao, 2020, hipótesis nula (Ho): no existe relación entre la producción de la gestión logística en la empresa Inter Logistics, Callao, 2020 y por último la tercera hipótesis específica, hipótesis alterna (Ha): existe relación entre la distribución de la logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020, hipótesis nula (Ho): no existe relación entre la distribución de la logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La ciencia exige que incluyan a los conceptos de gestión logística y calidad total se encontró las siguientes investigaciones: para la gestión logística tenemos a Inca (2018) encontró en la investigación “El Proceso Logístico en la Importación en la Agencia de Carga Rush Transport Del Perú S.A.C. – San Isidro, 2018” El propósito general de la investigación es determinar el impacto del proceso logístico en las importaciones de carga de Rush Transport del Perú S.A.C. -San Isidro, 2018. El método fue desarrollado utilizando diseño no experimental-sección transversal, tipo de aplicación, método deductivo hipotético, método cuantitativo, explicando el nivel causal, la población es de 75 trabajadores, la muestra de trabajo es de 63 empleados, la herramienta de recopilar datos para la investigación en forma cuestionario, se toman muestras para obtener opiniones relevantes. Como resultado, la correlación entre la primera variable "proceso logístico" y la segunda variable "importación" es 0,996, lo que refleja una correlación positiva muy fuerte, y se puede extraer la siguiente conclusión: el proceso logístico afecta las importaciones en la empresa Rush Transport S.A.C. - San Isidro, 2018. Asimismo, Morales (2018) en su tesis de licenciatura titulada “Modelo de Gestión Logística para Mejorar la Eficiencia del Área de Mantenimiento de la Empresa Midas – Valencia, 2016”. El objetivo principal de esta investigación es actualizar una serie de aspectos como la tecnología, infraestructura, etc., y proponer un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia del área de mantenimiento de Midas Valencia. Se ha desarrollado un método descriptivo y útil para la gestión laboral entre áreas del almacén y el taller urbano. El diseño del estudio es no experimental, con un total de 18 trabajadores que realizan diferentes funciones y se utilizó el cuestionario, la herramienta de encuestas. Se llegó a la conclusión que después de recopilar datos sobre la situación actual encuestando a los empleados de la empresa, para entender los problemas en el campo de mantenimiento MIDAS, se ha diagnosticado el problema y se puede firmar el contrato de mantenimiento del auto en la fecha acordada. Morales y Sánchez (2015). En su tesis de maestría titulada Diseño de un Modelo de Gestión Logística para la Consolidación Efectiva de Cargas Sueltas en Depósitos Temporales del Distrito Marítimo Aduanero de Guayaquil, su objetivo general es sistematizar el modelo de gestión logística, que puede

mejorar las condiciones económicas. Al mismo tiempo, se promueve la integración de procesos para que sean amigables con las necesidades de los usuarios. La investigación es una recopilación de información utilizando métodos de lógica histórica, porque es necesario comprender el comportamiento del importador para sacar conclusiones. También se utilizó este método y se contactó al representante acreditado de la agencia Contecon Guayaquil S.A. Los datos se obtienen mediante los métodos: exploratorio y descriptivo; utilizamos herramientas estadísticas para analizar y procesar la información que brindan nuestras fuentes de información, a fin de obtener los parámetros que deben ser cumplidos por el medio de transporte utilizado y por qué los importadores contratan estos servicios. La población utilizada para el análisis son importadores y agentes de aduanas, quienes están inmersos en problemas todos los días. El autor concluye que la investigación realizada muestra que la investigación es factible y económica, es por ello que la investigación debe realizarse considerando la demanda del mercado y los requerimientos del servicio. Adicional a ello, Castillo (2017) en la tesis Efectos de la Gestión de la Seguridad de la Cadena de Suministro en el Desempeño de las Operaciones Logísticas De Exportación en la Provincia Constitucional del Callao el objetivo general es determinar la relación que hay entre la gestión de seguridad de la cadena de suministro en la provincia de Callao y el desempeño operativo de la logística de exportación marítima en 2016. En cuanto a los métodos de investigación, no se ha encontrado que en estudios previos en el espacio definido para la investigación se hayan verificado herramientas de recolección de datos a través de entrevistas en profundidad con expertos en la materia. En la siguiente fase del estudio, se utilizó la escala Likert como herramienta de medición. Se utilizó el cuestionario para la muestra, este estuvo compuesta por 40 empresas (operadores logísticos) de la provincia de Callao, un total de 58 empresas Las empresas que componen la población investigadora. Se concluye que a partir de la aceptación generalizada de que la aplicación de medidas preventivas de seguridad conduce a menores resultados, se determina la relación directa entre la gestión de seguridad de la cadena de suministro y el desempeño de las operaciones logísticas de exportación. Los incidentes relacionados con los productos básicos afectan la imagen comercial de los exportadores. Kirpicheva

et al., (2019). Investigation of logistics risks in the optimization of business transport. Its main objective in this regard is to eliminate the negative impact of risk, that is, reduce the loss of the company's logistics activities and increase the positive risk (that is, profit). Only through careful study and analysis of possible present and future risk situations can we make detailed decisions about specific measures to protect and reduce (increase) risks. Manifiestan que es el jefe del área logística es quien se encarga de ver los riesgos que pueden tener y buscar soluciones que permitan que no tengan pérdidas o corran riesgos. Con respecto a la calidad total, Errante (2015) en su tesis titulada Modelo de Gestión de Calidad Total Dirigido a PYMES de Automatización Industrial en Venezuela tiene como objetivo desarrollar un modelo de gestión de la calidad total para las pequeñas y medianas empresas venezolanas de automatización industrial. Diseño descriptivo y no experimental, tipo descriptivo y de proyección, población conformada por 25 empresas de la región capital y del estado Miranda. La muestra está compuesta por 25 empresas de la Región Capital y Estado Miranda. Tecnología de análisis de literatura, investigación. En cuanto a la visión estratégica de la gestión de calidad total para las pequeñas y medianas empresas de automatización industrial en el marco del mercado venezolano, además del análisis clave del autor, también se puede inferir de los resultados obtenidos mediante herramientas de recolección de datos partiendo de la observación de los participantes. Errantes señaló que es necesario desarrollar un modelo de calidad integral para que la empresa brinde buenos servicios. Además, Lazo (2016) en su tesis con título Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para Mejorar el Servicio Turístico de Encantos Perú Tour Operador E.I.R.L. Huancayo, Perú. Con el objetivo general de establecer una estructura de diseño del sistema de gestión de la calidad para mejorar el tipo de interpretación descriptiva de los servicios turísticos de Encantos Perú Tour Operador E.I.R.L, la agencia es operada por Encantos Perú Tour Operador E.I.R.L. y contactar directamente al gerente general para conocer las rutas turísticas y los servicios turísticos que se brindan en la misma. El agente Encantos Perú Tour Operador E.I.R.L. hizo una muestra y se comunicó directamente con el gerente general para conocer las rutas turísticas y los servicios turísticos brindados. Técnicas de encuestas y entrevistas. En base a la investigación realizada, y de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001: 2008, se recomienda mejorar el proceso de

la organización para que el gerente general pueda evaluarlo y presentarlo al colaborador para su aprobación final, persiguiendo inquebrantablemente la mejora continua y satisfacción del cliente. El autor señala que la calidad general de la empresa es buena, porque prestan atención a todos los detalles, por eso el servicio que brindan es bueno, ganando así más clientes y obteniendo más ganancias. Por otro lado, Benzaquen y Pérez (2016) en su artículo científico titulado “El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador”. El propósito de este estudio es comparar el desempeño de empresas ecuatorianas que han pasado la certificación ISO 9001 y empresas ecuatorianas que no han pasado la certificación ISO 9001, para analizar cómo los factores de éxito de la gestión de la calidad total afectan los factores metodológicos. Los principios de gestión de la calidad y los factores de las herramientas están representados por factores de evaluación, que consideran la satisfacción del cliente, el proceso y la mejora continua como una parte importante del sistema de gestión de la calidad. El autor señala que la investigación sobre la calidad les ha ayudado a mejorar los procesos y servicios al comparar el desempeño de las empresas. Igualmente, Vásquez (2016) en su artículo científico titulado Gestión de la calidad total, del “Justo a tiempo”, y su impacto en la gestión de la cadena de suministros en empresas manufactureras, Vásquez menciona que el propósito de este artículo es analizar la importancia de la ética personal y la ética empresarial con base en la base filosófica de la ética, lo que demuestra que es necesario cultivar una cultura ética en la organización para lograr una competitividad sostenible. Para permanecer en un mundo cada vez más localizado, las alianzas estratégicas empresariales se construyen sobre la base de la confianza, la honestidad, la transparencia y la lealtad. Como se mencionó anteriormente, existe una estrecha relación entre el éxito de una organización y el desempeño de sus miembros. Dicho desempeño está íntimamente relacionado con sus habilidades de inteligencia emocional, incluyendo habilidades o talentos sociales que le permitan a la organización crear un ambiente agradable y amigable. El autor señala que tienen un buen manejo de la calidad general, destacando sus habilidades y actitud, lo que genera un buen ambiente y brinda servicios de calidad. De igual forma Pambreni et al. (2019) mencionan en su artículo científico “La influencia de la gestión de calidad total en el desempeño de la organización.

Management Science Letters, 9 (9), 1397-1406.”. Like other ASEAN developing countries, Malaysia has recently faced signs of recession. The performance of small and medium-sized enterprises (SMEs) indicates that growth has slowed, which means that business is weakening and the unemployment rate tends to increase. Therefore, the government is aware of the importance of the survival of SMEs and has formulated some policies, action plans and plans to improve the performance of SMEs (Khan & Khalique, 2014). Taking into account the important role of SMEs and other issues related to the economic symptoms of the country facing Malaysia, there is a need to support SMEs to perform better, as SMEs account for 98.5% of the total 920,624. Companies operating in Malaysia. In fact, around 89.2% (809,126 companies) of active Malaysian companies are SMEs related to services (SMEs Corp, 2018). In analyzing the implementation of TQM methods to improve quality, this article attempts to examine the research gaps related to the concept of TQM in SMEs and their impact on organizational performance. The total number of service exporters in Malaysia (US \$ 12,222 million) is often lower than in the other five ASEAN countries (ASEAN Statistics, 2018). Este artículo se centra principalmente en el efecto de la gestión de la calidad total. Muestra los cuatro elementos clave de la gestión de la calidad total para el rendimiento del departamento de servicios de las PYME en Selangor, Malasia, a saber, centrado en el cliente, mejora continua, base estratégica y participación completa del personal, todos estos son factores importantes que afectan el desempeño organizacional. La base teórica ayuda a fortalecer y mantener la investigación planificada en el proyecto de investigación. En relación con la variable gestión tiene como teoría universal a la teoría matemática esta es definida por Enríquez (2013) como aplicable a problemas administrativos y también se denomina investigación de operaciones, aunque este nombre es universalmente dedicado, es muy versátil, a pesar de la teoría matemática no es un correctamente definido. La teoría matemática enfatiza el proceso de toma de decisiones de manera lógica y racional a través de métodos cuantitativos y deterministas. En la teoría general, hallamos las siguientes: Para Castellano (2015) es programar, aplicar y dominar de manera efectiva y eficiente el flujo y proceso de almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada desde el lugar de origen hasta el lugar de consumo para atender las necesidades del problema (...), es decir, es la gestión de la cadena de suministro. Los tres

procesos logísticos principales son: suministros, producción y distribución. López (2014) confirma que se encargara de satisfacer las necesidades de los clientes y brindarles los productos en el momento, lugar y cantidad que requieran al mismo costo. (p. 12). Gómez (2014) intente planificar e iniciar las actividades necesarias para ejecutar cualquier proyecto. Para ello, se toman en consideración las variables que lo definen y se establece una relación entre ellas. Por tanto, la logística no es un concepto nuevo para ellos: es un proceso de pensamiento que se da antes de la situación final donde esperamos tener éxito. (p. 7). Felipe (2013) el concepto básico de la logística general se basa en el hecho de que el flujo de materiales e información debe considerarse de manera inteligente en lugar de segmentada. (p. 7). Mora (2010) es el proceso de planificación, control y gestión de la cadena de suministro y la secuencia de distribución desde el proveedor hasta el cliente, el foco está en la colaboración entre los participantes de la red de valor y la red logística interna. (p. 33). A continuación, se fijan las dimensiones extraídas de la primera variable. La dimensión abastecimiento es definido por Castellanos (2015). Como fuente de suministro de bienes producidos para integrarse en el proceso de composición o elaboración de bienes o servicios, depende esencialmente de las características de los bienes a producir. (p. 85). La dimensión producción es definido por Castellano (2015). Se trata de un conjunto de procesos mediante los cuales se pueden alcanzar las metas de producción de los bienes o servicios prestados. (p. 85). La dimensión distribución es definida por Castellano (2015) se define como una estructura que se establece formando el mecanismo de relación entre la dadora y la depreciación; es decir, el proceso logístico estructurado es periódico e independiente. Por la tanto, es importante considerar la visión estratégica que se seguirá para definir los componentes de la distribución, ya que el transporte determinará las ventajas comerciales de las decisiones adecuadas. (p. 85). Para el primer indicador fuente de suministro Ballou (2004) define como la elección de un punto de envío desde el cual se deben proporcionar los materiales comprados cuando la política lo requiera el comprador. La determinación de estos puntos de partida o puntos de suministro puede depender de la disponibilidad de inventario, el rendimiento y el costo del servicio utilizado y el nivel de precios y la estrategia de precios utilizada. El

segundo indicador procesos es definido por Pérez (2010) trata de una serie de actividades y sus productos tienen un valor intrínseco para los usuarios o clientes. El tercer indicador transporte definida por Sáenz (2013) el transporte es un sector estratégico en nuestra economía porque permite el movimiento e intercambio de personas, mercancías y bienes, que es la base de un mundo globalizado. Él también puede considerarse una de las actividades más importantes en la logística. La segunda variable calidad total cuenta con la teoría universal científica, es definida por Mejía, et al. (2018) como concepto y sistema de relaciones, puede explicar y proporcionar predicciones verificables de fenómenos. Es un grupo de ideas, rangos y leyes que reflejan objetivamente la realidad. Esta proporción aclara orgánicamente varias leyes, conceptos a explicar y anunciar tantos fenómenos como sea posible en circunstancias objetivas. Conjunto de declaraciones, reglas, conceptos, símbolos y conocimientos que pueden describir, explicar y predecir objetivamente la estructura y el comportamiento de los fenómenos o sectores sociales o naturales. (p. 121). En la teoría general, encontramos las siguientes: López et al. (2017). La gestión de la calidad total o también denominada "Total Quality Management" se basa en las empresas que buscan la satisfacción del cliente mediante la mejora continua, teniendo en cuenta los diferentes procesos y actividades que realiza el personal de la organización, el propósito es brindar valor a los servicios o productos que los clientes necesitan, el libro señala que la calidad es importante porque la calidad puede ayudar a que las empresas a que mejoren los productos a brindar un escenario que incentiva la calidad y servicios, estas etapas pueden beneficiarlos adquiriendo clientes y mejorando la economía. Según Cuadrado (2011) la gestión de la calidad total es un método para que toda la organización satisfaga las necesidades y expectativas del cliente, involucrando a todos los gerentes y empleados utilizando métodos cuantitativos para mejorar los procesos y servicios de la organización, establece que la calidad total trata de satisfacer las necesidades de los clientes, todos los miembros de la empresa deben respetar el pedido y siguiendo el pedido, brindaran la calidad requerida. Cuatrecasas (2012) el concepto de calidad total domina la gestión global de la empresa y se ha convertido en una estrategia clave, una vía de competitividad, mejora de costes y plazos, atención al cliente y capacidad de respuesta a las necesidades de la empresa. Demuestra que la calidad en

general, todo depende de la gestión de la empresa y de la competencia que tengan, si se ejecuta correctamente, se brindara mejores servicios. Martínez (2012). La calidad total busca satisfacer las necesidades, se consigue a través de la relación cliente – proveedor entre departamentos internos, si el cliente no es nuestro colega sino el cliente que debe pagarnos las facturas, actuaran con la misma actitud riesgosa. Cree que se puede establecer una buena relación para poder brindar servicios de calidad a los clientes. Carro y Gonzales (2012). La función de la gestión de la calidad total es la prevención, cuyo propósito es descartar los problemas anticipadamente de que ocurran, se trata de establecer un entorno en la empresa que pueda responder rápidamente a las necesidades del cliente. A continuación, se definen las dimensiones extraídas de la primera teoría, la dimensión planificar es definida por López et al. (2017), esta es la primera fase en la búsqueda de la calidad. Para satisfacer las necesidades del cliente, necesitaremos desarrollar productos o procesos. Las medidas necesarias son determinar los clientes y sus necesidades a las que nos enfrentaremos, diseñar productos o servicios, considerar las necesidades y realizar las actividades necesarias para producir productos o servicios según lo planeado. La dimensión controlar definida por López et al. (2017) busca encontrar posibles desviaciones y considere los estándares planificados del producto o servicio y el producto producido, para ello, considere las siguientes actividades: comparar y evaluar las desviaciones con los estándares de calidad planificados y tomar medidas para corregir las desviaciones encontradas. La dimensión mejorar según López et al. (2017) dice que, para evitar problemas de calidad en el futuro, considere generar un sistema organizado para corregir los defectos en la etapa de planificación. Se espera alcanzar los siguientes objetivos: establecer un sistema para evitar problemas de calidad en el futuro, desarrollar proyectos de mejora para buscar la reducción de errores, considerar resolver, definir capacitar y fomentar un grupo de personas en las prioridades que trabajaran en la mejora del proyecto. Para el primer indicador diseñar los productos o servicios Trans y Park (2014) señalan los principales beneficios y flexibilidad del diseño y desarrollo de productos de la empresa, personalización de productos o servicios, mejora de la calidad, mejora de productos y servicios, fidelización del cliente, generación y uso de conocimiento, mayor satisfacción y

fidelización del cliente, hace que la empresa sea más competitiva y crea mejores relaciones con los clientes. El segundo indicador ejecutar las actividades está definida por Aldunate (2005) método de gestión especial, especialmente la gestión de la fase de inversión en el ciclo de vida de un proyecto o programa. Para ello, se utilizan un conjunto de conocimientos y técnicas, algunas de las cuales se obtienen de la ciencia de la gestión, otras se desarrollaron especialmente para la gestión de proyectos, y algunas se especializan según el tipo de proyecto a realizar. El tercer indicador implementar medidas Oliva (2010) las condiciones para establecer un trabajo satisfactorio se utilizan para determinar objetivamente los límites de productividad del personal de la empresa. El cuarto indicador Rivera (2010) dice que representa un cambio focalizado autorizado por una política, es decir, el proceso de reordenamiento de patrones de comportamiento en base a un conjunto de prescripciones derivadas de una decisión.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Aplicada, "tiene el propósito resolver problemas prácticos para cambiar las condiciones de los hechos que nos molestan" (Palomino et al., 2015, p. 104). Es decir, su propósito es poner en práctica la teoría para mejorar la realidad en estudio.

Diseño no experimental

Mejía et al. (2018, p. 81) el nombre del estudio no utilizó método experimental, es de naturaleza descriptiva y utiliza métodos de observación descriptivos. El diseño del estudio tendrá de objetivo determinar el nivel de correlación estadística entre las variables estudiadas.

3.2 Variables y Operacionalización

La presente investigación estuvo compuesta por las variables gestión logística y calidad total. A partir de eso, se realizó la operacionalización de las dos variables. Según Mejía et al. (2018) las variables son atributos o cualidades de inventario de objetos o fenómenos que deben tomar números, valores o categorías. Es un concepto abstracto y debe transformarse en una forma concretada medible, observable y operable. (p. 125). Por otro lado, la operacionalización de las variables es una forma de especificar el significado del concepto o estructura especificando las actividades u operaciones necesarias para medir el concepto o estructura. (p. 43). Con respecto a la variable gestión logística, se resalta la teoría propuesta por Castellano (2015) es programar, aplicar y dominar de manera efectiva y eficiente el flujo y proceso de almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada desde el lugar de origen hasta el lugar de consumo para atender las necesidades del problema (...), es decir, es la gestión de la cadena de suministro. Los tres procesos logísticos principales son: suministros, producción y distribución. La teoría que sobresale de la variable calidad total que según López et al. (2017). La gestión de la calidad total o también denominada "Total Quality Management" se basa en las empresas que buscan la satisfacción del cliente mediante la mejora continua, teniendo en cuenta los diferentes procesos y actividades que realiza el personal de la organización, el propósito es brindar valor a los servicios o productos que los clientes necesitan, el libro señala que la calidad es importante porque la calidad puede ayudar a que las empresas a que mejoren los productos a brindar un escenario que incentiva la calidad y servicios, estas etapas pueden beneficiarlos adquiriendo clientes y mejorando la economía.

3.3. Población y Muestra

Para la investigación se realizó un estudio que estuvo conformada por todos los colaboradores de la empresa inter Logistics SAC, Callao, que son un total de 32 colaboradores. Para Mejía et al. (2018). Una muestra se define como conjunto de casos o individuos extraídos de la población mediante un determinado sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico. (p. 93). La muestra utilizada para la investigación será censal ya que es el proceso de recolección de información sobre las características de toda la población o del universo. Suele ser similar a una encuesta, excepto que en el censo se recopila datos de toda la población, mientras que la encuesta se limita a una muestra, es decir, solo a una parte de la población, por lo que se denomina encuesta muestral o "survey". (Mejía et al. 2018, p. 27), estará conformada por todos los empleados involucrados directamente a la empresa; seleccionado de la población 32 colaboradores, ya que se requiere determinar la relación que existe en la gestión logística y calidad total, en el Callao, por ello se procederá a encuestar a los colaboradores que se encuentren laborando en la empresa, puesto que tienen conocimiento de las dificultades que existen.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica para la realización de la investigación será por encuestas, la cual es definida por Mejía et al. (2018) procedimiento que se realiza en un método de encuesta por muestreo en el que se aplica una herramienta de recolección de datos, que consiste en un conjunto de preguntas, con el propósito de recolectar información fáctica en una muestra dada. Cuando el cuestionario se aplica a toda la población, utilizara el nombre de censo. (p. 59), por otro lado, la herramienta de medición es un cuestionario, una técnica indirecta de recolección de datos. Es un formato escrito en forma de consulta para obtener información que se utiliza para recopilar datos, que se pueden aplicar a las personas o indirectamente a través de internet. (p. 41). El alfa de Cronbach es un indicador estadístico que se utiliza para estimar el nivel de confiabilidad a través de la consistencia interna del instrumento que contiene la lista de ítems. Se expresa como una correlación de +1 a +1, suele ser aplicable a ítems con múltiples respuestas, es decir, aceptan más de dos alternativas de respuesta. (Mejía et al. 2018, p. 16).

3.5. Procedimientos

La presente investigación tomo en cuenta las respuestas brindadas por un medio de un cuestionario el cual fue enviado los 32 colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC por medio de un formato Drive. Una vez aplicado el cuestionario y recopilar la información de los colaboradores, dicha información es trasladada a un Excel y posteriormente al SPSS versión 26, el que nos ayudara a confirmar si contamos con conformidad.

3.6. Método de análisis de datos

Se desarrolló un cuestionario utilizando un conjunto de preguntas dirigidas a los 32 colaboradores de interés para la presente investigación. Para análisis de las respuestas obtenidas se empleó la escala de medición Likert. En relación a la escala de Likert, Mejía et al. (2018) se refiere a la escala ampliamente utilizada para la investigación y la investigación principalmente en el campo de las ciencias sociales. Al responder las preguntas en el cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se debe especificar el grado de acuerdo o desacuerdo con el anunciado. (p. 61) Coeficiente de Correlación (Mejía et al. 2018, p. 32) el índice numérico o coeficiente indican el grado de relación entre las dos variables estudiadas. Por lo general, se refiere al coeficiente de correlación de Pearson (ρ), que se da como intervalo o de razones y proporciones. Luego de obtener las respuestas al cuestionario, continuamos realizando análisis estadístico, Mejía et al. (2018) lo define como una técnica para organizar, describir y analizar datos cuantitativos para la investigación, incluye el uso de estadísticas descriptivas e inferenciales, los procedimientos, [...] estadísticos permiten un análisis estadístico rápido y eficaz. SPSS es el más utilizado en las ciencias sociales y la investigación utiliza la versión 26 de SPSS.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó con datos proporcionados por un operador logístico en estudio, los datos de entrada son respetados y tienen confiabilidad y autenticidad en la recolección de datos mediante el uso de instrumentos. Del mismo modo, se utilizó la modalidad APA versión 7 para citar autores y referencias.

IV. RESULTADOS

Seguidamente, se muestran los resultados del análisis descriptivo.

Tabla 1

Resultados de la variable Gestión Logística

GESTION LOGISTICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	18,8	18,8	18,8
	MEDIO	5	15,6	15,6	34,4
	ALTO	21	65,6	65,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 26

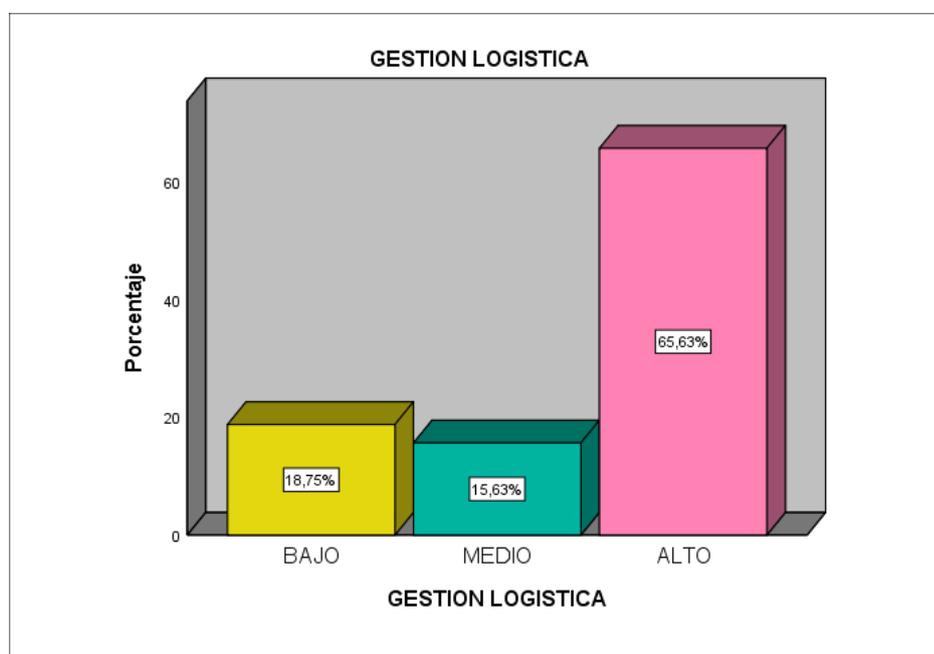


Figura 1: Resultados de la variable Gestión Logística

Interpretación: La tabla 1 y la figura 1, describen los resultados adquiridos sobre la variable Gestión Logística, donde se define que el 65,63% de los 32 colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, 2020; presentan un nivel alto, mientras que un 18,75% un nivel bajo y un 15,63% nivel medio.

Tabla 2

Resultados de la variable Calidad Total

CALIDAD TOTAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	3	9,4	9,4	34,4
	ALTO	21	65,6	65,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 26

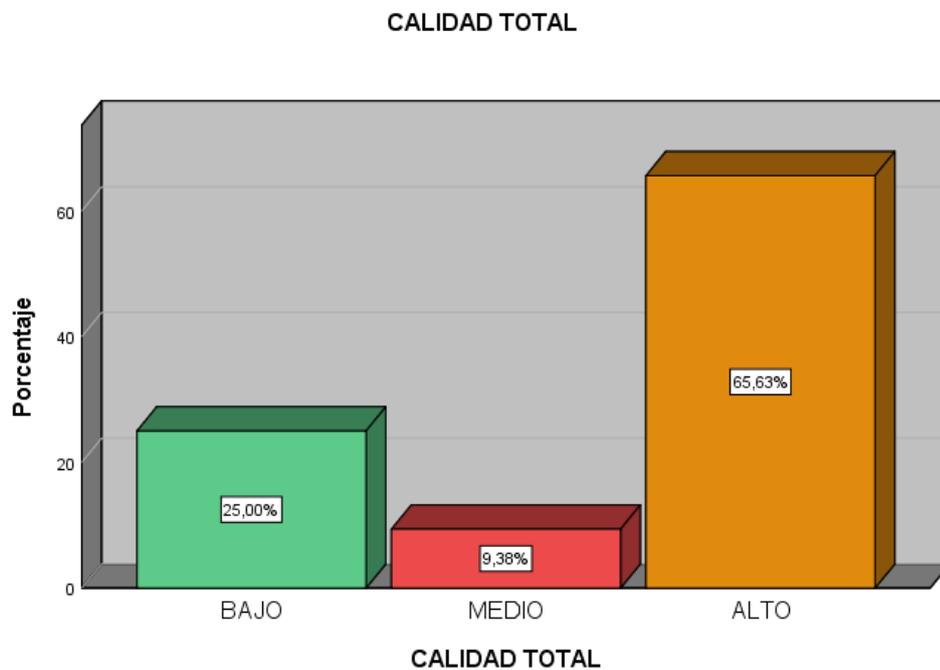


Figura 2: Resultados de la variable Calidad Total

Interpretación: La tabla 2 y la figura 2, describen los resultados adquiridos sobre la variable Calidad Total, donde se define que el 65,63% de los 32 colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, 2020; presentan un nivel alto, mientras que un 25,00% un nivel bajo y un 9,38% nivel medio.

Tabla 3

Resultados de la dimensión Abastecimiento

ABASTECIMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	21,9	21,9	21,9
	MEDIO	10	31,3	31,3	53,1
	ALTO	15	46,9	46,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 26

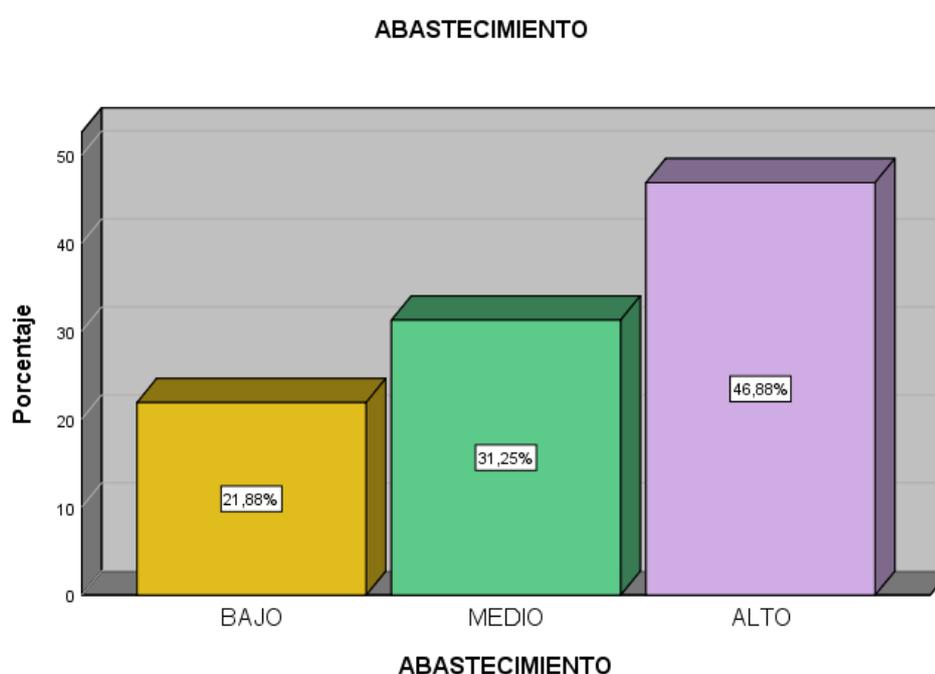


Figura 3: Resultados de la dimensión Abastecimiento

Interpretación: La tabla 3 y la figura 3, describen los resultados adquiridos sobre la dimensión Abastecimiento, donde se define que el 46,88% de los 32 colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, 2020; presentan un nivel alto, mientras que un 31,25% un nivel medio y un 21,88% nivel bajo.

Tabla 4

Resultados de la dimensión Producción

PRODUCCION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	28,1	28,1	28,1
	MEDIO	7	21,9	21,9	50,0
	ALTO	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 26

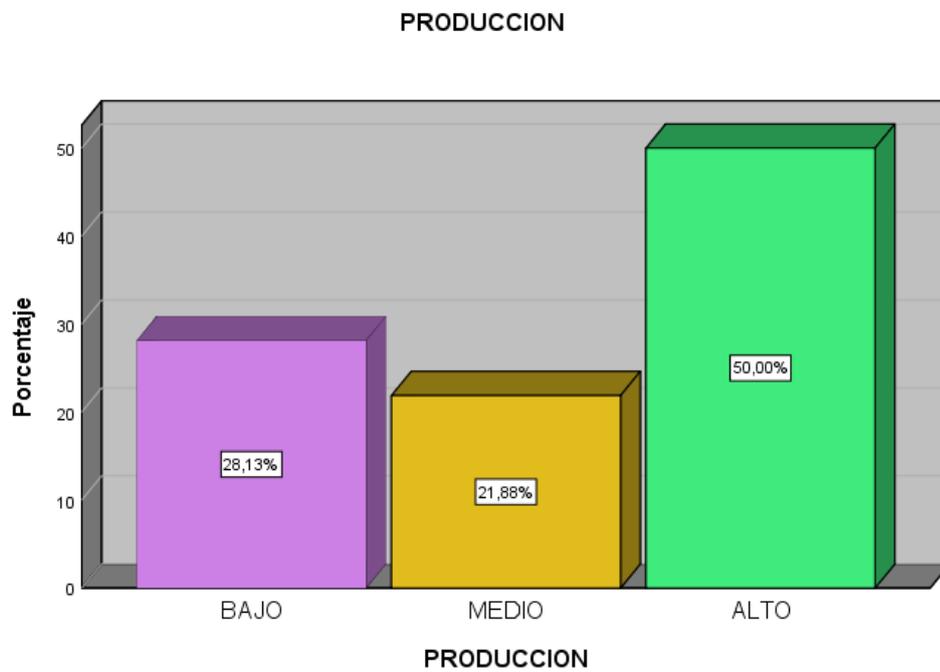


Figura 4: Resultados de la dimensión Producción

Interpretación: La tabla 4 y la figura 4, describen los resultados adquiridos sobre la dimensión Producción, donde se define que el 50,00% de los 32 colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, 2020; presentan un nivel alto, mientras que un 28,13% un nivel bajo y un 21,88% nivel medio.

Tabla 5

Resultado de la dimensión Distribución

DISTRIBUCION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	21,9	21,9	21,9
	MEDIO	12	37,5	37,5	59,4
	ALTO	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 26

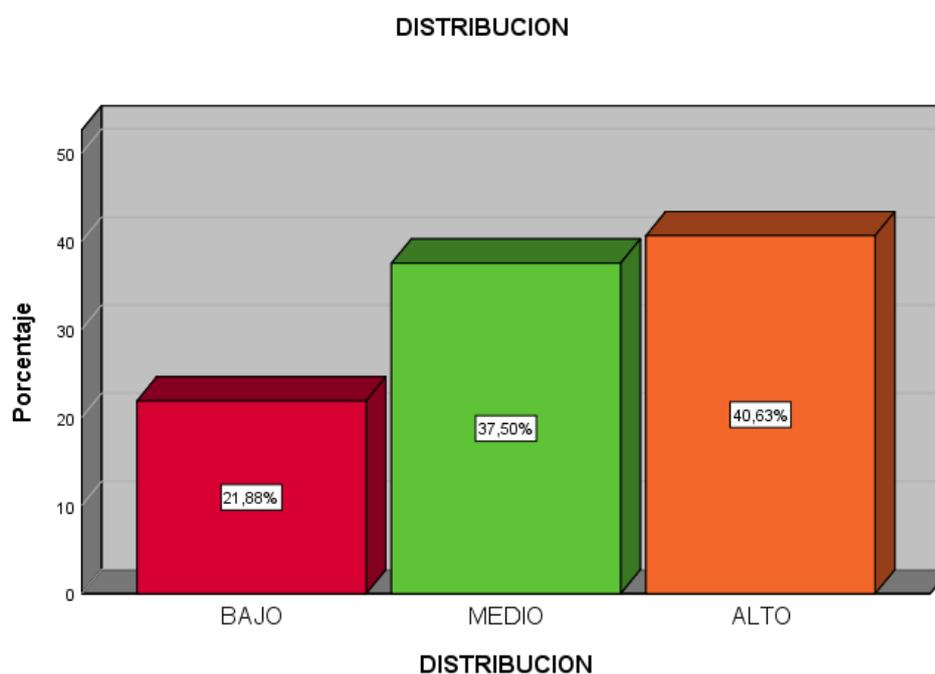


Figura 5: Resultados de la dimensión Distribución

Interpretación: La tabla 5 y la figura 5, describen los resultados adquiridos sobre la dimensión Distribución, donde se define que el 40,63% de los 32 colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, 2020; presentan un nivel alto, mientras que un 37,50% un nivel medio y un 21,88% nivel bajo.

A continuación, se muestran los resultados del análisis bivariado

Tabla 6

Tabla cruzada entre Gestión Logística y Calidad Total

Tabla cruzada GESTION LOGISTICA*CALIDAD TOTAL

		CALIDAD TOTAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
GESTION LOGISTICA	BAJO	Recuento	5	1	0	6
		% del total	15,6%	3,1%	0,0%	18,8%
	MEDIO	Recuento	2	2	1	5
		% del total	6,3%	6,3%	3,1%	15,6%
	ALTO	Recuento	1	0	20	21
		% del total	3,1%	0,0%	62,5%	65,6%
Total	Recuento	8	3	21	32	
	% del total	25,0%	9,4%	65,6%	100,0%	

Fuente: Software SPSS Versión 26

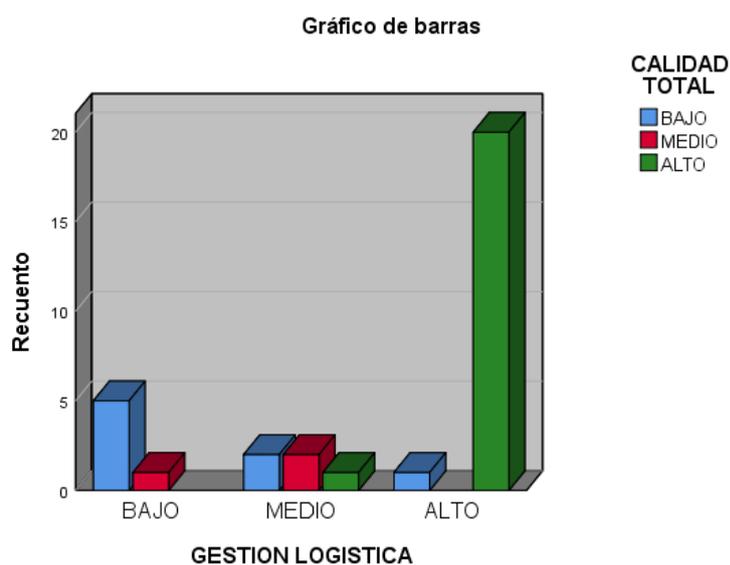


Figura 6: Gráfico de tablas cruzadas de Gestión Logística y Calidad Total

Interpretación: La tabla 6 muestra el cruce de las dos variables estudiadas: Gestión Logística y Calidad Total, donde se menciona que las variables tienen porcentaje de 65,6% en el nivel alto, otros 15,6% en el nivel medio y un 18,8% en el nivel bajo.

Tabla 7

Tabla cruzada entre Abastecimiento y Calidad Total

Tabla cruzada ABASTECIMIENTO*CALIDAD TOTAL

		CALIDAD TOTAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
ABASTECIMIENTO	BAJO	Recuento	5	2	0	7
		% del total	15,6%	6,3%	0,0%	21,9%
	MEDIO	Recuento	3	1	6	10
		% del total	9,4%	3,1%	18,8%	31,3%
	ALTO	Recuento	0	0	15	15
		% del total	0,0%	0,0%	46,9%	46,9%
Total		Recuento	8	3	21	32
		% del total	25,0%	9,4%	65,6%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 26

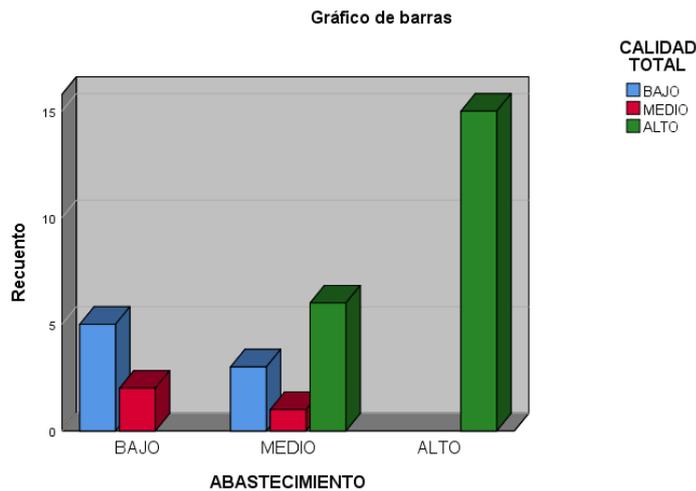


Figura 7: Gráfico de tablas cruzadas de Abastecimiento y Calidad Total

Interpretación: La tabla 6 muestra el cruce de la variable Calidad Total y la dimensión Abastecimiento, donde se menciona que las variables tienen porcentaje de 46,9% en el nivel alto, otros 31,3% en el nivel medio y un 21,9% en el nivel bajo.

Tabla 8

Tabla cruzada entre Producción y Calidad Total

Tabla cruzada PRODUCCION*CALIDAD TOTAL

		CALIDAD TOTAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
PRODUCCION	BAJO	Recuento	7	2	0	9
		% del total	21,9%	6,3%	0,0%	28,1%
	MEDIO	Recuento	1	1	5	7
		% del total	3,1%	3,1%	15,6%	21,9%
	ALTO	Recuento	0	0	16	16
		% del total	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Total		Recuento	8	3	21	32
		% del total	25,0%	9,4%	65,6%	100,0%

Fuente: Software SPSS Version 26

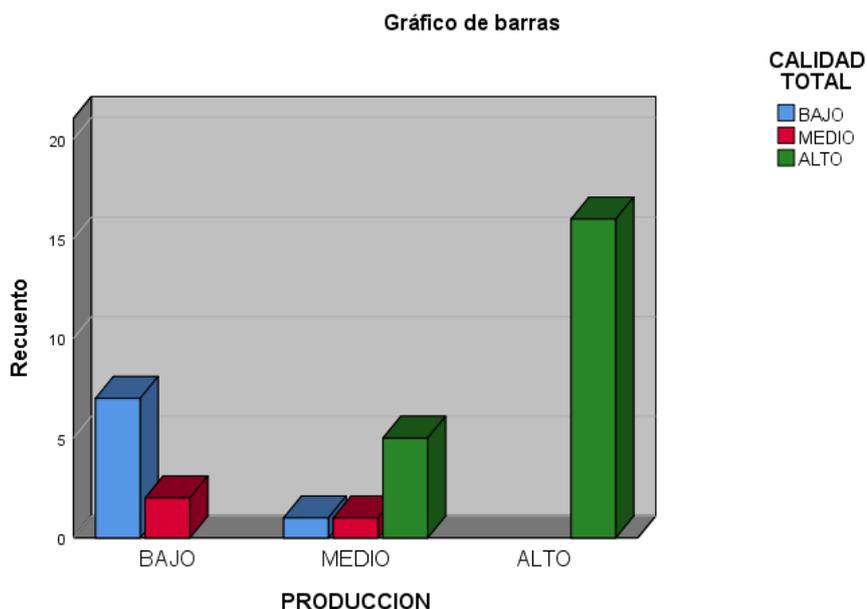


Figura 8: Gráfico de tablas cruzadas de Producción y Calidad Total

Interpretación: La tabla 6 muestra el cruce de la variable Calidad Total y la dimensión Producción, donde se menciona que las variables tienen porcentaje de 50,0% en el nivel alto, otros 21,9% en el nivel medio y un 28,1% en el nivel bajo.

Tabla 9

Tabla cruzada entre Distribución y Calidad Total

Tabla cruzada DISTRIBUCION*CALIDAD TOTAL

		CALIDAD TOTAL			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
DISTRIBUCION	BAJO	Recuento	6	1	0	7
		% del total	18,8%	3,1%	0,0%	21,9%
	MEDIO	Recuento	2	2	8	12
		% del total	6,3%	6,3%	25,0%	37,5%
	ALTO	Recuento	0	0	13	13
		% del total	0,0%	0,0%	40,6%	40,6%
Total		Recuento	8	3	21	32
		% del total	25,0%	9,4%	65,6%	100,0%

Fuente: Software SPSS Version 26

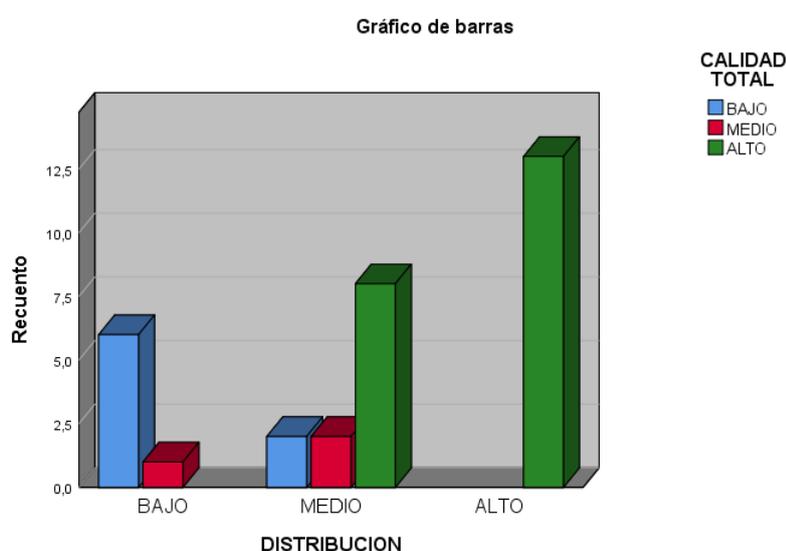


Figura 9: Gráfico de tablas cruzadas Distribución y Calidad Total

Interpretación: La tabla 9 muestra el cruce de la variable Calidad Total y la dimensión Distribución, donde se menciona que las variables tienen porcentaje de 40,6% en el nivel alto, otros 37,5% en el nivel medio y un 21,9% en el nivel bajo.

Por otro lado, se muestran los resultados del análisis inferencial.

Tabla 10

Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

Hipótesis General

Ha: Existe relación entre la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Ho: No existe relación entre la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Tabla 11

Correlación entre Gestión Logística y Calidad Total

		Correlaciones	
		GESTION LOGISTICA	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	32
	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	,853**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 26

Interpretación: La tabla 11 indica el grado de correlación entre las variables: Gestión Logística y Calidad Total; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva alta (Tabla 10) de ,853; además, esta correlación tiene una bilateral de ,000 siendo altamente significativo. Como resultado, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la Gestión Logística se relaciona significativamente con la Calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación entre el abastecimiento de la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Ho: No existe relación entre el abastecimiento de la gestión logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Tabla 12

Correlación entre Abastecimiento y Calidad Total

		Correlaciones	
		ABASTECIMIENTO	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	ABASTECIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,818**
		N	,000
CALIDAD TOTAL	ABASTECIMIENTO	Coeficiente de correlación	,818**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 26

Interpretación: La tabla 12 indica el grado de correlación entre la variable: Calidad total y la dimensión abastecimiento de la variable Gestión Logística; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva alta (Tabla 10) de ,818; además, esta correlación tiene una bilateral de ,000 siendo altamente significativo. Por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el abastecimiento de la gestión logística se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Hipótesis Especifica 2

Ha: Existe relación entre la producción de la gestión logística en la empresa Inter Logistics, Callao, 2020.

Ho: No existe relación entre la producción de la gestión logística en la empresa Inter Logistics, Callao, 2020

Tabla 13

Correlación entre Producción y Calidad Total

		Correlaciones	
		PRODUCCION	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	PRODUCCION	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32
	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,852**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 26

Interpretación: La tabla 13 indica el grado de correlación entre la variable: Calidad total y la dimensión producción de la variable Gestión Logística; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva alta (Tabla 10) de ,852; además, esta correlación tiene una bilateral de ,000 siendo altamente significativo. Por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la producción de la gestión logística se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Hipótesis Específica 3

Ha: Existe relación entre la distribución de la logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Ho: No existe relación entre la distribución de la logística y la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

Tabla 14

Correlación entre Producción y Calidad Total

		Correlaciones		
			DISTRIBUCION	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	DISTRIBUCION	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 26

Interpretación: La tabla 14 indica el grado de correlación entre la variable: Calidad total y la dimensión distribución de la variable Gestión Logística; determinadas por el Rho de Spearman, donde tienen una correlación positiva alta (Tabla 10) de ,769; además, esta correlación tiene una bilateral de ,000 siendo altamente significativo. Por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la distribución de la gestión logística se relaciona significativamente con la calidad total en la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo los resultados conseguidos del objetivo e hipótesis general proyectada primero en la investigación, se pudo determinar que de los 32 colaboradores encuestados de la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020 el cruce entre dos variables de estudio: Gestión logística y calidad total, el cual especifica que ambas variables alcanzan un porcentaje de 65,6% (21) en el nivel alto, y un 18,8% (6) en el nivel bajo y 15,6% (5) en el nivel bajo, por lo que al emplearse el Rho de Spearman dio un coeficiente de 0,853 con una correlación positiva alta y un significancia bilateral de $0,000 < 0,5$. Esto se relaciona con la tesis de licenciatura de Inca (2018) llamada “El Proceso Logístico en la Importación en la Agencia de Carga Rush Transport Del Perú S.A.C. – SAN ISIDRO, 2018” el resultado es que la correlación entre la primera variable dependiente “proceso logístico” y la variable dependiente “importación” proporciona un resultado de 0,996, lo que refleja una correlación positiva muy fuerte. Por tanto, se aceptó la hipótesis alterna de investigación. De igual forma, la tabla de coeficientes muestra que el proceso logístico afecta a Rush Transport del Perú S.A.C.-Lima, el 99.8% de las importaciones de la empresa del 2018. De este modo se confirma la relación que existe entre gestión logística y calidad total.

En relación al resultado del primer objetivo e hipótesis, Se determina que de los 32 colaboradores encuestados de la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020 el cruce entre la dimensión abastecimiento y la variable calidad total, en el cual se precisa que ambos casos se ha alcanzado un porcentaje de 46,9% (15) en el nivel alto, el 31,3% (10) un nivel medio, 21,9% (7) en el nivel bajo, por lo que al emplearse el Rho de Spearman dio un coeficiente de 0,818 con una correlación positiva alta y una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$. Estos resultados se relacionan con Morales (2018) en su tesis de licenciatura titulada “Modelo de Gestión Logística para Mejorar la Eficiencia del Área de Mantenimiento de la Empresa Midas – Valencia, 2016”. Como los datos de la situación actual se recolectaron a través de encuestas al personal de la empresa, para entender los problemas en el campo de mantenimiento de MIDAS, el diagnóstico del problema es entregar el vehículo en la fecha acordada, firmar el contrato de mantenimiento del vehículo, vender el producto en la tienda entre trabajadores. De este modo se confirma la relación que existe entre el abastecimiento y la calidad total.

En relación al resultado del segundo objetivo e hipótesis, se determina que de los 32 colaboradores encuestados de la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020 el cruce entre la dimensión producción y la variable calidad total, el cual precisa que ambos casos se ha alcanzado un porcentaje de 50% (16) muestra un nivel alto, el 28,1% (9) un nivel bajo y un 21,9% (7) un nivel medio, por lo que al emplearse el Rho de Spearman dio un coeficiente de 0,852 con una correlación positiva alta y una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$. Esto se relaciona con la tesis de Errante (2015) titulada Modelo de Gestión de Calidad

Total Dirigido a PYMES de Automatización Industrial en Venezuela tiene como objetivo desarrollar un modelo de gestión de la calidad total para las pequeñas y medianas empresas venezolanas de automatización industrial. Errantes determino la necesidad de implementar modelos de gestión que servirían de pilar para que este tipo de empresas puedan asumir la gestión de la calidad total, lo que implica la planificación, el diseño, el desarrollo de productos y servicios, y de gestión de talento humano para la calidad. De este modo se confirma la relación que existe entre la producción y calidad total.

En relación al resultado del tercer objetivo e hipótesis, se determina que de los 32 colaboradores encuestados de la empresa Inter Logistics SAC, Callao, 2020 el cruce entre la dimensión distribución y la variable calidad total, el cual precisa que ambos casos se ha alcanzado un porcentaje de 40,6% (13) muestra un nivel alto, el 37,5% (12) un nivel medio y un 21,9% (7) un nivel bajo, por lo que al emplearse el Rho de Spearman dio un coeficiente de 0,769 con una correlación positiva alta y una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$. Este se vincula con la tesis de Lazo (2016) con título Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para Mejorar el Servicio Turístico de Encantos Perú Tour Operador E.I.R.L. Huancayo, Perú. Con el objetivo general de establecer una estructura de diseño del sistema de gestión de la calidad para mejorar el tipo de interpretación descriptiva de los servicios turísticos de Encantos Perú Tour Operador E.I.R.L. El autor señala que la calidad general de la empresa es buena, porque prestan atención a todos los detalles, por eso el servicio que brindan es bueno, ganando así más clientes y obteniendo más ganancias. De modo se confirma la relación que existe entre la distribución y la calidad total.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión logística tiene una correlación positiva alta con calidad total para los colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, Callao,2020 ($Rho= ,853$ $P= ,000$). Esto reafirma que las variables son positivas y con un nivel de significancia alto. Con los resultados obtenidos se pudo demostrar que la gestión logística es de mucha importancia para la calidad total.
2. El abastecimiento tiene una correlación positiva alta con calidad total para los colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, Callao,2020 ($Rho= ,818$ $P= ,000$). Esto reafirma que las variables son positivas y con un nivel de significancia alto. Se demostró que el abastecimiento es un proceso importante a tener en cuenta para la calidad total.
3. La producción tiene una correlación positiva alta con calidad total para los colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, Callao,2020 ($Rho= ,852$ $P= ,000$). Esto reafirma que las variables son positivas y con un nivel de significancia alto. Se demostró que la producción es un procedimiento importante a tener en cuenta para la calidad total.
4. La distribución tiene una correlación positiva alta con calidad total para los colaboradores de la empresa Inter Logistics SAC, Callao,2020 ($Rho= ,769$ $P= ,000$). Esto reafirma que las variables son positivas y con un nivel de significancia alto. Se demostró que la distribución es un procedimiento importante a tener en cuenta para la calidad total.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los operadores logísticos del Perú y en especial a la empresa Inter Logistics SAC, mejorar la gestión logística implementando nuevas herramientas informáticas los cuales ayudarían a lograr calidad de servicio.

Segunda: Se recomienda a los operadores logísticos del Perú y en especial a la empresa Inter Logistics SAC, fortalecer el abastecimiento mejorando las relaciones con los proveedores, de esta manera, habrá buenos efectos en la calidad el servicio.

Tercera: Se recomienda a los operadores logísticos del Perú y en especial a la empresa Inter Logistics SAC, variar la producción del servicio, creando un protocolo que los ayude a manejar un servicio de calidad.

Cuarta: Se recomienda a los operadores logísticos del Perú y en especial a la empresa Inter Logistics SAC, contar con una buena gestión de tiempo esto hará que mejore la distribución de las mercaderías; que lleguen a sus destinos en el tiempo acordado y en buen estado.

VIII. REFERENCIAS

Mora, L. (2008). *Gestión Logística Integral*. Colombia. Editorial Acero. Recuperado de: https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf

Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España. Espagrafic. Recueperado de: <https://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Castellano, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Barraquilla, Colombia. Editorial Universidad del Norte. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=-7-CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=logistica+internacional+internacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGiqyXtqfpAhVwc98KHUngAbAQ6AEINDAC#v=onepage&q=logistica%20internacional%20internacional&f=false>

López, R. (2014). *Logística de Aprovisionamiento*. Madrid, España. Ediciones Paraninfo, SA. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=KhlfAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+logistica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEkfrftsbpAhVHFLkGHbTCDS04ChDoAQg>

Gómez, J. (2014). *Gestion Logística y Comercial*. España. Mc Graw Hill Education. Recuperado de: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>

Felipe, C. (2013). *Filosofía de la gestión logística*. Artículo Científico. Recuperado de: <http://www.eafit.edu.co/social/proyectos/PublishingImages/Filosof%C3%ADa%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica.pdf>

Mora, L. (2010). *Gestion Logística Integral*. Bogotá. Ecoe ediciones. Recuperado de: <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWVpbmxyZWN1cnNvc2RlbGF1bGFsb2dpc3RpY2F8Z3g6NWMwNWMVIM2JjMWM4ODNiYQ>

Guerrero, M. (2011). La Gestión de la Calidad Total en los Ayuntamientos Españoles. Madrid, España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=lnJPo0XT3t4C&pg=PA49&dq=calidad+total&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwii2l6oucBpAhVLLLkGHcZyBCc4FBDoAQgtMAE#v=onepage&q=calidad%20total&f=false>

Cuatrecasas, L. (2012). Gestión de la Calidad Total: Organización de la Producción y Dirección de Operaciones. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=calidad+total&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiC1cOguMbpAhVYLLkGHczBCVgQ6AEIjAA#v=onepage&q=calidad%20total&f=false

Martine, G. (2012). Calidad Total y Marketing Interno: La Gestión Empresarial. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperados de: https://books.google.com.pe/books?id=QMzRCYrWu4AC&pg=PA254&dq=calidad+total&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiar_qguMbpAhVwGLkGHaF_DYU4ChDoAQhqMAG#v=onepage&q=calidad%20total&f=false

Carro & Gonzalez. (2012). Administración de la calidad total. Mar de Plata, Argentina. Recuperado de : https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi1zs7MyMbpAhV_FbkGHTWpDRgQFjAAegQIAhAB&url=http%3A%2F%2Fnuland.mdp.edu.ar%2F1614%2F1%2F09_administracion_calidad.pdf&usq=AOvVaw0ZpWwDzWuGQoQ8W5NdT_HU

Errante D. (2015). Modelo de Gestión de Calidad Total Dirigido a PYMES de Automatización Industrial en Venezuela. Recuperado de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwip0oqW38bpAhX6EbkGHXvMAv8QFjADegQIBBAB&url=http%3A%2F%2Fbiblioteca2.ucab.edu.ve%2Fanexos%2Fbiblioteca%2Fmarc%2Ftexto%2FAAT3894.pdf&usq=AOvVaw1dSy0O1PAmD45Vz53O8k7P>

Mejia, K., Reyes, C., Sanchez, H. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. Editorial Universidad Ricardo Palma.

Benzaquen, J y Perez, Z. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. Revista Journal.

Vasquez, D., (2016). Gestión de la calidad total, del “Justo a tiempo”, y su impacto en la gestión de la cadena de suministros en empresas manufactureras. Revista de la Facultad De Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Inca, P.V. (2018). “El Proceso Logístico en la Importación en la Agencia de Carga Rush Transport del Perú S.A.C. – San Isidro, (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31156/Inca_PEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales. K. E. (2018). MODELO DE GESTIÓN LOGISTICA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA MIDAS – VALENCIA, 2016. (Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan).

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4593/Morales%20Guerrero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales, J. y Sánchez, R. (2015). Diseño de Un Modelo De Gestión Logística Para La Consolidación Efectiva De Cargas Sueltas En Depósitos Temporales Del Distrito Marítimo Aduanero De Guayaquil. (Tesis de Magister, Universidad de Guayaquil).

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/16298/1/TESIS%20FINAL.....pdf>

Castillo. I. C. (2017). EFECTOS DE LA GESTION DE LA SEGURIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTRO EN EL DESEMPEÑO DE LAS OPERACIONES LOGISTICAS DE EXPORTACION EN LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO. (Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola).

http://200.37.102.150/bitstream/USIL/2670/1/2017_Castillo_Efectos_de_la_gestion_de_la_seguridad.pdf

Benzaquen, J y Pérez, Z. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. Revista Journa. Recuperado de: <https://gcg.universia.net/article/view/2168/iso-9001-tqm-las-empresas-ecuador>

Kirpicheva, M., Lipatov, A., Mustafin, D., Pokrovskaya, O., Reshetko, N. (2019). The study of logistics risks in optimizing the company's transportation process. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering. Recuperado de: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/698/6/066060/pdf>

Errante D. (2015). Modelo de gestión de calidad total dirigido a PYMES de automatización industrial en Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT3894.pdf>

Lazo, D. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad para mejorar EL servicio turístico de ENCANTOS PERÚ TOUR OPERADOR E.I.R.L. Huancayo. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3366/Lazo%20Castro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Enriquez, R. (2013). La Teoría Matemática de la Administración. Artículo Team Peru Consulting. Recuperado de: <https://administracionmodernaes.com/teoria-matematica-de-la-administracion/>

Vásquez, D., (2016). Gestión de la calidad total, del “Justo a tiempo”, y su impacto en la gestión de la cadena de suministros en empresas manufactureras. Revista de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Pambreni, Y., Khatibi, A., Azam, S & Tham, J. (2019). La influencia de la gestión de calidad total en el desempeño de la organización. Management Science Letters, 9 (9), 1397-1406. Recuperado de: http://www.m.growingscience.com/msl/Vol9/msl_2019_124.pdf

ANEXO 1

Matriz de operacionalización de variable: Gestión Logística

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Gestión Logística	<p>Castellano (2015): Es el proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto del consumo con el propósito de cumplir los requisitos del problema... en otras palabras es la gestión de los tres grandes procesos logísticos de la cadena de suministros a saber: el abastecimiento, la producción y la distribución.</p>	<p>La Gestión Logística se evalúa tomando en cuenta sus procesos de abastecimiento, producción y distribución, en el análisis de sus características observables mediante un cuestionario.</p>	Abastecimiento	Fuente de suministro	<p>Ordinal Escala de Likert</p> <p>(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A Veces (4) Casi nunca (5) Nunca</p>	
			Producción	Procesos		Objetivo productivo
			Distribución	Transporte		

Elaboración propia

Matriz de operacionalización de variable: Comercialización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad Total	<p>Lopez et, al (2017) También denominada “Total Quality Management” se basa en que las empresas busquen a través del mejoramiento continuo la satisfacción del cliente. Tomando en consideración los distintos procesos y actividades que realizan el personal de las organizaciones con el objetivo de brindar un valor al servicio o al producto que requieren los clientes.</p> <p>EL TQM no solo se basa en pequeños detalles como un saludo, unas gracias, o un bonito producto; más bien se la considera una estrategia de gestión que se basa en la actitud y compromiso de todos los empleados de las compañías por buscar un producto o servicio que satisfaga a sus clientes. (...)Dentro de las fases para la gestión Total de la calidad recogemos la trilogía de Juran: planificar, controlar, mejorar.</p>	<p>La calidad total se evalúa tomando en cuenta sus fases de planificar, controlar y mejorar, en el análisis de sus características observables mediante un cuestionario.</p>	Planificar	Diseñar los productos o servicios	<p>Ordinal</p> <p>Escala de Likert</p> <p>(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A Veces (4) Casi nunca (5) Nunca</p>
				Ejecutar las actividades	
			Controlar	Evaluar desviaciones	
				Implementar medidas	
			Mejorar	Establecer un sistema	
				Definir	

Elaboración propia

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
SEÑOR(A):						
Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirán para recopilar datos informativos acerca de las variables de estudio de mi proyecto de investigación relacionadas con las estrategias de marketing y la exportación. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.						
INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:						
Nunca (5) – Casi Nunca (4) – A Veces (3) – Casi Siempre (2) – Siempre (1)						
CUESTIONARIO						
VARIABLE: ESTRATEGIAS DE MARKETING						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		1	2	3	4	5
ABASTECIMIENTO	FUENTE SUMINISTROS					
	1. Los colaboradores registran la efectividad y previsión en el envío de las cargas de los importadores.					
	2. La disponibilidad del inventario es conformada por un comité de expertos para garantizar el costo del servicio de la gestión de importadores.					
	3. El desempeño de los colaboradores es pertinente registrar concretamente la información para todos los procesos logísticos.					
PRODUCCION	PROCESOS					
	4. Cuando se incrementan las importaciones la empresa está preparada para prevenir y satisfacer.					
	5. Los colaboradores añaden valores con sus competencias, pues conocen los procesos logísticos.					
	6. Los procesos desarrollados para la buena gestión logística están garantizados por ser monitoreados.					
	OBJETIVO PRODUCTIVO					
	7. Cuando se incrementan las importaciones la empresa está preparada para prevenir y satisfacer.					
	8. Cuando se presenta una incidencia en la llegada de mercancía, los altos mandos se involucran son postergación.					
9. Se cuenta con un plan de contingencia conciso que detalla las acciones a realizar cuando hay riesgos en el cumplimiento de objetivos.						
DISTRIBUCION	TANSPORTE					
	10. Los encargados del transporte de carga cuentan con un software que facilita la localización durante el proceso de distribución.					
	11. Los encargados del transporte cuentan con unidades que garantizan la conservación de la mercancía o producto a trasladar.					
	12. Se sistematiza el tiempo empleado por los transportistas para ofrecerle al cliente tiempos reales y veraces.					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SEÑOR(A):

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirán para recopilar datos informativos acerca de las variables de estudio de mi proyecto de investigación relacionadas con las estrategias de marketing y la exportación. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Nunca (5) – Casi Nunca (4) – A Veces (3) – Casi Siempre (2) – Siempre (1)

CUESTIONARIO

VARIABLE: ESTRATEGIAS DE MARKETING

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		1	2	3	4	5
PLANIFICAR	DISEÑAR LOS PRODUCTOS O SERVICIOS					
	13. Los colaboradores han sido distribuidos para desarrollar actividades según el tipo de cliente mercancía..					
	14. Los clientes de la organización están sistematizados según el nivel de servicio solicitado para planificar la atención con idoneidad.					
	EJECUTAR ACTIVIDADES					
	15. Las tareas que ejecutan los colaboradores en los procesos logísticos, están planificados para prevenir la demora en el servicio.					
	16. Los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores con mayor experiencia.					
CONTROLAR	EVALUAR DESVIACIONES					
	17. La calidad del servicio está garantizada para quienes controlan los procesos y limitan las desviaciones o incumplimientos.					
	IMPLEMENTAR MEDIDAS					
	18. La mejora del servicio de las medidas implementadas oportunamente por la gerencia se pone en práctica correctivos inmediatos cuando un cliente expresa queja o reclamo.					
	19. Cuando las cargas importaciones se están paralizadas en otros puertos o ciertos puertos, se implementan con socos estratégicos para darle celeridad a la llegada.					
CONTROLAR	ESTABLECER UN SISTEMA					
	20. La mejora del servicio es el resultado del sistema laboral de los colaboradores capacitados oportunamente.					
	21. Para mejorar los procesos se establece un sistema de rotación de recursos materiales.					
	22. Los colaboradores cuentan con herramientas de comunicación tecnológica y que permite contacto con los clientes.					
	DEFINIR					
	23. Se tiene definida con precisión la tarea que realiza cada colaborador.					
	24. Cada proceso logístico es definido en su plataforma digital y corporativa en designación de responsabilidad dirigida en un colaborador o área.					

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Márquez Caro, Fernando Luis
- I.2. Especialidad del Validador: Doctor en Administración con especialidad en Sociología.
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente – UCV
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario Proyecto de Investigación
- I.5. Autor del Instrumento: Medina García, Sheyla Medina

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61- 80%	Excel ente 81- 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTENENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
OBJETIVIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
PERTENENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	

CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACION					80%	

III. OPINION DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

Los Olivos, 9 de junio del 2020



Firma de experto informante

DNI: 0729589

Teléfono: 964 891 990

V. PERTENENCIA DE ITEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6		✓	
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12		✓	

Variable 2: Calidad Total

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9		✓	
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		



Firma de experto informante

DNI: 0729589

Teléfono: 964 891 990



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Michca Maguiña Mary Hellen Mariela
- I.2. Especialidad del Validador: Dra. En Administración de la Educación
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente – UCV
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario Proyecto de Investigación
- I.5. Autor del Instrumento: Medina García, Sheyla Medina

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61- 80%	Excel ente 81- 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTENENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
OBJETIVIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
PERTENENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	

CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACION					80%	

III. OPINION DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

Los Olivos, 9 de junio del 2020



.....
 Firma de experto informante

DNI: 0729589

Teléfono: 964 891 990

V. PERTENENCIA DE ITEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6		✓	
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12		✓	

Variable 2: Calidad Total

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9		✓	
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		



Firma de experto informante

DNI: 0729589

Teléfono: 964 891 990



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Pasache Ramos, Máximo Fidel
- I.2. Especialidad del Validador: Mg. Ing. Economista
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente – UCV
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario Proyecto de Investigación
- I.5. Autor del Instrumento: Medina García, Sheyla Medina

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTENENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
OBJETIVIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
PERTENENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	

CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGIA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACION					79%	

III. OPINION DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

79%

Los Olivos, 9 de junio del 2020



.....
 Firma de experto informante

DNI: 07903350

Teléfono: 985 997 741

V. PERTENENCIA DE ITEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión Logística

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6		✓	
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12		✓	

Variable 2: Calidad Total

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9		✓	
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		



Firma de experto informante

DNI: 07903350

Teléfono: 985 997 741

Validez de contenido del instrumento de las variables Gestión logística y Calidad total

Expertos		
Experto 1	Dra. Michca Maguiña Mary Hellen Mariela	80%
Experto 2	Dr. Márquez Caro, Fernando Luis	80%
Experto 3	Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel	79%

Fuente: Elaboración propia

Rangos de confiabilidad para enfoques cuantitativos

Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente	[0.9, 1]
Muy bueno	[0.7, 0.9]
Bueno	[0.5, 0.7]
Regular	[0.3, 0.5]
Deficiente	[0, 0.3]

Fuente: Tuapanta et al. (2017)

Análisis de confiabilidad de la variable Gestión logística

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	12

Fuente: Software SPSS Version 26.

Resumen de Procesamiento de los casos de la variable Gestión logística

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Software SPSS Version 26.

Análisis de confiabilidad de la variable Calidad total

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	12

Fuente: Software SPSS Version 26.

Resumen de Procesamiento de los casos de la variable Calidad Total

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Software SPSS Version 26.