

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“GESTION DE LA CALIDAD Y LOS PROCESOS
LOGISTICOS DE LA EMPRESA KUCEDA S.A.C.
LIMA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Danna Beatriz Quispe Villa

Luis Gustavo Torre Pineda

Asesor:

Mg. Daniel Amadeo Robles Fabian

<https://orcid.org/0000-0002-1975-4406>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	Claudia Isabel Llanos Vera	42230153
	Nombre y Apellidos	N°. DNI
Jurado 2	Jorge Clavijo Arias	43697749
	Nombre y Apellidos	N°. DNI
Jurado 3	Alfieri Díaz Arias	18010989
	Nombre y Apellidos	N°. DNI

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a nuestros padres,
hijos y hermanos por habernos inspirados a
concluir con éxito la carrera, cuyos ejemplos han
sido importantes para ser personas con valores.

Agradecimiento

Agradecemos a todos los docentes que nos acompañaron en el proceso de aprendizaje durante nuestra carrera académica y crecimiento profesional.

Índice

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
Realidad problemática	12
Antecedente Nacionales	13
Antecedente Internacional	15
Formulación del problema	17
Problemas específicos.	17
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Hipótesis general	18
Hipótesis específicas	18
BASES TEÓRICAS	20
Gestión de calidad	20
Procesos	22
Logística	22
DIMENSION 1: Distribución	23
DIMENSION 2: Aprovisionamiento	23
DIMENSION 3: Almacenamiento	24

Justificación Teórica.	24
Justificación metodológica	24
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	
Diseño de investigación	25
Población y muestra censal (Materiales, instrumentos y métodos)	25
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	26
Técnica de la encuesta	26
Instrumento de recolección	26
Confiabilidad	27
Procedimientos	28
Aspectos ético	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	
Prueba de hipótesis general	31
Nivel de significancia	32
Funcion de prueba	32
Utilizamos la prueba de Spearman para hallar los datos del estudio.	32
Regla de decisión	32
Hipótesis específica de la dimensión distribución y variable gestion de calidad	33
Hipótesis específica de la dimensión aprovisionamiento y la variable gestion de calidad	34
Hipótesis específica de la dimensión almacenamiento y la variable gestion de calidad	34
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
Interpretacion comparativa:	36
Limitaciones:	37
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: confiabilidad de la variable gestión de calidad	27
Tabla 2: Confiabilidad de la variable procesos logísticos.	28
Tabla 3: Expertos de validación	28
Tabla 4: Distribución de frecuencias y % de la variable gestión de calidad	30
Tabla 5: Distribución de procesos logísticos frecuencias variables y proporción	30
Tabla 6: Prueba de normalidad variable	31
Tabla 7: Relación de la gestión de calidad y los procesos logísticos	32
Tabla 8: Relación entre la dimensión distribución y la gestión de calidad	33
Tabla 9: Relación entre la dimensión aprovisionamiento y la gestión de calidad	34
Tabla 10: Relación entre la dimensión almacenamiento y la gestión de calidad	35
Tabla 11: Ggestión de calidad - variable independiente	47
Tabla 12: Procesos logísticos - variable dependiente	48
Tabla 13: Matriz de consistencia	49
Tabla 14: Matriz de resultados de evaluación	93
Tabla 15: cuadro te prueba de normalidad en spss	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Percepción del encuestado sobre la variable gestión de calidad	30
Figura 2: Percepción del encuestado sobre la variable procesos logísticos	31
Figura 3: Registro literal de la empresa kucesa s.a.c. De lima 2021. 1-6	50
Figura 7: Registro literal de la empresa kucesa s.a.c. De lima 2021. 5-6	54
Figura 8: Registro literal de la empresa kucesa s.a.c. De lima 2021. 6-6	55
Figura 9: Carta de autorización 1-2	56
Figura 10: Carta de autorización 2-2	57
Figura 11: Encuesta	70
Figura 12: Genero de encuestados	76
Figura 13: Estado civil de encuestados	76
Figura 14: Rango de edad de encuestados	77
Figura 15: Tiempo laboral de los encuestados	77
Figura 16: Análisis de la pregunta 1	78
Figura 17: Análisis de la pregunta 2	78
Figura 18: Análisis de la pregunta 3	79
Figura 19: Análisis de la pregunta 4	80
Figura 20: Análisis de la pregunta 5	80
Figura 21: Análisis de la pregunta 6	81
Figura 22: Análisis de la pregunta 7	82
Figura 23: Análisis de la pregunta 8	82
Figura 24: Análisis de la pregunta 9	83
Figura 25: Análisis de la pregunta 10	83
Figura 26: Análisis de la pregunta 11	84
Figura 27: Análisis de la pregunta 12	84
Figura 28: Análisis de la pregunta 13	85
Figura 29: Análisis de la pregunta 14	85
Figura 30: Análisis de la pregunta 15	86
Figura 31: Análisis de la pregunta 16	86
Figura 32: Análisis de la pregunta 17	87
Figura 33: Análisis de la pregunta 18	88
Figura 33: Análisis de la pregunta 18	89
Figura 34: Análisis de la pregunta 19	89
Figura 35: Análisis de la pregunta 20	90

Figura 36: Análisis de la pregunta 21	91
Figura 37: Análisis de la pregunta 22	91
Figura 38: Análisis de la pregunta 23	92
Figura 39: Cuadro de frecuencia por la variable de gestión de calidad	94
Figura 40: Cuadro de frecuencia por la variable de proceso logístico	96

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar como la gestión de calidad se relaciona en los procesos logísticos de la empresa KUCEDA S.A.C. en Lima. Para ello se ha trabajado dos variables muy importantes, la primera Gestión de calidad y la segunda Procesos logísticos, compuesto en total por 6 dimensiones, responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, evaluación de desempeño, distribución, aprovisionamiento y almacenamiento. Asimismo, en la metodología de trabajo se ha empleado el tipo de investigación descriptiva correlacionar, avocada a eventos y acontecimientos que rige la empresa. Además, el enfoque que se determina para llevar a cabo el estudio es cuantitativo con un muestreo probabilístico de manera censal, participando 31 colaboradores cuya técnica fue aplicada para la recolección de datos mediante encuestas con el instrumento de dos cuestionarios validado estadísticamente por el coeficiente de Cronbach y la validación por 6 expertos, los resultados obtenidos se procesarán con el software SPSS V25 cuyos resultados arrojaron un nivel de correlación del 0,746 entre ambas variables de estudio que nos llevo a la conclusión de existe relación entre la gestión de calidad y los procesos logísticos en la empresa Kucedá S.A.C. en Lima.

PALABRAS CLAVES: Gestión de calidad, procesos logísticos, distribución, aprovisionamiento y almacenamiento.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine how quality management is related to the logistics processes of the company KUCEDA S.A.C. in Lima. For this, two very important variables have been worked on, the first Quality Management and the second Logistics Processes, made up of a total of 6 dimensions, management responsibility, resource management, performance evaluation, distribution, supply and storage. Likewise, in the work methodology, the type of correlating descriptive research has been used, dedicated to events and events that govern the company. In addition, the approach that is determined to carry out the study is quantitative with a probabilistic sampling in a census manner, with the participation of 31 collaborators whose technique was applied for data collection through surveys with the instrument of two questionnaires statistically validated by the Cronbach coefficient. and validation by 6 experts, the results obtained were processed with the SPSS V25 software whose results showed a correlation level of 0.746 between both study variables that led us to the conclusion that there is a relationship between quality management and logistics processes in the company Kuceda S.A.C. in Lima.

KEYWORDS: Quality management, logistics processes, distribution, supply and storage.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Según Miranda, Chamorro & Rubio(2012), en las últimas décadas la gestión de calidad y los procesos logísticos se implementado en el transcurso del tiempo. El ser humano siempre se ha preocupado por brindar calidad y sin saber su concepto o direccionamiento de su negocio solo para permanecer en el mercado ante la competencia. Menciona que la calidad como excelencia desempeña a los colaboradores, perfeccionando los productos.

Asimismo, Avolio, Mesones & Roca (2011) Los emprendedores de las MYPES crean estrategias encaminadas a mejorar la calidad de sus bienes para poder competir y mantenerse en el negocio. Según los autores, realizan varios estudios para determinar el vínculo entre los elementos operativos que restringen el desarrollo de las MYPES. Cuando se trata de la planificación de la producción y la gestión de inventario, es muy necesario tener una sólida comprensión de la logística. Al mismo tiempo, mantener una relación saludable con los proveedores requiere mantener la confianza mutua y mantener precios competitivos.

Las empresas buscan ser reconocidas por su liderazgo, el buen servicio y su rápida atención, para sobresalir ante la competencia y la fidelidad de sus clientes. Para ello, se determina la relación entre la gestión de calidad con los procesos logísticos. Asimismo, el estudio busca dar a conocer si existe relación entre las dos variables utilizando un análisis descriptivo que nos arroje un resultado positivo.

Antecedente Nacionales

Según Moreno y Zavala (2020) en la investigación titulada “Propuesta de mejora para reducir los costos en el proceso logístico y en la calidad de servicio de la empresa Ferrocentro S.A.C”. dirigido a determinar el efecto de la modificación propuesta en las operaciones logísticas y calidad de servicio de Ferrocentro S.A.C. La técnica utilizada fue de carácter aplicado, de carácter cuantitativo y de diseño preexperimental. Había ochenta clientes que realizaban compras periódicas o continuas. La muestra se calculó de proporción finita en la población obteniendo un número de 44 personas, los resultados arrojaron en las estadísticas que hay siete factores principales que contribuyen a los altos gastos de logística y la mala calidad dentro de una organización. Concluyeron plantear una capacitación para el personal, y aplicar la metodología ABC.

Asimismo, Benites (2017) en su tesis titulada “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento del proceso de casting del Cite Koriwasi - Cajamarca”. Su objetivo general era llevar a cabo el plan quinquenal para la introducción de un "sistema de gestión de calidad (SGC)" desarrollar nuevas formas de mejorar la operación de fundición en la empresa. poniendo en práctica la técnica de estudio, utilizando un diseño pre-experimental, y adoptando un enfoque híbrido. Realización de una investigación demográfica sobre un tamaño de muestra de 67 personas que residen en la región. La muestra estuvo destinada a un grupo de cinco individuos. Los hallazgos sugieren que incluir un SGC en el proceso de fundición conduce a mejoras significativas. El investigador concluye que es importante analizar los costos generados en el SGC permitiendo una alta dirección, toma de decisión, planificación, logrando una excelencia dentro del mercado.

Según Campos (2018) en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión de la calidad basado en la gestión por procesos para una asociación de Mypes restaurantes en Lima Metropolitana que les permita aumentar su competitividad”. Esta investigación se realizó con la intención de determinar los procedimientos de calidad indispensables a los que deben adherirse las Mypes para ampliar su participación de mercado. Se puso en uso “una metodología histórica con enfoque cuantitativo de diseño no experimental con alcance correlacional”, y la población estuvo conformada por las empresas Mypes del subsector restaurantes en el año 2017, la muestra tiene un diagnóstico general y específico a las Mypes peruanas. Los resultados proponen mejorar los procesos para lograr una expectativa favorable en cuanto al servicio brindado, evalúan la presentación de los restaurantes y la atención como prioridad. El investigador concluye que para poder tener una mayor cantidad de clientes tendría que mejorar la calidad de los productos y la atención en el servicio.

Además, Incio & Rodríguez (2017) en su tesis llamada “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de la empresa CER EIRL”. El objetivo fue construir un "sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001: 2015", mejorando así el servicio de la empresa. La técnica emplea un diseño pre-experimental con pre y post pruebas, con un enfoque transversal cuantitativo y alcance descriptivo correlacional, la población fueron los clientes que se brinda el servicio en el periodo de octubre 2016 y 2017, con un tamaño de muestra de siete clientes del área de ejecución de obras, pudimos determinar que la calidad del servicio había mejorado en un cincuenta por ciento, llevándonos a la conclusión de que la gestión de calidad permite elevar el grado de satisfacción del cliente.

Por otro lado, Huachaca (2022), plantea en su tesis “Implementación de procesos logísticos de delivery mediante el modelo de ruteo para optimizar los procesos de entrega en supermercados CIBO”. Su propósito fue evaluar el efecto de la instalación de procesos logísticos a través de la entrega del modelo de enrutamiento en los "procesos de entrega de los supermercados CIBO". La metodología fue de enfoque cuantitativo, de corte transversal y diseño pre experimental. La población fue compuesta por los pobladores del distrito de Víctor Larco que figura en el INEI 2020 de 78,304 habitantes, presentando una muestra probabilística aleatoria simple de 196 clientes, la conclusión que se tuvo fue de optimizar las entregas en los supermercados determinando los procesos logísticos de delivery.

Antecedente Internacional

Según Varela & Curbelo (2017) en su artículo “Mejora de procesos logísticos en la comercializadora agropecuaria Cienfuegos”. El objetivo fue analizar la mejora de los procedimientos logísticos basada en la cadena de suministro en la Universidad estatal de bolívar (UEB) comercializadora de productos agropecuarios, La metodología de la investigación cuantitativa de diseño pre experimental, la muestra fue tomada por los moradores, obteniendo un resultado crítico en el precio, sin repercutir en ello, regulado por el Ministerio de Economía y Precios, la discusión se muestran las pérdidas en el proceso de transporte “combustible”. Determinaron que cerrar las rutas de transporte de productos reduciría los gastos de combustible en un 2,53 por ciento, lo que resultaría en una reducción de costos del 56,66 por ciento.

En mención Díaz & Espinoza (2017) con su tesis “Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en la fundación Metrovía para el control operacional de flota”. El objetivo del estudio fue desarrollar un "Sistema de gestión (SGC) ISO 9001:2015"

mediante la adaptación de la “Norma ISO 9001:2008 para la Fundación Metrovia”, El enfoque tiene objetivos descriptivos, correlativos y explicativos. La población fue la ciudad de Guayaquil, con 3.645.483 habitantes que utilizan el transporte en los “terminales Guayaquil Río Daule, Bastión Centro Urbano y 25 de Julio-Río Daule”; la muestra estuvo conformada por 960 estudiantes y adultos del terminal. Los resultados mencionan que hay mayor afluencia para lo cual se debe abastecer más buses. La conclusión determino que utilizando el SGC mejora el control de procesos brindando una calidad de servicio, generando una ventaja competitiva en el mercado.

En cuanto Mora & Salazar (2017) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de mejorar los procesos productivos y rentabilidad de la empresa Acerguaya S.A”. El objetivo fue diseñar un SGC en “Norma ISO 9001:2015” ayudar a mejorar las operaciones de fabricación y la rentabilidad de la empresa. El estudio emplea una técnica cualitativa, un diseño no experimental y un alcance descriptivo; la población está compuesta por 18 colaboradores extraídos del Censo. Los resultados demuestran que los procedimientos operativos de la organización, funcionan con eficacia. En conclusión, desarrollan la “implementación del SGC en base a la norma ISO 9001:2015” con el fin de fortalecer sus procesos operativos y adquirir un mayor nivel de servicio.

Según Picón, García & Ortega (2018) menciona en su artículo “Modelo de simulación de un sistema logístico de distribución como plataforma virtual para el aprendizaje basado en problemas”, La cantidad de pedidos tardíos realizados por clientes que residen en una determinada región era algo que debía reducirse en cierta proporción. Aplicando un método de investigación descriptiva y un alcance transversal de diseño

experimental correlacional. El objetivo que se fijó para la simulación se cumplió con éxito cuando el resultado que se produjo fue una disminución en el número de pedidos que se rechazaron. Completar el proyecto desarrollando un modelo que sea válido y útil, que refleje las características principales de un sistema de distribución logística y proporcione a los interesados la capacidad de comprender el funcionamiento de los muchos actores involucrados en el sistema.

Asimismo, Bustos (2017) en su tesis “Integración y optimización de procesos Logísticos Directos e Inversos”. Aplicando como método una investigación descrita y siguiendo los propósitos de adaptación práctica, el propósito de su investigación se hizo con el fin de lograr el objetivo de reducir los costos de reemplazo de pallets. Los resultados demuestran cómo una organización puede ahorrar gastos y aumentar la productividad centrándose en mejorar la eficiencia de sus operaciones y utilizando sus recursos de manera más eficaz.

Formulación del problema

¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad con los procesos logísticos de la empresa kuceda S.A.C. en Lima 2021?

Problemas específicos.

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la distribución de los procesos logísticos en la empresa kuceda S.A.C. en Lima 2021?

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el aprovisionamiento de los procesos logísticos en la empresa kuceda S.A.C. en Lima 2021?

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el almacenamiento de los procesos logísticos en la empresa kuceda S.A.C. en Lima 2021?

Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de la calidad con los procesos logísticos de la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021

Objetivos específicos

Determinar la relación de la gestión de calidad con la distribución de los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021

Determinar la relación de la gestión de calidad con el almacenamiento de los procesos logísticos de la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021

Determinar la relación de la gestión de calidad con el aprovisionamiento de los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021.

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de calidad y los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la distribución de los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021

Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el almacenamiento de los procesos logísticos de la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021

Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el aprovisionamiento de los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021.

Bases teóricas

Gestión de calidad

Según Arciniegas & Gonzales (2016) define que el Sistema de Gestion de Calidad (SGC) “De un bien o servicio no se decreta: se crea y produce. La creación y aplicación de un SGC [...] sirven de guía asegurando que el producto se produzca con procesos controlados y con garantía de calidad” (p. 9).

Por otra parte Carrera, Ligña, Moreno & Morales (2018) en su libro define que el SGC.

Es un conjunto de elementos relacionados entre sí orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos. Dichos elementos pueden ser recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencia, etc. Cuando se habla del SGC la definición se orienta a procesos de trabajo eficaces y eficientes con políticas y normas de calidad en el trabajo para alcanzar los objetivos de calidad (p. 20).

DIMENSION 1: Responsabilidad de la Dirección

Según Palacios (2011) define que, “El liderazgo, compromiso y la participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un SGC eficaz y eficiente, que nos permite lograr beneficios para todas las partes interesadas” (p, 2).

Tambien Palacios (2011) menciona en su definición que, “La dirección estratégica es el arte y la ciencia de poner en práctica y desarrollar todos los potenciales de una empresa con el fin de asegurar su supervivencia a largo plazo, y mejorar su competitividad, eficacia, eficiencia y productividad” (p, 9).

DIMENSION 2: Gestión de Recursos

Segun Berrocal, López & Pereda (2002) indican en el articulo que “Los puestos de trabajo, se elabora el perfil de exigencias; definiendo las características que deberán reunir las personas que ocupen estos puestos, desempeñando con eficacia y eficientemente las funciones y tareas, trabajando de forma segura y satisfechas” (p. 45).

Ademas Chiavemato (2011), menciona en su libro que, “Son personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar su jerárquia o tarea. Los RRHH se distribuyen por niveles: institucional de la organización (dirección), intermedio (gerencia y asesoría) y operacional (técnicos, empleados, obreros y supervisores)” (p. 81).

DIMENSION 3: Evaluación de Desempeño

Menciona Chiavenato (2001) en su libro que “La evaluación de desempeño es una apreciacion sistematica del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro [...] ya que las evaluaciones siempre avalúan a los empleados con cierta continuidad, sea formal o informalmente” (p. 357).

Dentro de este marco Montoya (2009), defiene que es una “técnica de dirección imprescindible en actividad administrativa de la organización. Base de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño sirven en la determinación y en el desarrollo de una política adecuada a las necesidades de la organización” (p. 4).

Variable: Procesos logísticos

Para poder definir los procesos logísticos tenemos que analizar las dos palabras determinando primero “procesos” y luego “logística”, identificando el concepto exacto.

Procesos

Asimismo, Ruiz, Almaguer & Torres (2014) definen que “la forma de gestionar toda organización es basándose en los procesos, definiéndolos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor de entrada para conseguir un buen resultado. Se pueden diferenciar por el tipo operativos, estratégicos y funcionales” (p. 5). Por otro lado Beltran, Carmona, Carrasco, Rivas & Tejedor (2002) indican que “como el conjunto de las actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas mediante la utilización de recursos” (p. 33).

En este sentido Carrasco (2009) Define que “el proceso es un conjunto de actividades e interacciones que transforma entradas en salidas que agregan el valor a los clientes. La finalidad común” (p. 27).

Logística

Según Gomez (2013) define en su libro que la logística “consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias en cualquier proyecto. Se tienen en cuenta las variables que lo definen, estableciendo las relaciones que existen entre ellas” (p. 8).

Dentro de este orden de ideas, Ballesteros (2004) define que la “logística es, planear, implementar y controlar el flujo de almacenamiento de materia prima, inventario en proceso, productos terminados y su información relacionada desde el origen hasta el consumo” (p. 202).

Por su parte Castellanos (2015) define que la logística es “administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las

existencias en el proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo” (p. 2).

Dimensiones de la variable Procesos logísticos

DIMENSION 1: Distribución

García & Bermeo (2017) define “distribución es la actividad que tiene como función el transporte, la producción, el almacenamiento, los servicios, y el financiamiento. Ayudan al producto terminado se traslade a los puntos de venta o de almacenamiento” (p. 75).

Además, Acosta (2017) define la “distribución es la forma de hacer llegar un producto desde su punto de origen hasta el consumidor final, permitiendo satisfacer una necesidad del cliente mediante la disponibilidad de un producto o servicio” (p. 10).

DIMENSION 2: Aprovechamiento

Quiala, Fernández & Vallín (2018) define, “el conjunto de actividades que aseguran el movimiento de bienes desde inicio a fin. Asegurando el traslados del almacén hasta la producción. Como actividades de compras, transporte, manipulación, almacenaje, manejo de inventarios y control de calidad” (p.95).

Según Gómez (2013) define el aprovisionamiento como el “conjunto de operaciones que pone en disposición la empresa, las mejores condiciones posibles de cantidad, calidad, precio y tiempo, todos los materiales y productos del exterior para el funcionamiento almacenamiento” (p. 88).

DIMENSION 3: Almacenamiento

Según Cardona, Orejuela & Rojas (2018) Explicaron que, “el almacenamiento tiene un método mayor de automatización, clasificando las existencias con el método ABC, optimizando tiempos de repuestas del mercado, mejora en la productividad y cumplimiento del orden” (p. 45).

Asimismo, Bowersox, Closs & Chávez (2007) indica que “Tradicionalmente, un almacén se considera un lugar para mantener o guardar el inventario, un lugar para custodiar el surtido del inventario con el fin de cumplir los requerimiento del clientes” (p. 212).

Justificación Teórica.

Teóricamente se sustenta gracias a estudios que muestran ideas de gestión de la calidad y su interacción en las operaciones logísticas con dimensión, distribución, almacenamiento y aprovisionamiento.

Justificación metodológica

Mediante la justificación metodológica se muestra un estudio de análisis cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva correlacional, utilizando un instrumento de encuestas permitiendo medir la viabilidad del proyecto, validadas con la confiabilidad respectiva. Se quiere demostrar mediante el estudio la enseñanza práctica para los procesos logísticos y la gestión de la calidad.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Diseño de investigación

Según Baptista & Fernandez (2014) se define como “los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente” (p. 4).

Asimismo Bavaresco (2013) Se define que “el diseño de investigación es el camino que guiará al científico, al investigador, al estudiante, a utilizar un tipo de método, así como también las técnicas que utilizara” (p. 45).

Esta técnica de investigación cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional se enfoca en respuestas a eventos, fenómenos y/o ocurrencias. Examina la gestión de la calidad y los procedimientos logísticos.

Población y muestra censal (Materiales, instrumentos y métodos)

Según López & Fachelli (2015) menciona que la población censal se utiliza cuando, “Tienen una muestra muy pequeña de la población total se tiene que considerar como una población finita” (p .7). Debido a que nuestra unidad de análisis contaba con una población limitada, decidimos contabilizar a todos y cada uno de los colaboradores en nuestro censo. En donde tendríamos un total de 31 de ellos.

Según Acuña, Arellano, Arispe, Guerrero, Lozada & Yangali (2020) define que la muestra es, “un subgrupo de casos de una población en el cual se recolectan datos. El trabajar con muestra permite: ahorrar tiempo, reduce costos y si tiene buena seleccion puede ayudar con la precisión y exactitud de los datos” (p. 174).

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica de la encuesta

Según López & Fachelli (2015) En el contexto de la investigación científica, define el método de la encuesta como un instrumento y “Determinan las características y circunstancias de la encuesta, tanto como metodología de producción y recogida de información como método de investigación que integra numerosos enfoques y fases del proceso de investigación para aportar información de calidad” (p. 8).

La técnica que se utilizo es recopilar datos mediante encuestas, buscando saber las respuestas que conforman la unidad de análisis de la empresa Kuceda S.A.C.

Instrumento de recolección

Según Marín (2020) utiliza el cuestionario como instrumento para evaluar la variable gestión de la calidad, la cual ha sido verificada una y otra vez para garantizar su precisión a los efectos del análisis pertinente sobre las funciones de gestión, la gestión de recursos y la evaluación del desempeño. Asi mismo, Castillo & Rivera (2019) utilizaron el instrumento para medir los procesos logísticos que permite evaluar los procesos de almacenamiento, distribución y aprovisionamiento.

Asimismo, se utilizó para la variable “gestión de la calidad” el método sugerido por Marn para este instrumento (2020). “Adaptarse en la variable: gestión de la calidad con 9” cosas diferentes Además, se utiliza para la variable “procesos logísticos” la propuesto por Carrillo y Rivera (2019) con 16 ítems. Los instrumentos fueron validados por expertos. El instrumentos se evalúa en una “escala de likert del 1 al 5 (el 1 es totalmente en desacuerdo,

2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo)”. Para recopilar la información de los datos se utiliza la encuesta, con un diseño que permita demostrar la satisfacción de los colaboradores en base a los procesos logísticos aplicados en la gestión de la calidad.

Además, Argibay (2006) menciona que “los métodos en la covarianza de los ítems el más utilizado es el coeficiente alfa de Cronbach y en general es preferible el método de la división por mitades [...] con ambos métodos se obtendría un coeficiente de confiabilidad aceptable” (p. 19).

Confiabilidad

En el ámbito de la presente investigación, fue valorada por “el método estadístico coeficiente del alfa de Cronbach”, en la gestión de calidad y la relación en los procesos logísticos de la empresa Kuceda S.A.C. en Lima.

Tabla 1: Confiabilidad de la variable gestión de calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	9

En la Tabla 1 mostramos la confiabilidad del instrumento de prueba piloto. Se recolectaron los datos en la encuesta censal con 31 participantes que trabajan en la empresa Kuceda S.A.C., analizado el modelo alfa de Cronbach las preguntas y respuestas del instrumento con escala de tipo Likert (1-5). mostrando un resultado en la estadística de 0.950. Demuestra reconocida coherencia interna.

Tabla 2: Confiabilidad de la variable procesos logísticos.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	14

La Tabla 2 muestra el coeficiente de confiabilidad de 14 ítems del instrumento, que evalúa las diversas operaciones logísticas de la prueba piloto, se recolectaron datos mediante una encuesta censal con 31 participantes que trabajan en la empresa Kuceda SAC Metropolitana, se analizaron mediante el modelo alfa de Cronbach que realiza consultas con opciones de respuesta basadas en la escala de Likert (1-5). mostrando un resultado en la estadística de 0.958. Demuestra reconocida coherencia interna.

Validacion de juicio de expertos

Para el estudio se utiliza el instrumento validado por 06 expertos. Cada especialista dio ha conocer su punto de mejora en las variables para formulación del instrumento.

Tabla 3: Expertos de validación

N°	Experto	Calificación del Instrumento
Experto 1	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable para instrumento de la variable Gestión de la calidad
Experto 2	Dr. Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable para instrumento de la variable Gestión de la calidad
Experto 3	MBA. Jesús Barca Barrientos	Aplicable para instrumento de la variable Gestión de la calidad
Experto 4	Dr. Freddy Castillo Palacios	Aplicable para instrumento de la variable procesos logísticos
Experto 5	Ing. Cesar Vilela calle	Aplicable para instrumento de la variable procesos logísticos
Experto 6	Ing. Grooved Valet Villanueva B.	Aplicable para instrumento de la variable procesos logísticos

Fuente: Instrumentos que se adaptaron de Marín (2020); Carrillo y Rivera (2019).

Procedimientos

Primero recopilamos los datos de la información de la empresa Kuceda para realizar las preguntas que irán en las encuestas, desarrollando una recopilación de información para las variables, dimensiones e indicadores. luego se procede con los datos utilizando el MS Excel y el SPSS 25, se mostrarán en gráficos estadísticos el resultado.

Aspectos ético

Se contactó con todos trabajadores de la empresa Kuceda que participan en las encuestas de forma virtual en el año 2021, para que de forma voluntaria puedan responder el cuestionario. también se le indico que las respuestas se mantendrá en forma confidencial, pero que las respuestas se divulgaran en comunicaciones científicas. Además, su participación es de forma voluntaria y no tiene beneficio ni perjuicios y que pueden desistir de participar en cualquier momento, así mismo se reconoció su colaboración.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

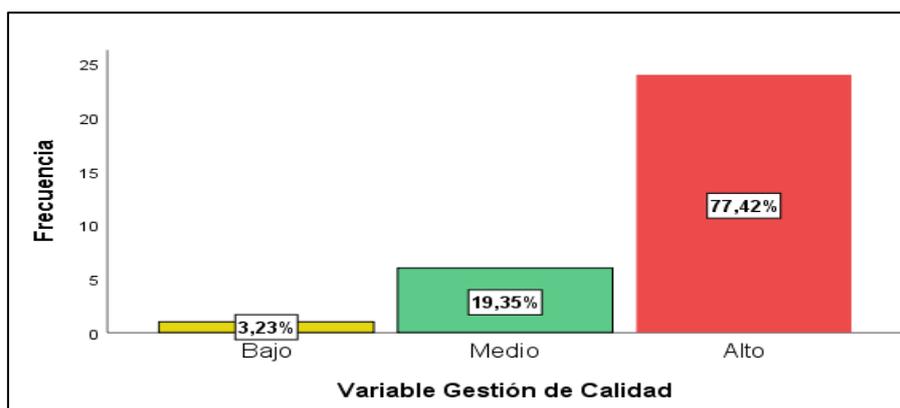
Resultado descriptivo de la gestión de calidad

Tabla 4: Distribución de frecuencias y % de la variable Gestión de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,2	3,2	3,2
	Medio	6	19,4	19,4	22,6
	Alto	24	77,4	77,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a la empresa Kuceda S.A.C. Lima.

Figura 1: Percepción del encuestado sobre la variable Gestión de calidad



Las percepciones de los encuestados sobre la gestión de la calidad son sólidas, según los datos de las encuestas con un 77.42%, mientras que el nivel medio representa un 19.35% y el nivel bajo con 3.23% con respecto a la variable.

Resultado descriptivo de los procesos logísticos

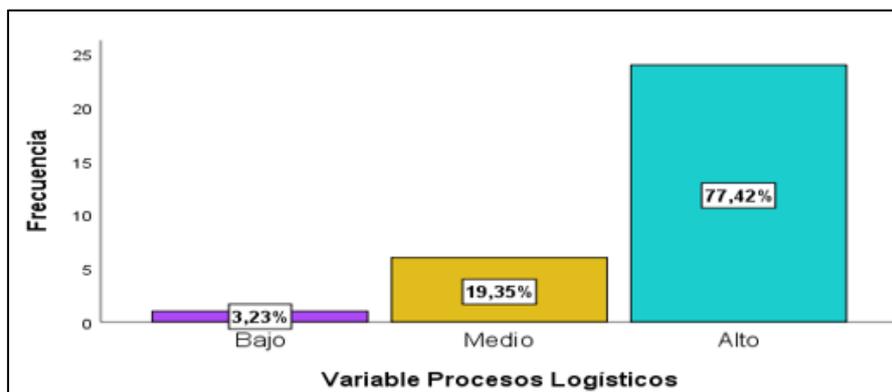
Tabla 5: Distribución de procesos Logísticos Frecuencias variables y Proporción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,2	3,2	3,2
	Medio	6	19,4	19,4	22,6

Alto	24	77,4	77,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a la empresa Kuceda S.A.C. Lima.

Figura 2: Percepción del encuestado sobre la variable Procesos logísticos



Según los resultados obtenidos en las encuestas a la variable procesos logísticos, la percepción de los encuestados es alta con un 77.42%, mientras que el nivel medio representa un 19.35% y el nivel bajo con 3.23% con respecto a la variable.

Prueba de normalidad

Tabla 6: Prueba de normalidad variable

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
S_GC	.223	31	.000	.733	31	.000
S_PL	.194	31	.004	.834	31	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En base a los datos recopilados, el resultado del valor de significancia ,000 en la variable gestión de calidad y ,000 para procesos logísticos. Los resultados presentan una distribución de datos no normales, la estadística utilizada para el estudio es Shapiro-Wilk.

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión de calidad y los procesos logísticos de la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021.

Ha: Existe relación entre la gestión de calidad y los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021.

Nivel de significancia

El umbral de significación teórica es = 0,05, lo que equivale a un nivel de confianza del 95 por ciento.

Funcion de prueba

Utilizamos la prueba de Spearman para hallar los datos del estudio.

Regla de decisión

Si el valor p es superior a 0,05, podemos concluir que la hipótesis nula es correcta.

Si el valor de p es inferior a 0,05, la hipótesis de ningún efecto, conocida como hipótesis nula, se rechaza a favor de la hipótesis alternativa.

Tabla 7: Relación de la gestión de calidad y los procesos logísticos

			Gestión	Control
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1.000	,746**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	31	31
	Control	Coefficiente de correlación	,746**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	

N 31 31

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

La Tabla 7 vincula el control de procesos con la gestión de la calidad. El Rho de Spearman muestra un alto vínculo entre las dos variables (0.746). Sig (bilateral).000 demuestra una fuerte asociación entre los 31 participantes estudiados.

Hipótesis específica de la dimensión distribución y variable gestión de calidad

Ho: Kuceda S.A.C. en Lima 2021 no tiene vínculo entre distribución y gestión de calidad.

Ha: Lima 2021 Kuceda S.A.C. tiene un vínculo entre la distribución y la gestión de la calidad.

Tabla 8: Relación entre la dimensión distribución y la gestión de calidad

Correlaciones					
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	de	Coeficiente de correlación	de	1.000
			Sig. (bilateral)		,613**
	Distribución	de	Coeficiente de correlación	de	,613*
			Sig. (bilateral)		1.000
			N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El vínculo entre la distribución y la gestión de la calidad se muestra en la Tabla 8. El resultado del coeficiente Rho de Spearman es 0,613, lo que sugiere una correlación moderada, pero la sig. (bilateral) valor de.000 indica que los 31 colaboradores tienen una asociación considerablemente alta.

Hipótesis específica de la dimensión aprovisionamiento y la variable gestión de calidad

Ho: Variables de abastecimiento y gestión de calidad de Kuceda S.A.C. en Lima 2021 no tienen enlace.

Ha: Aprovisionamiento y gestión de calidad de Kuceda S.A.C. en Lima 2021 están relacionados.

Tabla 9: Relación entre la dimensión aprovisionamiento y la gestión de calidad

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Gestión de Calidad		Gestión	Aprovisionamiento
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,771**
		N	31	31
	Aprovisionamiento		Gestión	Aprovisionamiento
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,771**	1.000
		N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 9 compara el aprovisionamiento y la gestión de la calidad. El coeficiente Rho de Spearman es 0,771, lo que sugiere una fuerte correlación; el sig bilateral. es.000, indicando una asociación sustancialmente alta en 31 empleados.

Hipótesis específica de la dimensión almacenamiento y la variable gestión de calidad

Ho: La dimensión de almacenamiento y la variable de gestión de calidad de Kuceda S.A.C. de Lima 2021 no tienen relación.

Ha: Lima 2021 Kuceda S.A.C. tiene un vínculo entre el almacenamiento y la gestión de la calidad.

Tabla 10: Relación entre la dimensión almacenamiento y la gestión de calidad

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Gestión		Gestión	Almacenamiento
			Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)		.000
		N	31	31
	Almacenamiento		Gestión	Almacenamiento
		Coefficiente de correlación	,773**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La Tabla 10 compara el almacenamiento y la gestión de la calidad. El coeficiente Rho de Spearman es 0,773, lo que muestra una fuerte correlación. Los 31 empleados tienen una sig. (bilateral).000, lo que sugiere una asociación muy alta.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Interpretacion comparativa:

En los resultados se analizo el objetivo general determinando la relación entre la gestión de la calidad con los procesos logísticos de la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021 con una correlacion alta de 0,746 confirmando lo mencionado con Benites (2017) en su tesis “Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el Mejoramiento del Proceso de Casting del Cite Koriwasi Cajamarca” donde señala que hay una correlacion alta con un 75%. Asi mismo Carrera, Ligña, Moreno & Morales (2018) en su libro plantea que el sistema de gestión de calidad se relaciona en una forma de trabajo con los procesos logísticos para alcanzar los objetivos.

Ademas, los resultados del objetivo 1 es determinar la relación de la gestión de calidad con la distribución de los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021 tiene como resultado una correlacion considerable de 0,613 al igual que Picón, García & Ortega (2018) menciona en su artículo Modelo de simulación de un sistema logístico de distribución como plataforma virtual para el aprendizaje basado en problemas” señalando que tienen un porcentaje de procesadores de 62% y 27% la cual aprovechan en la organización. Según Garcia & Bermeo (2017) menciona que la distribución es la actividad que se utiliza en funciones de una empresa.

Por otro lado los resultados del objetivo 2 es determinar la relación de la gestión de calidad con el almacenamiento de los procesos logísticos de la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021 el cual menciona el resultado que tiene correlacion alta de 0,773 al igual que Huachaca (2022), en su tesis “Implementación de procesos logísticos de delivery mediante

el modelo de ruteo para optimizar los procesos de entrega en supermercados CIBO” tiene como resultado la implementación del proceso logístico dividiendo el almacén en áreas evitando el congestionamiento. también Cardona, Orejuela & Rojas (2018) Explican que el almacenamiento clasifica los tiempos y ordena los productos con el método ABC.

Con el resultado del objetivo 3 es determinar la relación de la gestión de calidad con el aprovisionamiento de los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021 obteniendo una correlación alta de 0,771 confirmando lo propuesto por Bustos (2017) en su tesis “Integración y optimización de procesos Logísticos Directos e Inversos” Indica que sus resultados con correlación es alta del 74%, además coincide con el resultado Quiala, Fernández, Vallín (2018) indicando que las actividades se realicen de inicio a fin.

Limitaciones:

En el presente estudio se desarrolló la investigación con diversas limitaciones. Básicamente fue originada por la pandemia Covid-19, no permitiendo realizar encuestas de manera presencial de tal forma que se realizaron de forma virtual mediante vía Google Forms compartido en el aplicativo WhatsApp de cada trabajador de la empresa KUCEDA S.A.C. Logrando los objetivos trazados en la recolección de datos y con ello poder analizarlos en la investigación.

Implicancia:

El estudio ayuda a las futuras organizaciones a desarrollar procedimientos logísticos y de gestión de calidad en almacenamiento, distribución y suministro para minimizar el tiempo, los costos de transporte y ganar nuevos contratos.

Cambiar las operaciones logísticas puede ayudar a mejorar la planificación del transporte y brindar una actualización corporativa.

Conclusiones:

Se establece que el objetivo general de la investigación de determinar la relación entre las gestión de calidad y los procesos logísticos en la corporación Kuceda S.A.C. hallando que el $p_valor = 0.000$ menor a 0.05 aplicando el coeficiente Rho de Spearman con una relación con una correlación positiva alta, lo que indica que si mejoramos la gestión de la calidad en el proceso logístico, minimizaremos las deficiencias.

Se concluye que el objetivo específico de la investigación de determinar la relación entre las gestión de calidad y la distribución procesos logísticos en la corporación Kuceda S.A.C. hallando que el $p_valor = 0.000$ menor a 0.05 aplicando el coeficiente Rho de Spearman con una relación moderada, indica que tenemos que tomar más consideración para poder tener un mayor control en el proceso logístico.

Concluyendo que el objetivo específico de la investigación de determinar la relación entre las gestión de calidad y el almacenamiento de los procesos logísticos en la corporación Kuceda S.A.C. hallando que el $p_valor = 0.000$ menor a 0.05 aplicando el coeficiente Rho de Spearman con una relación positiva alta, lo que indica que si mejoramos la gestión de la calidad en el proceso logístico, minimizaremos las deficiencias.

En conclusión, que el objetivo específico de la investigación de determinar la relación entre las gestión de calidad y el aprovisionamiento de los procesos logísticos en la corporación Kuceda S.A.C. hallando que el $p_valor = 0.000$ menor a 0.05 aplicando el coeficiente Rho de Spearman con una relación positiva alta, lo que indica que si mejoramos la gestión de la calidad en el proceso logístico, minimizaremos las deficiencias.

REFERENCIAS

- Alveiro, C. (2009) *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano revista científica, "Visión de Futuro"*. vol. 11, núm. 1, Universidad Nacional de Misiones Misiones, Argentina.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Arciniegas, J. & Gonzales, O. (2016). *Sistema De Gestión De Calidad*. Eco Ediciones, Colombia, Bogotá. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-calidad.pdf>
- Acuña, Arellano, Arispe, Guerrero, Lozada & Yangali (2020). *La Investigación Científica una Aproximación para los Estudios de Posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador, Primera Edición.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Argibay, J. (2006). *Técnicas Psicométricas. Cuestiones de Validez y Confiabilidad Subjetividad y Procesos Cognitivos*. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales Buenos Aires, Argentina.
<https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630247002.pdf>
- Avolio, B.; Mesones, A.; Roca, E.;(2011), “Factores Que Limitan El Crecimiento De Las Micro Y Pequeñas Empresas En El Perú (Mypes). En Estrategia: El Referente En Estrategia, Gestión Y Negocios (22).
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126/4094>

- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación serie Integral por competencias*.
Grupo editorial Patria, S.A., Mexico, D.F.
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Baptista, P. & Fernandez, C. (2014). *Metodología de la Investigación sexta edición*.
McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A., Mexico D.f.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Benites, R. (2017). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en la Norma Iso9001:2015 para el Mejoramiento del Proceso de Casting del Cite Koriwasi – Cajamarca*. Universidad Privada Del Norte
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12997/Benites%20Morey%20Rafael%20Patricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Berrocal, F., Pereda, M. & López, M. (2002). *Gestión De Recursos Humanos Por Competencias Y Gestión Del Conocimiento. Dirección Y Organización*, 0(28).
Recuperado De:
<https://www.revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/159/159#>
- Bowersox. Closs, Cooper. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*- C.P. 01376, México, D.F.
<http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1331/Administraci%C3%B3n%20y%20log%C3%ADstica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bavaresco A. (2013). *Proceso metodológico en la investigación*, Imprenta Internacional, CA Maracaibo (Venezuela).
<https://gsosa61.files.wordpress.com/2015/11/proceso-metodologico-en-la-investigacion-bavaresco-reduc.pdf>

Campos, D. (2018). *Propuesta De Un Modelo De Gestión De La Calidad Basado En La Gestión Por Procesos Para Una Asociación De Mypes Restaurantes En Lima Metropolitana Que Les Permita Aumentar Su Competitividad*. Universidad Peruana De Ciencias Aplica.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628039/Campos_C_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camion, C.; Cruz, S. & Gonzalez, T. (2006). *Gestion de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. PERSON ESUDCACION, S.A., Madrid, 2006.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>

Cardona. J (2018) Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados, Revista EIA, vol. 15, núm. 30. - Escuela de Ingeniería de Antioquia <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6789484.pdf>

Carrera, C.; Ligña, C.; Moreno, G. & Morales, R. (2018). *Sistema de Gestion de Calidad*. Ediciones Grupo Compas, Guayaquil – Ecuador 2018

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>

Carrillo, G. & Rivera A.; (2019). “Propuesta de mejora del Proceso Logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la distribución del Norte en la sede Piura” Universidad Cesar Vallejo UCV - [Tesis].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42870/Carrillo_JGF-Rivera_JAH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrillo, G. & Rivera A.; (2019). “Propuesta de mejora del Proceso Logístico del área de distribución para contribuir en el servicio al cliente de la distribución del Norte en la sede Piura” Universidad Cesar Vallejo UCV - [Tesis].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42870/Carrillo_JGF-Rivera_JAH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2001). *Administracion de Recursos Humanos Quinta Edición.*

McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A., Santafe de Bogota,
Colombia.

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones Novena Edición.* McGRAW-HILL/INTERAMERICANA

EDITORES S.A., Mexico

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

Díaz, S.; Espinoza, J. (2017). “Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 En La Fundación Metro Vía Para El Control Operacional De Flota,” Universidad De Guayaquil. Aplicadas – UG. [Tesis].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32445/1/sistema%20de%20gestion%20de%20calidad%20en%20la%20fundacion%20metrovia%20%20sergio%20diaz%20reasco%2c%20jomara%20espinoza%20vera.pdf>

Huachaca, P. (2022). *Implementación De Procesos Logísticos De Delivery Mediante El Modelo De Ruteo Para Optimizar Los Procesos De Entrega En Supermercados Cibo*. Universidad Privada del Norte UPN- [Tesis].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29933/Huachaca%20Aguirre%20Paul%20Set.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Facheli, S. & Lopez, P. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Campus de la UAB. 1º edición.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf

Incio, M. y Rodríguez, E. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 para Mejorar el Nivel de Satisfacción de los Clientes en el Servicio de Ejecución de Obras de la Empresa CER EIRL*. Universidad Privada del Norte UPN- [Tesis].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12383/Incio%20Ravines%20M%c3%a9lanie%20Johanna%2c%20Rodriguez%20Vel%c3%a1squez%20Jorge%20Elmer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marín, K. (2020). “Evaluación de proveedores y gestión de la calidad en el área logística de RENASA, Callao” Universidad Cesar Vallejo UCV - [Tesis].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54874/Mar%c3%adn_AKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mejia, A. et al. (2018). *Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sustentabilidad organizacional*. Universidad de Carabobo. 1ra Ed. Valencia, Venezuela. 2018 140 p.; <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>

Miranda, F.; Chamorro, A.; Rubio, S. (2012). “Introducción A La Gestión De Calidad”.

Estaña (Madrid) Facultad De Ciencias Economía Y Empresariales Universidad
De Extremadura.

[https://Books.Google.Es/Books?Hl=Es&Lr=&Id=Kysmqyqaby&Oi=Fnd&Pg=Pa1&Dq=Gestion+De+Calidad&Ots=Iuo8b9ru5g&Sig=Gwqjqy2ni6-R5angjlfkrpbf8i](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Kysmqyqaby&oi=fnd&pg=pa1&dq=Gestion+De+Calidad&ots=Iuo8b9ru5g&sig=Gwqjqy2ni6-R5angjlfkrpbf8i)

Mora, D.; Salazar, F. (2017). “Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En

La Norma Iso 9001:2015 Con La Finalidad De Mejorar Los Procesos Productivos
Y Rentabilidad De La Empresa. Acerguaya S.A.” Universidad De Guayaquil.

Aplicadas – UG. [Tesis].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33468/1/tesis%20acerguaya%20%20mora-salazar%20%20completa%20finalii.pdf>

Moreno H. Zavala L (2020). *Propuesta De Mejora Para Reducir Los Costos En El*

Proceso Logístico Y En La Calidad De Servicio De La Empresa Ferrocentro

S.A.C. – UPN [Tesis].

<https://hdl.handle.net/11537/24117>

Monterroso, E. (2015). *El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento.*

<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/logistica.pdf>

Palacios, L. (2015). *Dirección estratégica.* Ediciones ECO

<https://www.educaguia.com/apuntesde/calidad/responsabilidad-direccion.pdf>

Rodríguez, K. (2017). “Propuesta De Mejora En El Área De Logística Para Reducir Los

Costos Operativos En La Empresa Castro Hermanos SAC - Trujillo”. Universidad

Privada Del Norte Upn-[Tesis]

<https://Repositorio.Upn.Edu.Pe/Bitstream/Handle/11537/11113/Rodriguez%20castro%20karla%20gisell.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

Rojas, I. (2011). *Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica*. Tiempo de Educar, vol. 12, núm. 24, pp. 277-297 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México

<https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1

Tabla 11: Gestión de Calidad - Variable Independiente

Variables	Tipo de variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
<p>Gestión de Calidad</p> <p>(Variable Independiente)</p> <p>Según Mejía, et al (2018). La definición más simple es la Gestión de la Calidad, la Calidad es cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.” (pag 9).</p>	<p>Cuantitativa</p>	<p>Responsabilidad de la Dirección</p>	Compromiso.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Los directivos del área están comprometidos en verificar que los procesos se cumplan conforme a lo establecido brindando las herramientas necesarias? 	<p>Ordinal Escala de Likert</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2=Desacuerdo</p> <p>3=Indiferente</p> <p>4=Deacuerdo</p> <p>5=Totalmente deacuerdo</p>
			Enfoque al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ¿En cada proceso se desea obtener ña satisfacción del cliente desde la contratación hasta el servicio post venta? 	
			Política de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Los integrantes del equipo de logística tienen conocimiento de los objetivos empresariales relacionados a la calidad y laboran siguiendo dicha directriz? 	
		<p>Gestión de Recursos</p>	Recurso humano.	<ul style="list-style-type: none"> ¿ El área logística da a conocer los procedimientos operacionales de manera explícita a los trabajadores con el propósito de minimizar los errores.? 	
			Infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> ¿ El equipamiento es utilizado con la finalidad de realizar las labores establecidas 	
			Ambiente de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ¿ El ámbito laboral del colaborador brinda seguridad y agrado para desempeñar sus funciones? 	
		<p>Evaluación de Desempeño</p>	Seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Los procedimientos logísticos son permanentemente verificados para su correcto cumplimiento 	
			Control de producto no conforme.	<ul style="list-style-type: none"> ¿ La mercancía que no cumple con los requerimientos de calidad solicitados por el cliente es corregida en el menor tiempo posible? 	
			Mejora	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Recurrentemente el área logística practica acciones para mejorar los procesos con el propósito de obtener un sistema de calidad.? 	

Fuente: Elaboración propia. (El Instrumentos se adaptó de Marín (2020)). Procesos logísticos: Variable Dependiente

Tabla 12: Procesos logísticos - Variable dependiente

Variables	Tipo de variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
<p>Procesos logísticos</p> <p>(Variable Dependiente)</p> <p>Según, Monterroso (2015) es el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo y almacenamiento del uso efectivo y económico de materias primas, productos semielaborados y productos terminados, así como la información relacionada con ellos.</p>	Cuantitativa	Distribución	Transporte	<p>¿Los quiebres de stock son constantes?</p> <p>¿La capacidad de las unidades es la ideal para el traslado de mercaderías?</p>	<p>Ordinal Escala de Likert</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2=Desacuerdo</p> <p>3=Indiferente</p> <p>4=Deacuerdo</p> <p>5=Totalmente deacuerdo</p>
			Tiempo	<p>¿El proceso de Picking se realiza de manera adecuada?</p> <p>¿El armado de Pedidos facilita la carga de unidades?</p> <p>¿Los reclamos son atendidos a tiempo por la empresa?</p> <p>¿El número de pedidos a entregar es el adecuado?</p>	
		Aprovisionamiento	Demanda	¿La descripción de artículos en la factura facilita el armado de pedidos?	
			Rotación	¿La asignación de rutas agiliza el tiempo de entrega de mercancías?	
		Almacenamiento	Control de mercancía	¿Los pedidos son entregados en su totalidad al cliente?	
			Inventarios	¿La empresa brinda las capacitaciones adecuadas?	
			Preparación de pedido	<p>¿El personal de ventas le visita con frecuencia?</p> <p>¿Recibe el apoyo constante por parte de su jefe inmediato?</p>	
				<p>¿La mercadería solicitada llega en buenas condiciones al cliente?</p> <p>¿Los indicadores brindados por la empresa cubren sus expectativas?</p>	

Fuente: Elaboración propia. (El Instrumento se adaptó de Carrillo y Rivera (2019)).

ANEXO N° 2

Tabla 13: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipotesis	Variables	Dimensiones	Metodologia
Problema general	Obejtivo General	Hipotesis General	Variable 01		
¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad con los procesos logísticos de la empresa kuceda S.A.C. en Lima 2021?	Determinar la relación de la gestión de la calidad con los procesos logísticos de la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021	Gestión de la calidad	Responsabilidad de la Dirección Gestión de Recursos Evaluación de Desempeño	Tipo: Descriptiva Muestreo: No Probabilístico por conveniencia
Problemas especifico	Obejtivo especifico	Hipotesis especifico	Variable 02		
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con la distribución de los procesos logísticos en la empresa kuceda S.A.C. en Lima 2021?	Determinar la relación de la gestión de calidad con la distribución de los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la distribución de los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021	Procesos logísticos	Distribución	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional.
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el aprovisionamiento de los procesos logísticos en la empresa kuceda S.A.C. en Lima 2021?	Determinar la relación de la gestión de calidad con el almacenamiento de los procesos logísticos de la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el almacenamiento de los procesos logísticos de la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021		Aprovisionamiento	Diseño: No experimental y Corte Transversal Técnica: Encuesta.
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad con el almacenamiento de los procesos logísticos en la empresa kuceda S.A.C. en Lima 2021?	Determinar la relación de la gestión de calidad con el aprovisionamiento de los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021.	Existe relación significativa entre la gestión de calidad y el aprovisionamiento de los procesos logísticos en la empresa Kuceda S.A.C. en Lima 2021.		Almacenamiento	Muestra Censal: Está conformada por los 31 colaboradores que trabajan en la empresa Kuceda S.A.C.

Fuente: Elaboración propia. ((Las dimensiones se adaptaron de Marín (2020); Carrillo y Rivera (2019)).

ANEXO N° 3

Figura 3: Registro Literal de la empresa Kucesa S.A.C. de Lima 2021. 1-6

 **CERTIFICADO LITERAL**
DE
REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS

 Código de Verificación Digital
09703329

ZONA REGISTRAL N° IX – SEDE
LIMA

Publicidad Nro. 2022 – 2397848
25/04/2022 16:48:28

 **SUNARP** ZONA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12850252

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
KUCEDA OPERADOR LOGISTICO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA**

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
RUBRO : CONSTITUCIÓN
A00001

POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 11/05/2012 OTORGADA ANTE NOTARIO ISAAC HIGA NAKAMURA EN LA CIUDAD DE LIMA.

SOCIOS FUNDADORES Y APORTES:
1. **MAXIMO JESUS RODRIGUEZ RODRIGUEZ**, PERUANO, EMPRESARIO, CASADO CON JULIETA PAZ HERRERA, SUSCRIBE **2,500** ACCIONES.
2. **CECILIA JULIETA RODRIGUEZ PAZ**, PERUANA, EMPRESARIA, SOLTERA, SUSCRIBE **1,250** ACCIONES.
3. **SUSAN CINDY RODRIGUEZ PAZ**, PERUANA, EMPRESARIA, SOLTERA, SUSCRIBE **1,250** ACCIONES.

OBJETO (ART. 2°): LA SOCIEDAD TIENE POR OBJETO SOCIAL DEDICARSE A LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES. ÁREA DE TRANSPORTE: AL SERVICIO DE AGENCIA FLUVIAL, SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA Y PASAJEROS POR VÍA TERRESTRE, FLUVIAL, LACUSTRE Y MARÍTIMO A NIVEL LOCAL, REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL, MUDANZAS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES, ASÍ COMO TAMBIÉN AL TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE DE MATERIALES Y/O RESIDUOS PELIGROSOS ENTRE OTROS (EXPLOSIVOS, GASES INFLAMABLES, LÍQUIDOS INFLAMABLES, SÓLIDOS, OXIDANTES, VENENOSOS, RADIOACTIVOS, CORROSIVOS, MISCELÁNEOS) A NIVEL LOCAL, DEPARTAMENTAL, REGIONAL E INTERNACIONAL. AL SERVICIO DE TRANSPORTE VÍA TERRESTRE DE COMBUSTIBLES E HIDROCARBUROS, COMO GAS NATURAL COMPRIMIDO (GNC), GAS NATURAL LÍQUIDO (GNL), GAS LICUADO DE PETRÓLEO (GLP), PETRÓLEO, GASOLINA A NIVEL LOCAL DEPARTAMENTAL, REGIONAL, NACIONAL E INTERNACIONAL, ASÍ COMO AL EMBALAJE, ALMACENAJE Y DESALMACENAJE, EMBARQUE Y DESEMBARQUE AL REPARTO Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA Y EN GENERAL A LOS SERVICIOS LOGÍSTICOS INTEGRALES. ASÍ COMO A LA COMPRA Y VENTA DE REPUESTOS, ACCESORIOS Y PARTES DE VEHÍCULOS AUTOMOTRICES Y COMPRA Y VENTA DE VEHÍCULOS NUEVOS Y USADOS; LA COMPRA, VENTA, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PARTES, PIEZAS, ACEITES, LUBRICANTES Y ACCESORIOS EN GENERAL PARA VEHÍCULOS AUTOMOTRICES, VEHÍCULOS PESADOS, PARA EQUIPOS DE CONSTRUCCIÓN Y OTROS SIMILARES Y/O AFINES; ASIMISMO LA COMPRA, VENTA, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTOS, PARTE, AUTOPARTE PARA LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCIÓN, SE DEDICARA A LA FABRICACIÓN EN ESTRUCTURAS METÁLICAS, CARROCERÍAS METÁLICAS O DE MADERA, TOLVAS, CARRETAS, TANQUES MÓVILES O ESTACIONARIOS, CISTERNAS, TANQUES ISOTÉRMICOS, CAMA BAJAS, FURGONES, PLATAFORMAS, ASÍ COMO MANTENIMIENTO, MODIFICACIÓN Y REPARACIÓN. EN GENERAL PODRÁ DEDICARSE A CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD ANEXA O CONEXA CON LA MENCIONADA. PARA REALIZAR DICHO OBJETO, PODRÁ REALIZAR TODOS AQUELLOS ACTOS Y CONTRATOS QUE SEAN LÍCITOS, SIN RESTRICCIÓN ALGUNA. SE ENTIENDEN INCLUIDOS EN EL OBJETO SOCIAL LOS ACTOS RELACIONADOS CON EL QUE COADYUVEN LA REALIZACIÓN DE SUS FINES.

INICIO DE LAS OPERACIONES SOCIALES: A PARTIR DE LA FECHA DE SUSCRIPCIÓN DE LA MINUTA.

DURACIÓN: INDEFINIDA.

DOMICILIO: LIMA, PUDIENDO ESTABLECER SUCURSALES U OFICINAS EN CUALQUIER LUGAR DEL PAÍS O EN EL EXTRANJERO.

Página Número 1
Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Activa
Ve a Cont

Solicitud N° : 2022 - 2397848
Fecha Impresión : 25/04/2022 16:48:31

página 2 de 6

LIMA

Figura 4: Registro Literal de la empresa Kucesa S.A.C. de Lima 2021. 3-6

	CERTIFICADO LITERAL DE REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS	
ZONA REGISTRAL N° IX – SEDE LIMA		Código de Verificación Digital 09703329 Publicidad Nro. 2022 – 2397848 25/04/2022 16:48:28
1. TITULOS PENDIENTES Y/O SUSPENDIDOS NINGUNO.		
2. INSCRIPCIONES POR MANDATO JUDICIAL NINGUNO.		
3. INSCRIPCIONES EN EL REGISTRO PERSONAL NINGUNO.		
4. DUPLICIDAD DE PARTIDAS NINGUNO.		
5. CONTINUACIÓN EN SARP NINGUNO.		
	Expedido por : Agente Automatizado de la Sunarp Hora y Fecha: A las 25/04/2022 16:48:31	
<small>Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos mediante el URL https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpweb/pages/acceso/frmTitulos.faces por de 90 días calendario contados desde su emisión. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412 y Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.</small>		
<small>Solicitud N° : 2022 - 2397848 Fecha Impresión : 25/04/2022 16:48:31</small>	<small>página 1 de 6</small>	<small>LIMA</small>

Figura 5: Registro Literal de la empresa Kucesa S.A.C. de Lima 2021. 4-6

 **CERTIFICADO LITERAL**
DE
REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS



ZONA REGISTRAL N° IX – SEDE
LIMA

Código de Verificación Digital
09703329

Publicidad Nro. 2022 – 2397848
25/04/2022 16:48:28

 **SUNARP**
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12850252

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
KUCEDA OPERADOR LOGISTICO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

CAPITAL (ART. 3°): ES DE **S/.** 50,000.00 NUEVOS SOLES, REPRESENTADO POR 5,000 ACCIONES DE **S/.**10.00 NUEVOS SOLES CADA UNA. EL CAPITAL SE ENCUENTRA SUSCRITO Y PAGADO TOTALMENTE.

RÉGIMEN DE LA JUNTA GENERAL:
CONVOCATORIA, QUÓRUM Y ADOPCIÓN DE ACUERDOS: CONFORME LO ESTABLECIDO EN EL ESTATUTO Y EN LOS ARTÍCULOS 125° AL 127° Y 245° DE LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES.

LA SOCIEDAD NO TIENE DIRECTORIO

RÉGIMEN DE LA GERENCIA
ART. 8°: LA SOCIEDAD CUENTA CON UNO (01) O MAS GERENTES. EL GERENTE PUEDE SER REMOVIDO EN CUALQUIER MOMENTO POR LA JUNTA GENERAL. EL GERENTE GENERAL ESTA FACULTADO A SOLA FIRMA PARA LA EJECUCIÓN DE TODO ACTO Y/O CONTRATO CORRESPONDIENTES AL OBJETO DE LA SOCIEDAD, PUDIENDO ASIMISMO REALIZAR LOS SIGUIENTES:

- A. REPRESENTAR CON PLENA AUTORIDAD Y CAPACIDAD Y EN FORMA AMPLIA Y GENERAL A LA SOCIEDAD ANTE EL GOBIERNO CENTRAL, GOBIERNOS LOCALES Y ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS, ESPECIALMENTE ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES JUDICIALES, ADMINISTRATIVAS, POLICIALES, POLÍTICAS, ADUANERAS, MUNICIPALES Y LABORALES, (TANTO DEL FUERO PRIVATIVO COMO DEL ADMINISTRATIVO) ASÍ COMO ENTIDADES PRIVATIVAS EN GENERAL, CON LAS FACULTADES GENERALES DEL MANDATO A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 74° Y LAS ESPECIALES DEL ARTÍCULO 75° DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, PUDIENDO A ESTOS EFECTOS: REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS Y PARA DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENIONES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSION, ALLANARSE A LA PRETENSION, CONCILIAR, TRANSIGIR, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, SUSTITUIR O DELEGAR LA REPRESENTACIÓN PROCESAL Y PARA LOS DEMÁS ACTOS QUE EXPRESE LA LEY.
- B. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD TANTO ANTE EL FUERO PRIVATIVO DE TRABAJO, ASÍ COMO ANTE LA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DE TRABAJO, PUDIENDO SIN QUE ESTA ENUMERACIÓN RESULTE LIMITATIVA, CONTESTAR DEMANDAS Y DENUNCIAS, CONFESAR EN JUICIO, CELEBRAR CONCILIACIONES, Y PRACTICAR LOS ACTOS DEL COMPARENDO, SUSCRIBIENDO TODOS LOS RECURSOS QUE SE PRESENTE EN LOS RESPECTIVOS PROCEDIMIENTOS, ASÍ MISMO PODRÁN SUSTITUIR EL PODER.
- C. NOMBRAR, CONTRATAR, TRANSFERIR Y DESTITUIR EMPLEADOS Y OBREROS Y APODERADOS, FIJARLES SUS REMUNERACIONES Y ACORDARLES REMUNERACIONES SEGUN SEA EL CASO.
- D. EXAMINAR LIBROS, DOCUMENTOS Y OPERACIONES DE LA EMPRESA Y DAR ÓRDENES NECESARIAS PARA SU PROPIO FUNCIONAMIENTO.
- E. REPRESENTAR A LAS SOCIEDAD EN TODAS LAS ETAPAS DE LAS CONVENCIONES Y NEGOCIACIONES RELATIVAS A CONDICIONES DE TRABAJO Y AUMENTO DE REMUNERACIONES, PUDIENDO SUSCRIBIR LOS RESPECTIVOS ACUERDOS, TANTO EN TRATO DIRECTO CON LA JUNTA DE CONCILIACIÓN CONVOCADA POR LA AUTORIDAD DE TRABAJO.
- F. ORGANIZAR LA ADMINISTRACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA Y APROBAR LOS GASTOS ADMINISTRATIVOS.
- G. CELEBRAR CONTRATOS DE COMPRA VENTA DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES YA SEAN AL CONTADO, A PLAZO O CON ENTREGA DIFERIDA; CELEBRAR PROMESA DE COMPRA VENTA Y/O OPCIONES, DAR O TOMAR EN MUTUO O COMODATO, INCLUYENDO ACCIONES, BONOS Y DEMÁS VALORES MOBILIARIOS; INTERVENIR EN LA FORMACIÓN DE TODA CLASE DE SOCIEDADES, APORTANDO BIENES O EFECTIVO, CELEBRAR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO, PERMUTA, MUTUOS, SEGUROS, FLETES, TRANSPORTES, COMISIÓN Y GESTIÓN DE NEGOCIOS, CONCESIONES, DEPÓSITOS EN ALMACENES GENERALES O DE ADUANAS, COMODATOS. ASÍ COMO REALIZAR OPERACIONES DE REPORTE RESPECTO DE ESTOS ÚLTIMOS.

Página Número 2
Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Solididad N° : 2022 - 2397848
Fecha impresión : 25/04/2022 16:48:31

página 3 de 6 **LIMA**

Activa
Ve a Cont...

Figura 6: Registro Literal de la empresa Kucesa S.A.C. de Lima 2021. 2-6

 **CERTIFICADO LITERAL**
DE
REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS



Código de Verificación Digital
09703329

ZONA REGISTRAL N° IX – SEDE
LIMA

Publicidad Nro. 2022 – 2397848
25/04/2022 16:48:28

 **SUNARP**
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12850252

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
KUCEDA OPERADOR LOGISTICO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA**

H. GRAVAR LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA SOCIEDAD CON GARANTIA MOBILIARIA, HIPOTECA, O CUALQUIER OTRA GARANTIA O GARANTIAS REALES, SEAN ESTAS COMUNES O SEGUN LEYES ESPECIALES.
I. INTERVENIR EN JUNTAS GENERALES DE SOCIEDADES EN LAS CUALES LA SOCIEDAD SEA TITULAR DE ACCIONES O PARTICIPACIONES, CON PLENO EJERCICIO DE LOS DERECHOS INHERENTES A TALES ACCIONES O PARTICIPACIONES. COMPRAR VENDER ACCIONES O PARTICIPACIONES SOCIALES DE LAS QUE SEA TITULAR LA SOCIEDAD.
J. SOMETER INMUEBLES A LAS LEYES Y REGLAMENTOS SOBRE PROPIEDAD HORIZONTAL. APROBAR LOS REGLAMENTOS INTERNOS Y SUS MODIFICACIONES, ASI COMO LA CONSTITUCION DE SERVIDUMBRES ACTIVAS Y PASIVAS O CELEBRAR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO O SUB ARRENDAMIENTO.
K. SOLICITAR, OBTENER, CELEBRAR U OTORGAR PRÉSTAMOS, CRÉDITOS, INCLUSO CRÉDITOS DOCUMENTARIOS DE IMPORTACION Y EXPORTACION, FINANCIACIONES, MUTUOS, CON GARANTIAS ESPECIFICAS O SIN GARANTIA ALGUNA.
L. OTORGAR PODERES GENERALES Y ESPECIALES QUE CONSIDERE NECESARIOS.
M. ORDENAR PAGOS Y OTORGAR RECIBOS Y CANCELACIONES.
N. GIRAR CHEQUES YA SEA SOBRE SALDOS DEUDORES O ACREEDORES, COBRAR, Y/O ENDOSAR CHEQUES PARA ABONO EN CUENTA DE LA SOCIEDAD O A TERCEROS.
O. GIRAR, EMITIR, ACEPTAR, ENDOSAR, COBRAR, AVALAR, AFIANZAR, RENOVAR, PRORROGAR Y/O DESCONTAR LETRAS DE CAMBIO, PAGARES, FACTURAS CONFORMADAS Y CUALQUIER OTRO TITULO VALOR.
P. ENDOSAR CERTIFICADOS DE DEPOSITO, CONOCIMIENTOS DE EMBARQUE, PÓLIZAS DE SEGUROS Y/O WARRANTS, ASI COMO CUALQUIER OTRO TITULO VALOR O DOCUMENTO COMERCIAL O DE CRÉDITO TRANSFERIBLE, DEPOSITAR Y RETIRAR VALORES MOBILIARIOS EN CUSTODIA, ASIMISMO GRAVARLOS Y ENAJENARLOS.
Q. REALIZAR CUALQUIER OPERACION BANCARIA, INCLUSIVE LA APERTURA, RETIRO Y/O CIERRE DE CUENTAS CORRIENTES CUENTAS A PLAZOS, CUENTAS DE AHORROS, CUENTAS DE CUSTODIA Y/O DEPÓSITOS Y OTROS, GIRAR CONTRA LAS CUENTAS, SOLICITAR SOBREGIROS, SOLICITAR Y ABRIR CARTAS DE CREDITOS, SOLICITAR Y CONTRATAR FIANZAS BANCARIAS O AVALES, INCLUSO EN FAVOR DE TERCEROS.
R. CELEBRAR CONTRATOS DE FRANQUICIA JOINT VENTURE, RIESGO COMPARTIDO ARRENDAMIENTO FINANCIERO O LEASING, LEASEBACK, FACTORING Y/O UNDERWRITING. OBSERVAR ESTADOS DE CUENTAS CORRIENTE, ASI COMO SOLICITAR INFORMAR SOBRE OPERACIONES REALIZADAS EN CUENTA Y/O DEPÓSITOS DE LA SOCIEDAD.
S. EFECTUAR COBROS DE GIROS Y TRANSFERENCIAS, EFECTUAR CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS, EFECTUAR PAGOS DE TRANSFERENCIAS Y OTORGAR CANCELACIONES Y RECIBOS.
T. CELEBRAR CONTRATOS DE PRÉSTAMO, MUTUO ARRENDAMIENTOS, DACION EN PAGO, FIDEICOMISO, FIANZA, COMO DATO, USO, USUFRUCTO, OPCION, SESION DE DERECHO Y DE POSICION CONTRACTUAL, TANTO EN MANERA ACTIVA COMO PASIVA PARA LA ADQUISICION DISPOSICION Y GRAVAMEN DE TODA CLASE DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES INCLUYENDO EL ALQUILAR POSTERIOR MANEJO DE CAJAS DE SEGURIDAD, ASI COMO CUALQUIER TIPO DE CONTRATO BANCARIO ASI COMO ACORDAR LA VALIDEZ DE LAS TRANSFERENCIAS ELECTRONICAS DE FONDOS, POR FACSIMILE U OTROS MEDIOS SIMILARES, ENTRE CUENTAS PROPIAS O FAVOR DE TERCEROS.
U. PRESTAR AVAL Y OTORGAR FIANZA A NOMBRE DE LA SOCIEDAD, A FAVOR DE SI MISMO Y/O TERCEROS; PUDIENDO AFECTAR CUENTAS, DEPÓSITOS, TÍTULOS VALORES O VALORES MOBILIARIOS EN GARANTIA, INCLUSIVE EN FIDEICOMISO EN GARANTIA.
V. CELEBRAR CONTRATOS DE CRÉDITO EN GENERAL, YA SEA CRÉDITO EN CUENTA CORRIENTE, CRÉDITO DOCUMENTARIO, PRESTAMOS, MUTUOS, ADVANCE ACCOUNT Y OTROS; ASI COMO CEDER DERECHOS Y CRÉDITOS.
W. REPRESENTAR A LA SOCIEDAD ANTE TODA CONVOCATORIA Y DESARROLLO DE LICITACIONES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS, CONCURSOS PÚBLICOS DE PRECIOS Y OTROS YA SEA A NIVEL NACIONAL, O INTERNACIONAL POR LO QUE PODRÁ FORMULAR OFERTAS, SIN RESERVA, NI LIMITACION, SUSCRIBIENDO TODOS LOS DOCUMENTOS Y CONTRATOS QUE SEAN PERTINENTES, FIRMAR LAS VALORIZACIONES DE OBRAS, REINGRESOS, SOLICITAR AMPLIACIONES DE PLAZO, INTERPONER LAS RECLAMACIONES EN LA VIA ADMINISTRATIVA

Página Número 3
Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Activa
Ve a Contable

Solicitud N° : 2022 - 2397848
Fecha Impresión : 25/04/2022 16:48:31

página 4 de 6

LIMA

Figura 4: Registro Literal de la empresa Kucesa S.A.C. de Lima 2021. 5-6

 **CERTIFICADO LITERAL**
DE
REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS



Código de Verificación Digital
09703329

ZONA REGISTRAL N° IX – SEDE
LIMA

Publicidad Nro. 2022 – 2397848
25/04/2022 16:48:28

 **SUNARP**
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12850252

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
KUCEDA OPERADOR LOGISTICO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Y SUSCRIBIR LOS DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN EN FAVOR DE TERCEROS EN LAS LICITACIONES PÚBLICAS Y/O PRIVADAS, CONCURSOS PÚBLICOS DE PRECIOS, ASOCIARSE CON OTRAS EMPRESAS, REGISTRAR MARCAS DE FÁBRICA Y REGISTRO DE NOMBRES COMERCIALES, ETC. VENDER EL NOMBRE COMERCIAL, MARCAS DE FÁBRICA, PATENTES U OTROS ELEMENTOS COMPRENDIDOS EN LA PROPIEDAD INDUSTRIAL.

X. RETIRAR DE LAS OFICINAS DE ADUANAS, CORREOS Y TELECOMUNICACIONES, MENSAJERÍAS, EMPRESAS DE TRANSPORTES AEREAOS, MARÍTIMAS, FLUVIALES, TERRESTRES, MERCADERÍAS Y EQUIPAJES, ENCOMIENDAS, VALORES, CORRESPONDENCIA EPISTOLAR Y TELEGRÁFICA Y ANTE LAS MISMAS REPARTICIONES HAGA TODA CLASE DE PEDIDOS, RECLAMOS Y GESTIONES A QUE HUBIERE LUGAR.

ESTADOS FINANCIEROS Y APLICACIÓN DE UTILIDADES: SEGÚN LOS ARTÍCULOS 221° Y SIGUIENTES DE LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES (LEY N° 26887).

RÉGIMEN PARA LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA SOCIEDAD: SEGÚN LOS ARTÍCULOS 407° AL 420° DE LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES (LEY N° 26887).

SE NOMBRA COMO GERENTE GENERAL A: **MAXIMO JESUS RODRIGUEZ RODRIGUEZ** (DNI N° 09305075).

EL TÍTULO FUE PRESENTADO EL 25/05/2012 A LAS 11:15:24 AM HORAS, BAJO EL N° 2012-00470408 DEL TOMO DIARIO 0492. DERECHOS COBRADOS S/ 138.00 NUEVOS SOLES CON RECIBO(S) NÚMERO(S) 00009388-97 Y 00009635-97.-LIMA, 29 DE MAYO DE 2012.


RICARDO IVAN CUARROS BUSTOS
Registrador Público
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Página Número 4

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

LIMA

Solicitud N° : 2022 - 2397848
Fecha impresión : 25/04/2022 16:48:31

página 5 de 6

LIMA

ACTIVAR
Ve a Com

Figura 5: Registro Literal de la empresa Kucesa S.A.C. de Lima 2021. 6-6

 **CERTIFICADO LITERAL**
DE
REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS



ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE
LIMA

Código de Verificación Digital
09703329
Publicidad Nro. 2022 - 2397848
25/04/2022 16:48:28

 **ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA**
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12850252

INSCRIPCION DE SOCIEDADES ANONIMAS
KUCEDA OPERADOR LOGISTICO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

REGISTRO DE PERSONAS JURIDICAS
RUBRO: AUMENTO DE CAPITAL Y MODIF. DEL ESTATUTO
B0001

POR ESCRITURA PÚBLICA DEL 10/12/2018, OTORGADA ANTE NOTARIO TARAZONA ALVARADO, FERNANDO EN LA CIUDAD DE LIMA Y POR JUNTA GENERAL DE 16/11/2018, SE ACORDÓ: 1.- **AUMENTAR EL CAPITAL EN LA SUMA DE S/ 50,000.00 POR BIENES NO DINERARIOS**, MODIFICANDO EL ESTATUTO, CUYO TENOR ES EL SIGUIENTE:

ARTÍCULO TERCERO: CAPITAL SOCIAL:
EL MONTO DE CAPITAL SOCIAL ES DE S/ **100,000.00**, REPRESENTADO POR **10,000** ACCIONES NOMINATIVAS DE UN VALOR NOMINAL DE S/ **10.00** CADA UNA, INTEGRAMENTE SUSCRITO Y TOTALMENTE PAGADAS.

LIBRO DE ACTAS N° 01 (FJS. 02-05), LEGALIZADO POR ANTE EL NOTARIO ISAAC HIGA NAKAMURA, CON FECHA 05/07/2012, BAJO EL N° 8360-2012.

El título fue presentado el 11/12/2018 a las 01:53:59 PM horas, bajo el N° 2018-02800934 del Tomo Diario 0492. Derechos cobrados S/ 160.00 soles con Recibo(s) Número(s) 00057288-372.-LIMA, 13 de Diciembre de 2018.


JAMES ROJAS GUEVARA
Registrador Público
ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA

Página Número 1

Resolución del Superintendente Nacional de los Registros Públicos N° 124-97-SUNARP

Solidud N° : 2022 - 2397848
Fecha Impresión: 25/04/2022 16:48:31

página 6 de 6 **LIMA**

Activa
Ve a Cont...

ANEXO N° 4:

Figura 6: Carta de autorización 1-2

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA		 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Yo Rodriguez Rodriguez Máximo Jesús, <small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
Identificado con DNI 09305075, en mi calidad de Gerente General, <small>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
del área de Distribución y operaciones, <small>(Nombre del área de la empresa)</small>			
de la empresa/institución Kuceda operador logístico sociedad anónima cerrada, <small>(Nombre de la empresa)</small>			
con R.U.C N° 20548207399, ubicada en la ciudad de Av. Circunvalación Nro. 2110 San Luis - Lima - Lima			
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,			
Al señor Torre Pineda Luis Gustavo, <small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>			
identificado con DNI N° 46163732, egresado de la <input checked="" type="checkbox"/> Carrera profesional o <input type="checkbox"/> Programa de			
Postgrado de Administración <small>(Nombre de la carrera o programa)</small>			
Para que utilice la siguiente información de la empresa:			
Kuceda operador logístico sociedad anónima cerrada en el trabajo de tesis. <small>(Detallar la información a entregar)</small>			
con la finalidad de que pueda desarrollar su <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación, <input checked="" type="checkbox"/> Tesis o <input type="checkbox"/> Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de <input type="checkbox"/> Bachiller, <input type="checkbox"/> Maestro, <input type="checkbox"/> Doctor o <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional.			
Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:			
<ul style="list-style-type: none"> • Vigencia de Poder. <i>(para el caso de empresas privadas).</i> • ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. <i>(para el caso de empresas públicas)</i> • Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato. 			
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. <input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o <input checked="" type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.			
		 Firma y sello del Representante Legal o Representante del área DNI: 09305075	
El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.			
		 Firma del Egresado DNI: 46163732	
Ve a Act r inf	CÓDIGO DE DOCUMENTO COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN 07	PÁGINA Página 1 de 1

Figura 7: Carta de autorización 2-2

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA		UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Yo Rodriguez Rodriguez Máximo Jesús, <small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
Identificado con DNI 09305075 , en mi calidad de Gerente General, <small>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
del área de Distribución y operaciones, <small>(Nombre del área de la empresa)</small>			
de la empresa/institución Kuceda operador logístico sociedad anónima cerrada, <small>(Nombre de la empresa)</small>			
con R.U.C N° 20548207399 , ubicada en la ciudad de Av. Circunvalación Nro. 2110 San Luis - Lima - Lima			
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,			
Al señor Quispe Villa Danna Beatriz, <small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>			
identificado con DNI N° 47804329 , egresado de la <input checked="" type="checkbox"/> Carrera profesional o <input type="checkbox"/> Programa de			
Postgrado de Administración, <small>(Nombre de la carrera o programa)</small>			
Para que utilice la siguiente información de la empresa:			
Kuceda operador logístico sociedad anónima cerrada, en el trabajo de tesis. <small>(Detallar la información a entregar)</small>			
con la finalidad de que pueda desarrollar su <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación, <input checked="" type="checkbox"/> Tesis o <input type="checkbox"/> Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de <input type="checkbox"/> Bachiller, <input type="checkbox"/> Maestro, <input type="checkbox"/> Doctor o <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional.			
Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:			
<ul style="list-style-type: none"> • Vigencia de Poder. <i>(para el caso de empresas privadas).</i> • ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. <i>(para el caso de empresas públicas)</i> • Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato. 			
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. <input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o <input checked="" type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.			
		 Firma y sello del Representante Legal o Representante del área DNI: 09305075	
El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.			
Activar Word Ve a Configuración		 Firma del Egresado DNI: 47804329	
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020	PÁGINA	Página 1 de 1

ANEXO N° 5: Constancia de validación de instrumento(Ing. Groover Valenty Villanueva Butron)

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“EL PROCESO LOGÍSTICO DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE EN SEDE PIURA - 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A COLABORADORES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES														
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
ASPECTOS DE VALIDACION																						0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96																				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96																				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				95																				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				98																				

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				96
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				96
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				98

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 22 de Septiembre del 2018.


ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRON
ING. Especialista en Investigación de Operaciones
C.I.P. 113341
MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION
DOCTORADO EN ECONOMIA Y ADMINISTRACION
 ING.:
 DNI: 02842171
 Teléfono: 961532047
 E-mail: gvvbutru@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valentín Villanueva B Con DNI N° 02842722 Ingeniero
 en Ingeniero Industrial Doctor en Administración
 N° ANR:, de profesión Ingeniero
 desempeñándome actualmente como Docente TP
 en UCV - Filial Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Clientes de la distribuidora del Norte sede Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario Para Colaboradores de la Distribuidora del Norte sede Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciocho.



ING. GROOVER VALENTÍN YLLAMUEVI BUTRÓN
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
 C.I.P. 113341
 MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

ING. :
 DNI : 02842228
 Especialidad : Ing. Industrial
 E-mail : gvbtrn@gmail.com

Constancia de validación de instrumento(Ing. Cesar Vilela Calle)

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“EL PROCESO LOGÍSTICO DEL AREA DE DISTRIBUCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA DISTRIBUIDORA DEL NORTE EN SEDE PIURA - 2018”

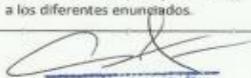
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A CLIENTES

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				78						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					79					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					78					

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					79		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																						80	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																						80	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																						79	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 22 de Septiembre de 2018.


Cesar Vilela Calle
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CH# 52827
 DNI: 82612197
 Teléfono: 976900651
 E-mail: cvilelac@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo César Vileta Calle con DNI N° 02612171 Ingeniero
 en Ingeniería Industrial
 N° ANR 038026 de profesión Ingeniero
 desempeñándome actualmente como Docente
 en Universidad César Vallejo de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Clientes de la distribuidora del Norte sede Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario Para Colaboradores de la Distribuidora del Norte sede Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciocho.



Cesar Vilela Calle
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP. 52627

ING. :
DNI : 82612171
Especialidad :
E-mail : cvilelac@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Treddy Castillo Valcárces Con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas Magister
 N° ANR: A-202578 de profesión Lic. en Administración
 desempeñándome actualmente como Docente
 en U.C.V. Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Clientes de la distribuidora del Norte sede Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario Para Colaboradores de la Distribuidora del Norte sede Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciocho.

MGR. Dr. :
DNI :
Especialidad :
E-mail :


Freddy Castillo Palacios
0284 2237
Administración / Investigación
fcastillo30@gmail.com

Constancia de validación de instrumento(Dr. Teodoro Carranza Estela)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación:		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE RENASA, CALLAO,2020					
Apellidos y nombres del investigador:		Marín Avila, Karen Araseli					
Apellidos y nombre del experto:		Dr. Teodoro Carranza Estela					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	EVALUACIÓN	CERTIFICACIÓN	El tener un proveedor que cuente con certificaciones avala que este brindará un producto o servicio de confianza y credibilidad.	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	X		
		CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS	Es importante que las órdenes de pedido lleguen a la empresa en el tiempo estipulado, de lo contrario, se genera un retraso productivo.		X		
		ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	El área logística siempre verifica que los requerimientos le sean entregados de forma completa y conforme a lo requerido.		X		
	EFICACIA	ROTACIÓN DE MERCANCÍA	Es determinante que la materia prima se procese en el menor tiempo posible para no correr peligro de perderla.		X		
		DURACIÓN DE MERCANCÍA	Es importante que los productos que adquiera la empresa tengan una vigencia prolongada.		X		
		VEJEZ DEL INVENTARIO	Se debe de tener un pronóstico preciso de la demanda con la finalidad de que el producto no pase a ser obsoleto.		X		
	CUMPLIMIENTO	ENTREGAS A TIEMPO	Los proveedores que respetan los tiempos de entrega crean un lazo de fidelidad con la entidad.		X		
		ENTREGAS COMPLETAS	La mercancía incompleta ocasiona demoras en las operaciones de producción.		X		
		DOCUMENTACIÓN	Es determinante que los documentos que presentan los proveedores cuenten con la información solicitada y de forma completa.		X		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	COMPROMISO	Los directivos del área están comprometidos en verificar que los procesos se cumplan conforme a lo establecido brindando las herramientas necesarias.	X			
		ENFOQUE AL CLIENTE	En cada proceso se desea obtener la satisfacción del cliente desde la contratación hasta el servicio post venta.	X			
		POLITICA DE CALIDAD	Los integrantes del equipo de logística tienen conocimiento de los objetivos empresariales relacionados a la calidad y laboran siguiendo dicha directriz.	X			
	GESTIÓN DE RECURSOS	RECURSO HUMANO	El área logística da a conocer los procedimientos operacionales de manera explícita a los trabajadores con el propósito de minimizar los errores.	X			
		INFRAESTRUCTURA	El equipamiento es utilizado con la finalidad de realizar las labores establecidas.	X			
		AMBIENTE	El ámbito laboral del colaborador brinda seguridad y agrado para desempeñar sus funciones.	X			
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	SEGUIMIENTO	Los procedimientos logísticos son permanentemente verificados para su correcto cumplimiento.	X			
		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	La mercancía que no cumple con los requerimientos de calidad solicitados por el cliente es corregida en el menor tiempo posible.	X			
		MEJORA	Recurrentemente el área logística practica acciones para mejorar los procesos con el propósito de obtener un sistema de calidad.	X			
Firma del experto:				Fecha:	09-06-2020		

Constancia de validación de instrumento(Dr. Cardenas Saavedra Abraham)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación:		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE RENASA, CALLAO,2020					
Apellidos y nombres del investigador:		Marín Avila, Karen Araseñ					
Apellidos y nombre del experto:		Dr. Cárdenas Saavedra Abraham					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	EVALUACIÓN	CERTIFICACIÓN	El tener un proveedor que cuente con certificaciones avala que este brindará un producto o servicio de confianza y credibilidad.	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	✓		
		CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS	Es importante que las órdenes de pedido lleguen a la empresa en el tiempo estipulado, de lo contrario, se genera un retraso productivo.		✓		
		ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	El área logística siempre verifica que los requerimientos le sean entregados de forma completa y conforme a lo requerido.		✓		
	EFICACIA	ROTACIÓN DE MERCANCÍA	Es determinante que la materia prima se procese en el menor tiempo posible para no correr peligro de perderla.		✓		
		DURACIÓN DE MERCANCÍA	Es importante que los productos que adquiera la empresa tengan una vigencia prolongada.		✓		
		VEJEZ DEL INVENTARIO	Se debe de tener un pronóstico preciso de la demanda con la finalidad de que el producto no pase a ser obsoleto.		✓		
	CUMPLIMIENTO	ENTREGAS A TIEMPO	Los proveedores que respetan los tiempos de entrega crean un lazo de fidelidad con la entidad.		✓		
		ENTREGAS COMPLETAS	La mercancía incompleta ocasiona demoras en las operaciones de producción.		✓		
		DOCUMENTACIÓN	Es determinante que los documentos que presentan los proveedores cuenten con la información solicitada y de forma completa.		✓		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	COMPROMISO	Los directivos del área están comprometidos en verificar que los procesos se cumplan conforme a lo establecido brindando las herramientas necesarias.	✓			
		ENFOQUE AL CLIENTE	En cada proceso se desea obtener la satisfacción del cliente desde la contratación hasta el servicio post venta.	✓			
		POLITICA DE CALIDAD	Los integrantes del equipo de logística tienen conocimiento de los objetivos empresariales relacionados a la calidad y laboran siguiendo dicha directriz.	✓			
	GESTIÓN DE RECURSOS	RECURSO HUMANO	El área logística da a conocer los procedimientos operacionales de manera explícita a los trabajadores con el propósito de minimizar los errores.	✓			
		INFRAESTRUCTURA	El equipamiento es utilizado con la finalidad de realizar las labores establecidas.	✓			
		AMBIENTE	El ámbito laboral del colaborador brinda seguridad y agrado para desempeñar sus funciones.	✓			
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	SEGUIMIENTO	Los procedimientos logísticos son permanentemente verificados para su correcto cumplimiento.	✓			
		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	La mercancía que no cumple con los requerimientos de calidad solicitados por el cliente es corregida en el menor tiempo posible.	✓			
		MEJORA	Recurrentemente el área logística practica acciones para mejorar los procesos con el propósito de obtener un sistema de calidad.	✓			
Firma del experto:				Fecha:	09/06/2020		

Constancia de validación de instrumento(Dr. Barca Barrientos Jesus)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación:		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁREA LOGÍSTICA DE RENASA, CALLAO,2020					
Apellidos y nombres del investigador:		Marín Avila, Karen Araseli					
Apellidos y nombre del experto:		MBA. Jesús Barca Barrientos					
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	EVALUACIÓN	CERTIFICACIÓN	El tener un proveedor que cuente con certificaciones avala que este brindará un producto o servicio de confianza y credibilidad.	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	X		
		CALIDAD DE LOS PEDIDOS GENERADOS	Es importante que las órdenes de pedido lleguen a la empresa en el tiempo estipulado, de lo contrario, se genera un retraso productivo.		X		
		ENTREGAS PERFECTAMENTE RECIBIDAS	El área logística siempre verifica que los requerimientos le sean entregados de forma completa y conforme a lo requerido.		X		
	EFICACIA	ROTACIÓN DE MERCANCÍA	Es determinante que la materia prima se procese en el menor tiempo posible para no correr peligro de perderla.		X		
		DURACIÓN DE MERCANCÍA	Es importante que los productos que adquiera la empresa tengan una vigencia prolongada.		X		
		VEJEZ DEL INVENTARIO	Se debe de tener un pronóstico preciso de la demanda con la finalidad de que el producto no pase a ser obsoleto.		X		
	CUMPLIMIENTO	ENTREGAS A TIEMPO	Los proveedores que respetan los tiempos de entrega crean un lazo de fidelidad con la entidad.		X		
		ENTREGAS COMPLETAS	La mercancía incompleta ocasiona demoras en las operaciones de producción.		X		
		DOCUMENTACIÓN	Es determinante que los documentos que presentan los proveedores cuenten con la información solicitada y de forma completa.		X		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	COMPROMISO	Los directivos del área están comprometidos en verificar que los procesos se cumplan conforme a lo establecido brindando las herramientas necesarias.	X			
		ENFOQUE AL CLIENTE	En cada proceso se desea obtener la satisfacción del cliente desde la contratación hasta el servicio post venta.	X			
		POLITICA DE CALIDAD	Los integrantes del equipo de logística tienen conocimiento de los objetivos empresariales relacionados a la calidad y laboran siguiendo dicha directriz.	X			
	GESTIÓN DE RECURSOS	RECURSO HUMANO	El área logística da a conocer los procedimientos operacionales de manera explícita a los trabajadores con el propósito de minimizar los errores.	X			
		INFRAESTRUCTURA	El equipamiento es utilizado con la finalidad de realizar las labores establecidas.	X			
		AMBIENTE	El ámbito laboral del colaborador brinda seguridad y agrado para desempeñar sus funciones.	X			
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	SEGUIMIENTO	Los procedimientos logísticos son permanentemente verificados para su correcto cumplimiento.	X			
		CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	La mercancía que no cumple con los requerimientos de calidad solicitados por el cliente es corregida en el menor tiempo posible.	X			
		MEJORA	Recurrentemente el área logística practica acciones para mejorar los procesos con el propósito de obtener un sistema de calidad.	X			
Firma del experto:				Fecha:	09-06-2020		

Figura 8: Encuesta

KUCEDA S.A.C

Estimado colaborador de la empresa Kuceda SAC, el presente instrumento es parte del estudio en el cual la información es confidencial y reservado; los resultados serán utilizados para la investigación, por lo que, se les pide leer cada pregunta y responder con total sinceridad en el espacio que crea conveniente según a cada alternativa que se muestra a continuación.

*Obligatorio

1. ¿Los directivos del área están comprometidos en verificar que los procesos se cumplan conforme a lo establecido brindando las herramientas necesarias? *

Totalmente en Desacuerdo

En desacuerdo

Indiferente

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

2. ¿En cada proceso se desea obtener la satisfacción del cliente desde la contratación hasta el servicio post venta?

Totalmente en Desacuerdo

En Desacuerdo

Indiferente

De acuerdo

Totalmente de Acuerdo

3. ¿Los integrantes del equipo de logística tienen conocimiento de los objetivos empresariales relacionados a la calidad y laboran siguiendo dicha directriz?

Totalmente en Desacuerdo

En Desacuerdo

Indiferente

De acuerdo

Totalmente de Acuerdo

4. ¿El área logística da a conocer los procedimientos operacionales de manera explícita a los trabajadores con el propósito de minimizar los errores.?

- Totalmente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

5. ¿El equipamiento es utilizado con la finalidad de realizar las labores establecidas?

- Totalmente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

6. ¿El ámbito laboral del colaborador brinda seguridad y agrado para desempeñar sus funciones?

- Totalmente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

7. ¿Los procedimientos logísticos son permanentemente verificados para su correcto cumplimiento?

- Totalmente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

8. ¿La mercancía que no cumple con los requerimientos de calidad solicitados por el cliente es corregida en el menor tiempo posible?

- Totalmente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

9. ¿Recurrentemente el área logística practica acciones para mejorar los procesos con el propósito de obtener un sistema de calidad?

- Totalmente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

10. ¿Los quiebres de stock son constantes?

- Totalmente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

11. ¿La capacidad de las unidades es la ideal para el traslado de mercaderías?

- Totalmente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

12. ¿El proceso de Picking se realiza de manera adecuada?

- Totalmente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

13. ¿El armado de Pedidos facilita la carga de unidades?

- Totalmente en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de Acuerdo

14. ¿Los reclamos son atendidos a tiempo por la empresa?

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿El número de pedidos a entregar es el adecuado?

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. ¿La descripción de artículos en la factura facilita el armado de pedidos?

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿La asignación de rutas agiliza el tiempo de entrega de mercancías? *

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Los pedidos son entregados en su totalidad al cliente?

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿La empresa brinda las capacitaciones adecuadas?

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿El personal de ventas le visita con frecuencia?

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

21. ¿Recibe el apoyo constante por parte de su jefe inmediato?

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

22. ¿La mercadería solicitada llega en buenas condiciones al cliente?

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

23. ¿Los indicadores brindados por la empresa cubren sus expectativas?

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Resultado del instrumento:

Figura 9: Genero de encuestados

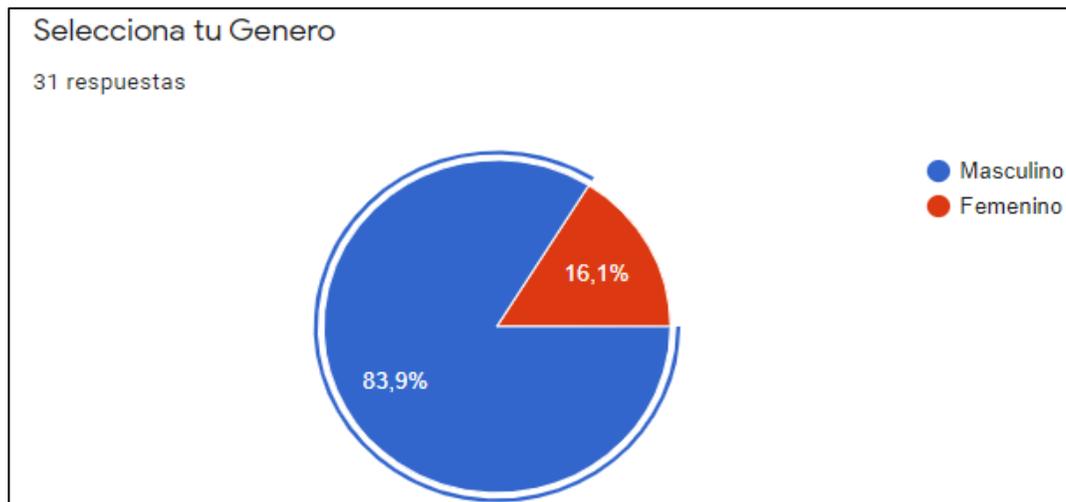


Figura 10: Estado Civil de encuestados

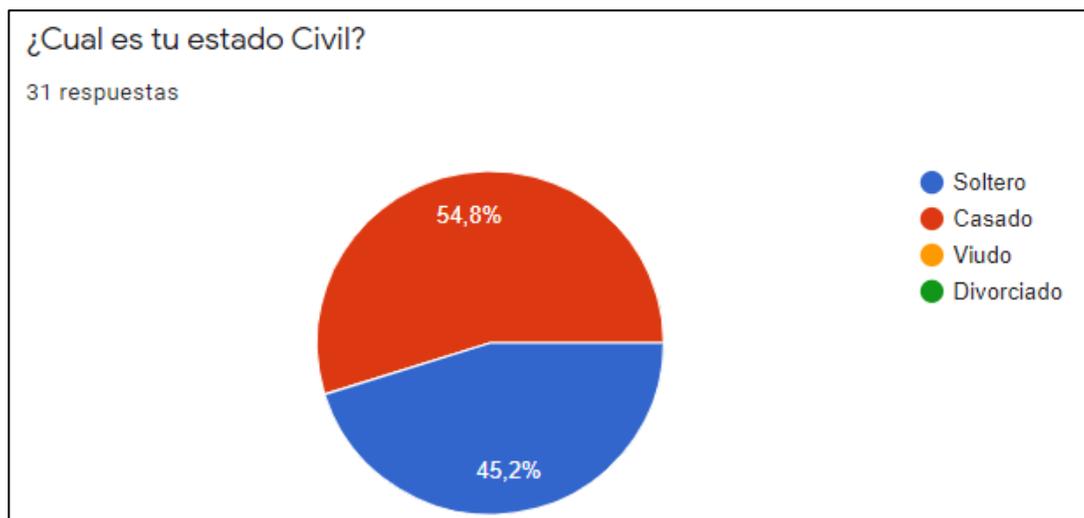


Figura 11: Rango de edad de encuestados



Figura 12: Tiempo laboral de los encuestados

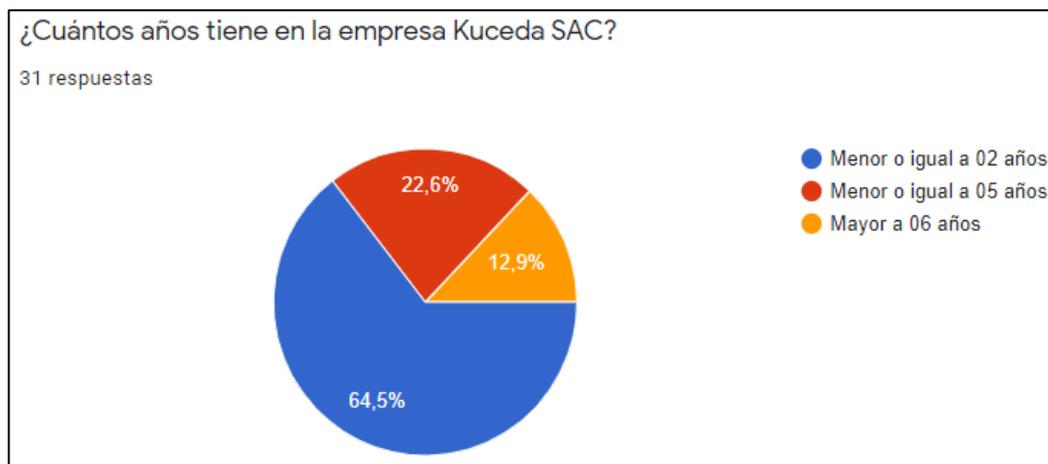
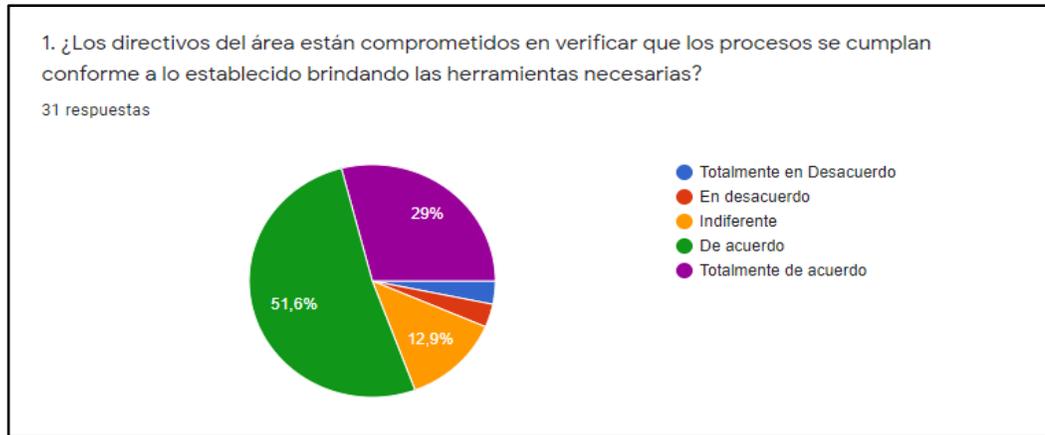


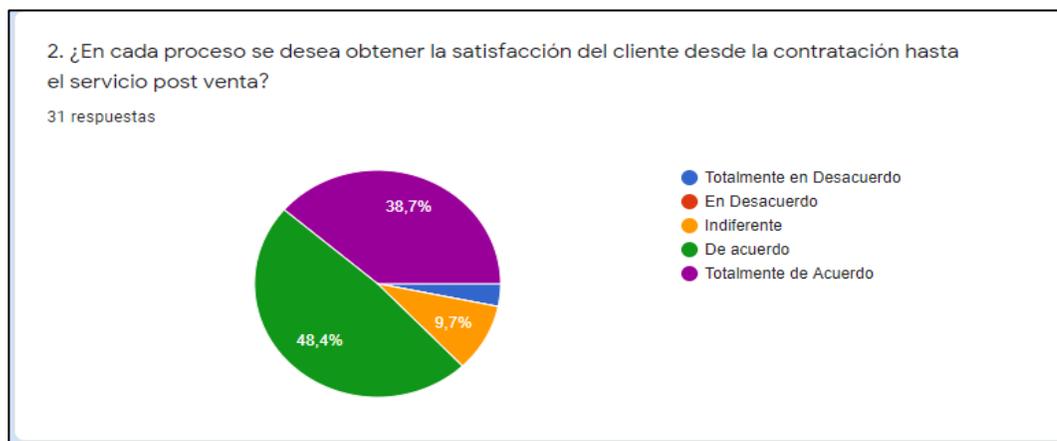
Figura 13: Análisis de la Pregunta 1



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente al compromiso de los procesos, se obtuvo que un 51.6% de colaboradores se encuentran de acuerdo que los directivos del área están comprometidos con los procesos establecidos. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo, lo cual, se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

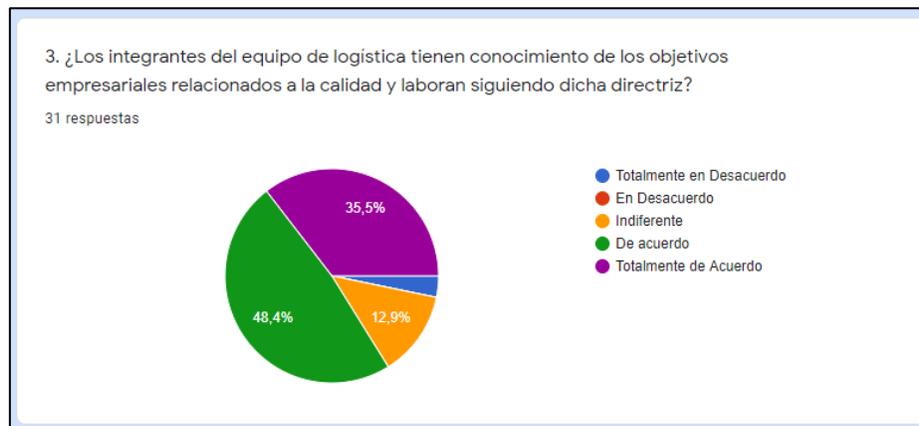
Figura 14: Análisis de la Pregunta 2



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la satisfacción del cliente, se obtuvo que un 48.4% de colaboradores se encuentran de acuerdo con los procesos que se realizan para una buena contratación en el servicio Post Venta. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Con lo cual, se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

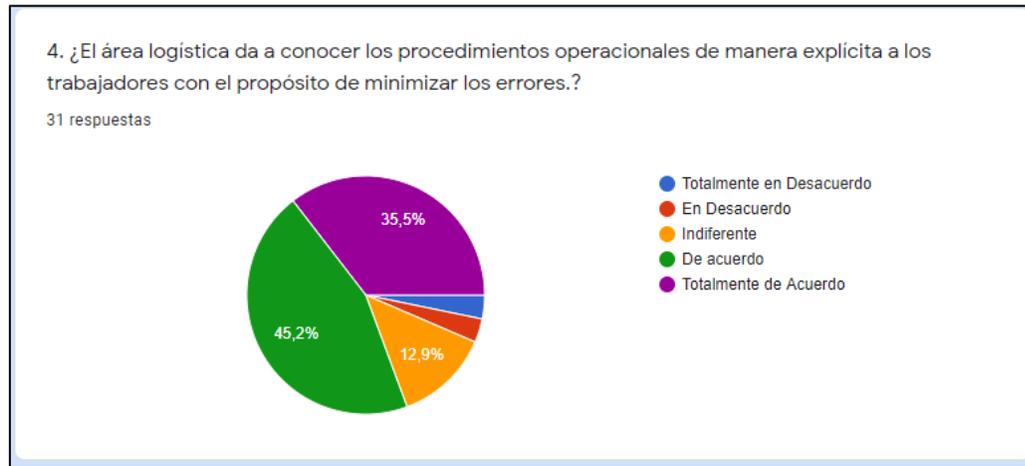
Figura 15: Análisis de la Pregunta 3



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente al conocimiento de los objetivos empresariales, se obtuvo que un 48.4% de colaboradores se encuentran de acuerdo en que el equipo de logística sigue de manera correcta las directrices. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Con lo cual, se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

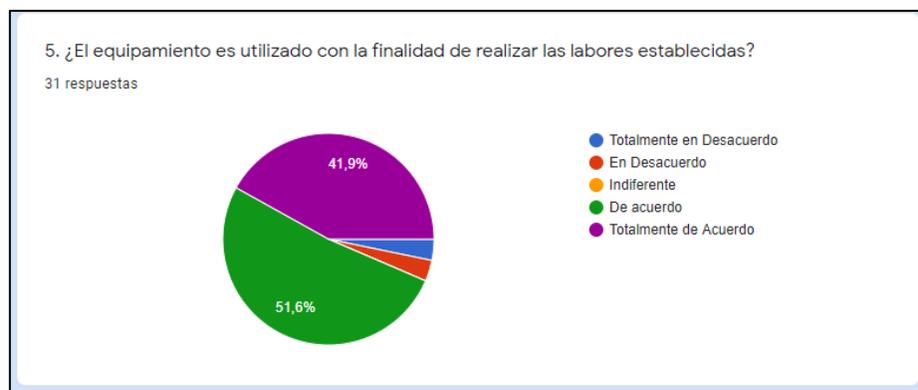
Figura 16: Análisis de la Pregunta 4



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente al conocimiento de procedimiento operacionales, se obtuvo que un 45.2% de colaboradores se encuentran de acuerdo en que el equipo de logística da a conocer correctamente a fin de minimizar los errores del área. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Con lo cual, se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

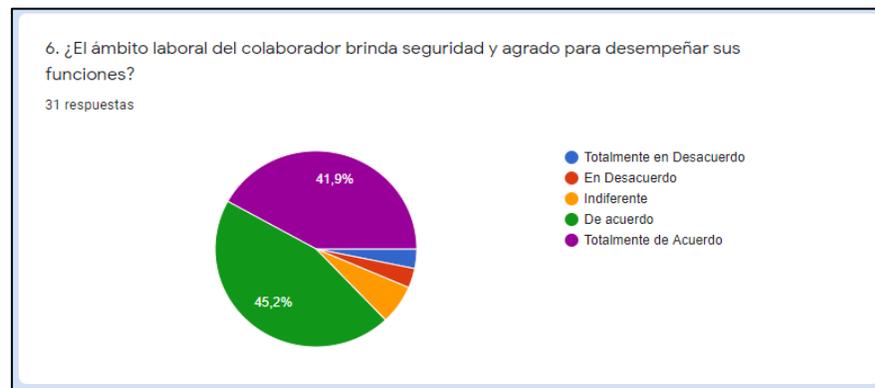
Figura 17: Análisis de la Pregunta 5



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la utilización del equipamiento, se obtuvo que un 51.6% de colaboradores se encuentran de acuerdo que las labores son realizadas según la disposición de los mismos. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Con lo cual, se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

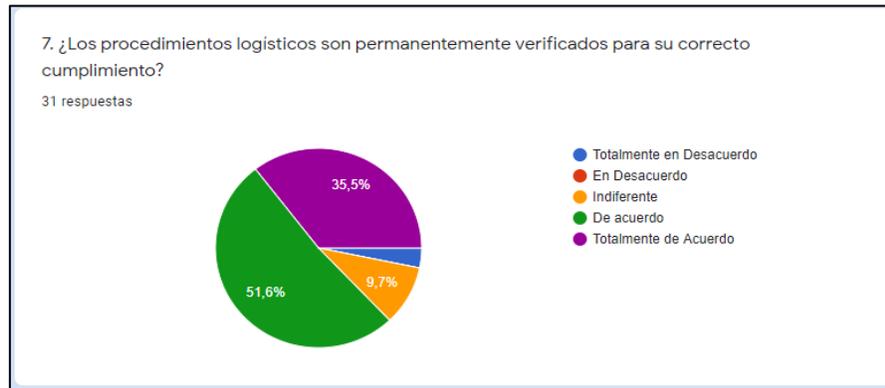
Figura 18: Análisis de la Pregunta 6



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente al ámbito laboral, se obtuvo que un 45.2% de colaboradores se encuentran de acuerdo en el desempeño de sus funciones es de agrado para realizar una buena gestión. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Con lo cual, se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

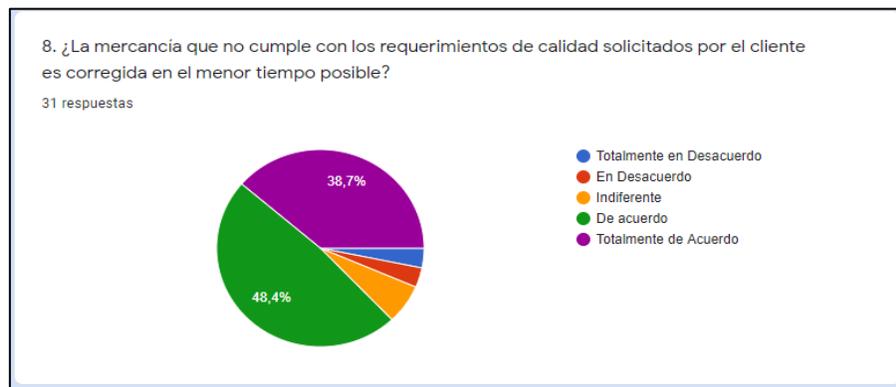
Figura 19: Análisis de la Pregunta 7



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente procedimiento logísticos, se obtuvo que un 51.6% de colaboradores se encuentran de acuerdo que es permanente el correcto cumplimiento de los procesos. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Con lo cual, se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

Figura 20: Análisis de la Pregunta 8



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente al requerimiento de calidad, se obtuvo que un 48.4% de colaboradores se encuentran de acuerdo que las solicitudes son corregidas en un menor tiempo. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Con lo cual, se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

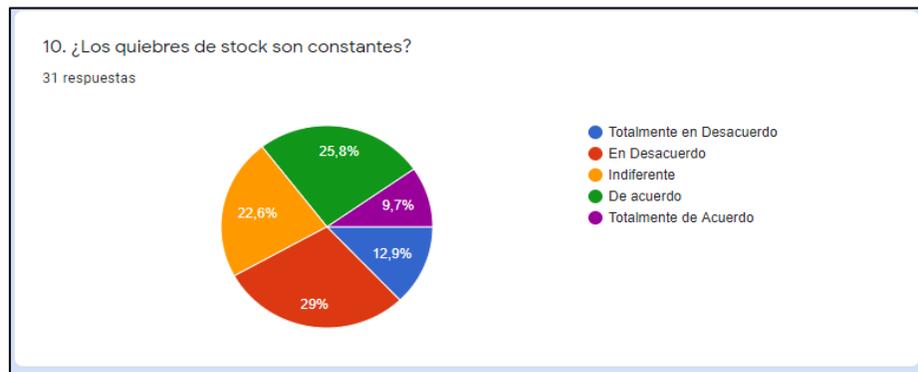
Figura 21: Análisis de la Pregunta 9



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a las acciones de mejora por el área logística, se obtuvo que un 46.7% de colaboradores se encuentran de acuerdo que la práctica de los procesos mejora el sistema de calidad. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Con lo cual, se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

Figura 22: Análisis de la Pregunta 10

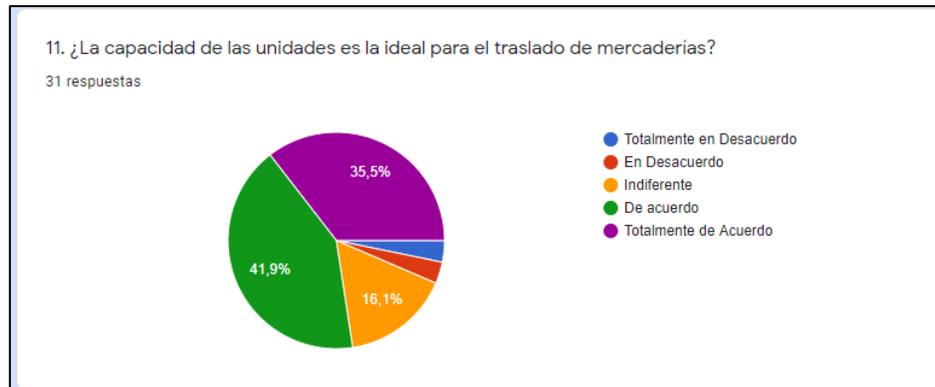


Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a los quiebres de stock, se obtuvo que un 29.0% del total de colaboradores se encuentra en desacuerdo, seguidamente, hay un grupo que indica lo contrario con un 25.8% de acuerdo. Se concluye en el análisis que la diferencia entre los dos

motivos es de porcentaje mínimo, considerando que se debe tomar acción en el área para revisar cuales son las causas de los quiebres de stock.

Figura 23: Análisis de la Pregunta 11



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la capacidad de las unidades, se obtuvo que un 41.9% del total de colaboradores se encuentra de acuerdo con el tamaño de los vehículos que se emplea para la operación. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

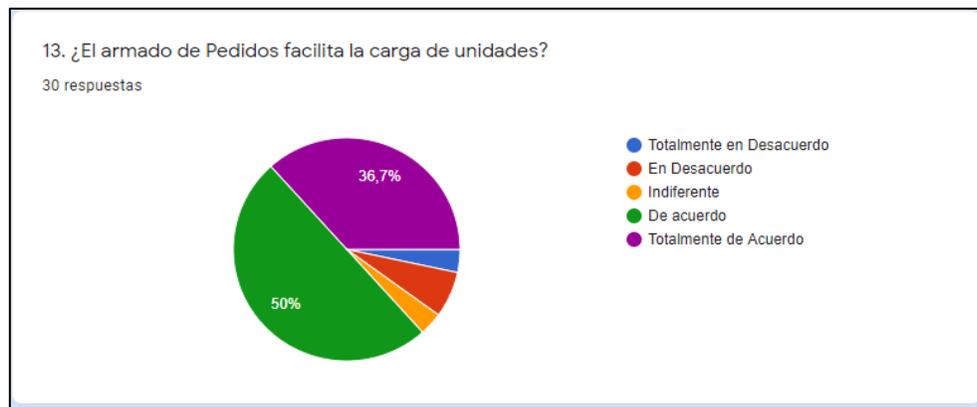
Figura 24: Análisis de la Pregunta 12



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente al proceso de picking, se obtuvo que un 38.7% del total de colaboradores se encuentra de acuerdo que la realización de ello es de manera adecuada y correcta. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

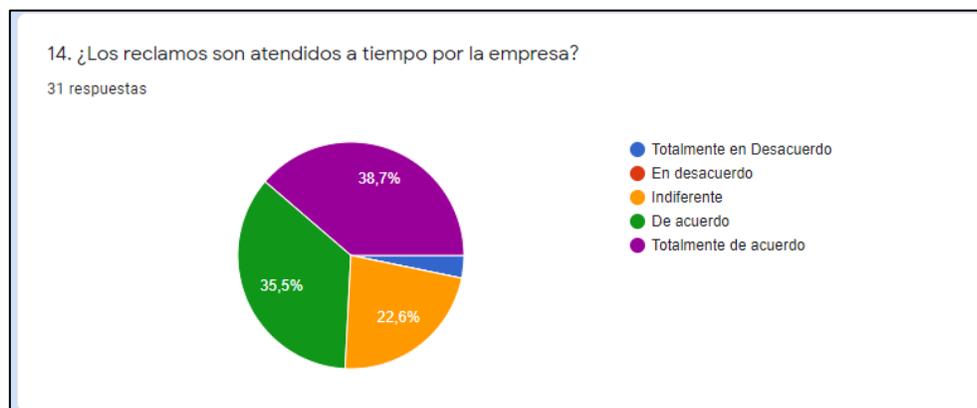
Figura 25: Análisis de la Pregunta 13



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente al armado de pedidos, se obtuvo que un 50% del total de colaboradores se encuentra de acuerdo que la realización de ello facilita de manera rápida la carga. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

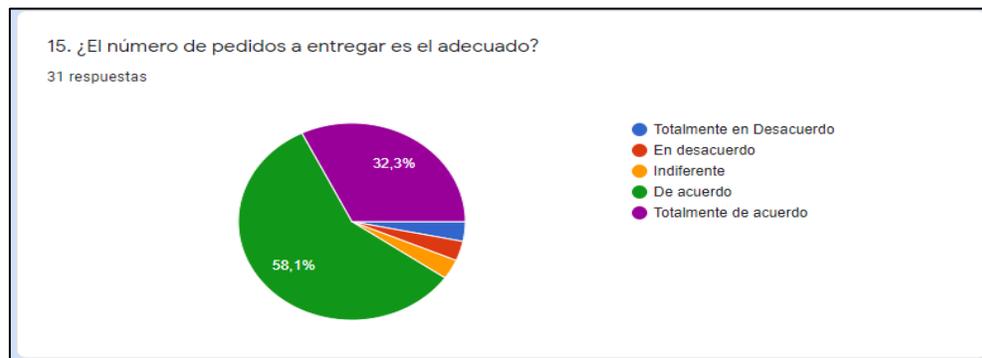
Figura 26: Análisis de la Pregunta 14



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la atención de los reclamos, se obtuvo que un 35.5 % del total de colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo que la realización de ello se lleva a cabo de manera rápida. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

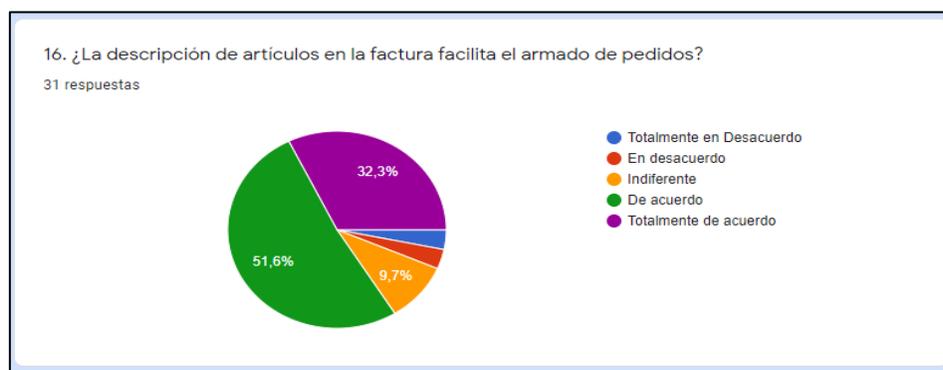
Figura 27: Análisis de la Pregunta 15



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente al número de entregas, se obtuvo que un 58.1 % del total de colaboradores se encuentra totalmente de acuerdo que la realización de ello se lleva a cabo de manera adecuada. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

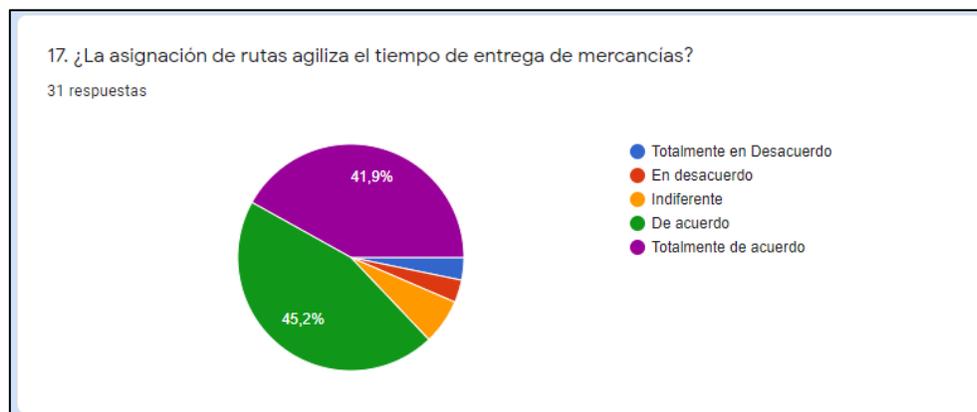
Figura 28: Análisis de la Pregunta 16



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la descripción de los artículos, se obtuvo que un 51.6 % del total de colaboradores se encuentra de acuerdo con la codificación en las facturas, producto a ello los armados de pedidos se llevan a cabo de manera adecuada. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

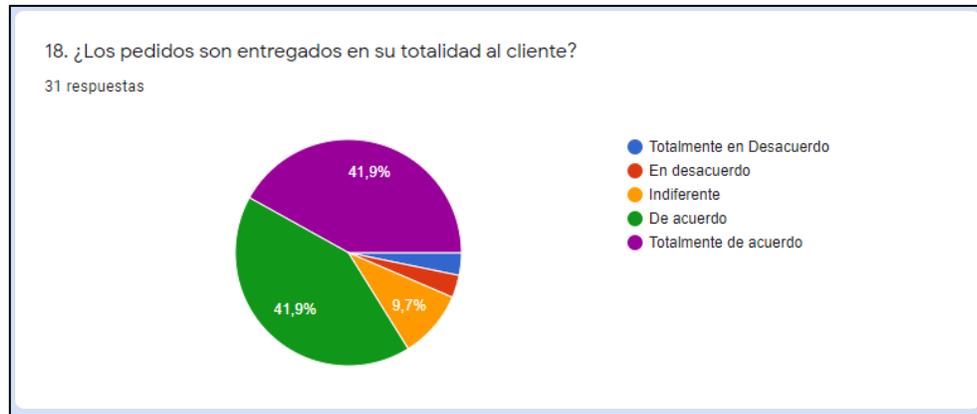
Figura 29: Análisis de la Pregunta 17



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la asignación de rutas, se obtuvo que un 45.2 % del total de colaboradores se encuentra de acuerdo con los tiempos según la zonificación de pedidos a entregar. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

Figura 30: Análisis de la Pregunta 18



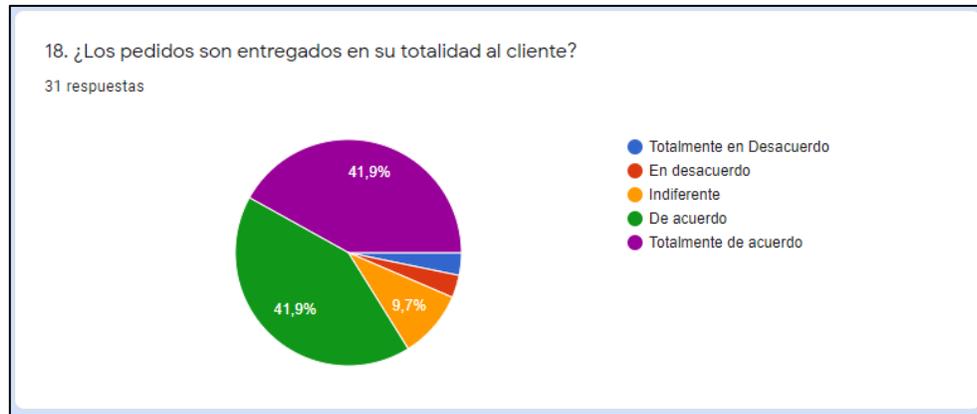
Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la totalidad de entrega, se obtuvo que un 41.9 % del total de colaboradores se encuentra de acuerdo que los pedidos son entregados de manera correcta según las cantidades asignadas. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la asignación de rutas, se obtuvo que un 45.2 % del total de colaboradores se encuentra de acuerdo con los tiempos según la zonificación de pedidos a entregar. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

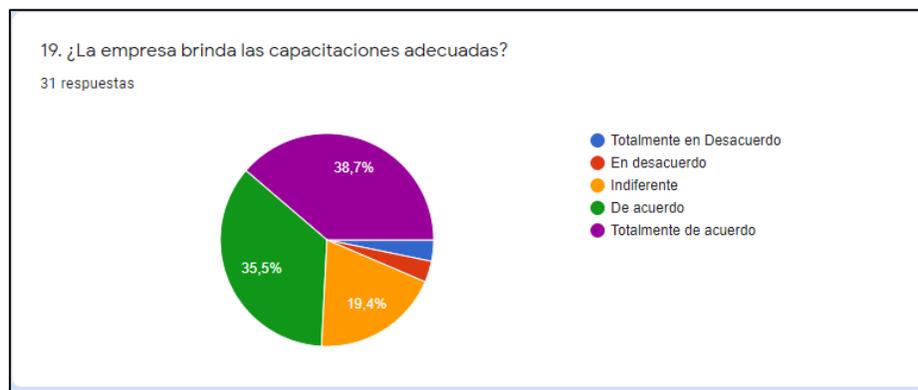
Figura 31: Análisis de la Pregunta 18



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la totalidad de entrega, se obtuvo que un 41.9 % del total de colaboradores se encuentra de acuerdo que los pedidos son entregados de manera correcta según las cantidades asignadas. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

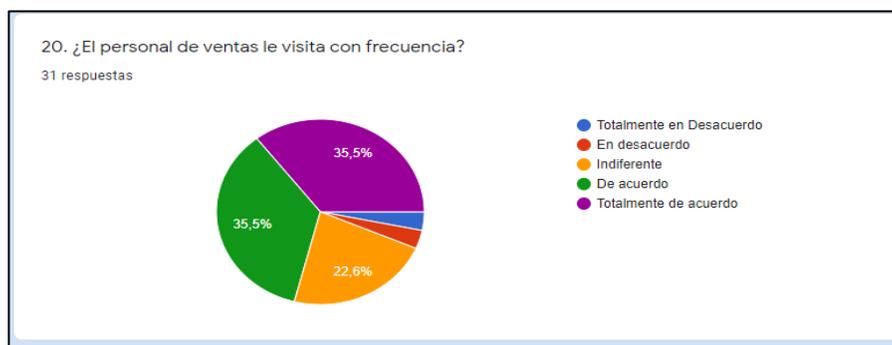
Figura 32: Análisis de la Pregunta 19



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a las capacitaciones, se obtuvo que un 35.5% del total de colaboradores se encuentra de acuerdo que las charlas y capacitaciones están enfocados adecuadamente en el cumplimiento de la operación de la empresa. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

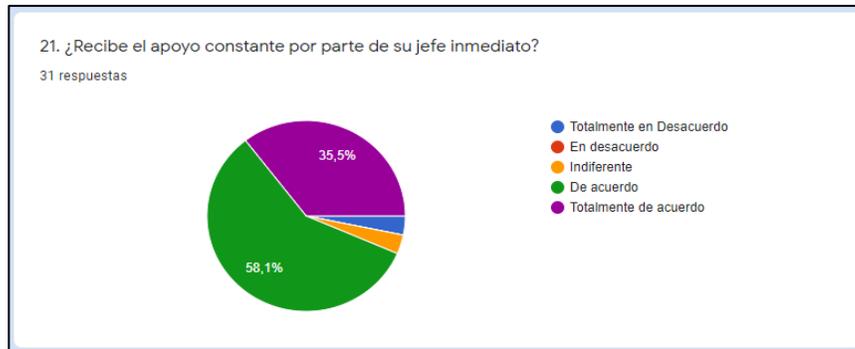
Figura 33: Análisis de la Pregunta 20



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la visita comercial, se obtuvo que un 35.5% del total de colaboradores se encuentra de acuerdo que son muy frecuentes las visitas del personal de ventas con la empresa, lo cual fortalece las operaciones del área. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

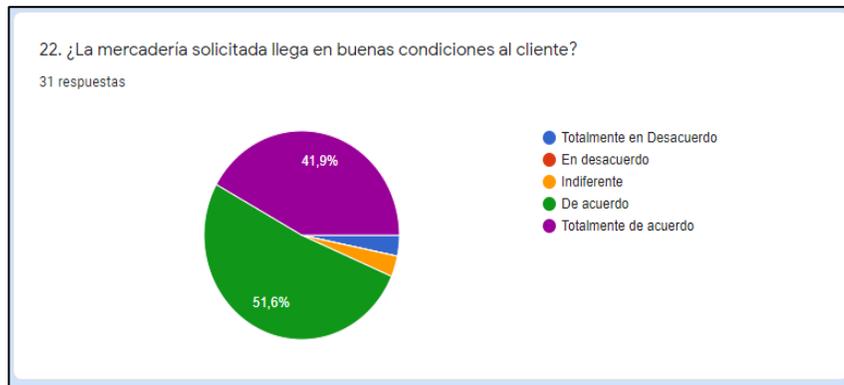
Figura 34: Análisis de la Pregunta 21



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente al soporte brindado por las jefaturas, se obtuvo que un 58.1% del total de colaboradores se encuentra de acuerdo con el apoyo brindado para la eficiencia en las operaciones. Mientras que, el 3.2% está totalmente en desacuerdo. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

Figura 35: Análisis de la Pregunta 22



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos referente a la mercadería solicitada, se obtuvo que un 51.6% del total de colaboradores se encuentra de acuerdo en que el trabajo realizado en operaciones hace de que la mercadería llegue en buenas condiciones al cliente. Mientras que, el 3.2% está

totalmente en desacuerdo, considerando que es un número reducido de personas. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

Figura 36: Análisis de la Pregunta 23



Análisis e interpretación:

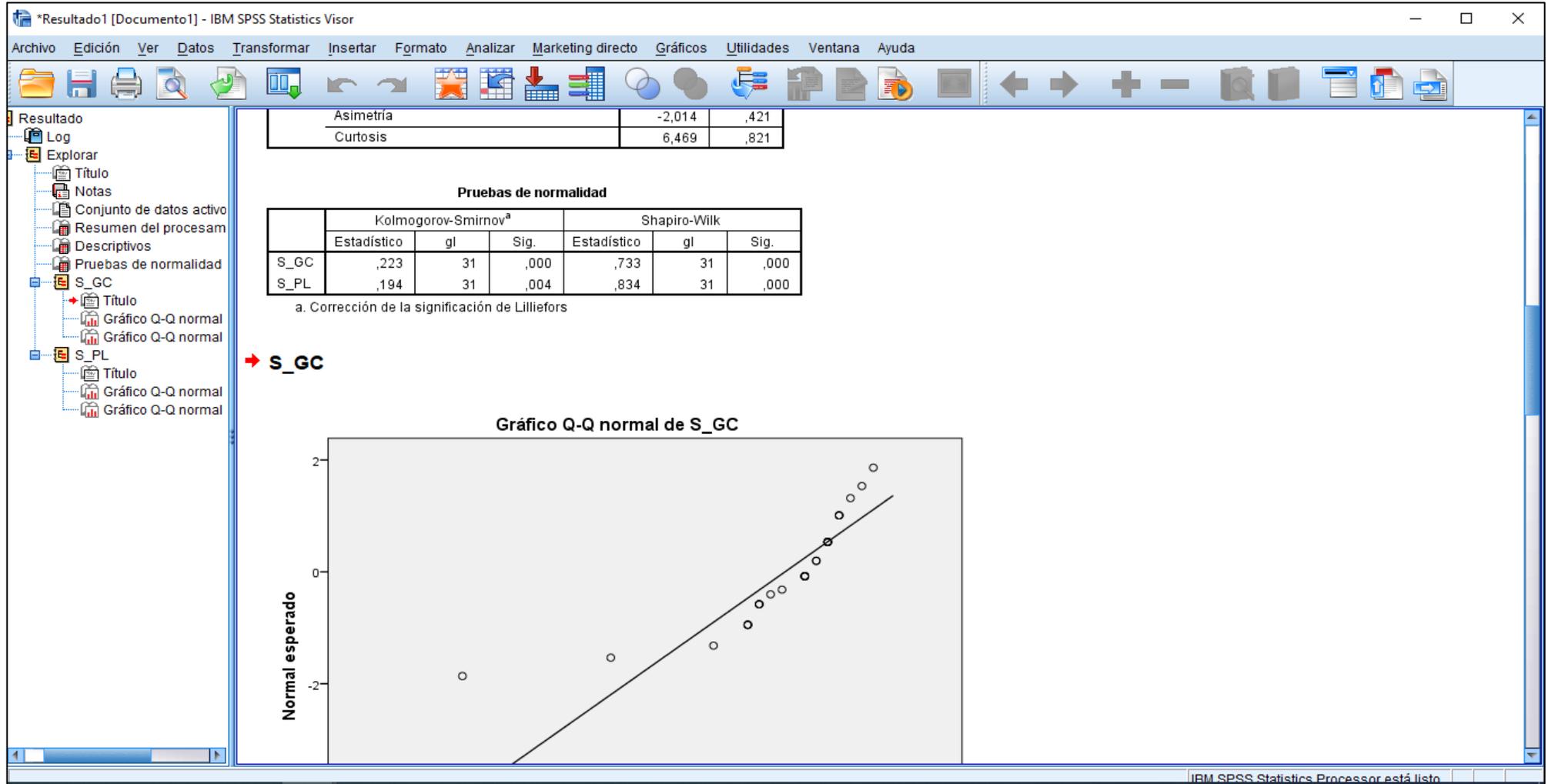
Según los resultados obtenidos referente a los indicadores establecidos por la empresa, se obtuvo que un 54.8% del total de colaboradores se encuentra de acuerdo en que la medición que se ejerce ayuda a poder tener claridad de los trabajos realizado, además, contribuye con la buena toma de decisiones de las jefaturas, Sin embargo, el 3.2% está totalmente en desacuerdo, considerando que es un número reducido de personas. Se concluye que la aceptación de los encuestados es favorable para la empresa KUCEDA S.A.C.

Tabla 14: Matriz de resultados de evaluación

Preg unta 01	Preg unta 02	Preg unta 03	Preg unta 04	Preg unta 05	Preg unta 06	Preg unta 07	Preg unta 08	Preg unta 09	Preg unta 10	Preg unta 11	Preg unta 12	Preg unta 13	Preg unta 14	Preg unta 15	Preg unta 16	Preg unta 17	Preg unta 18	Preg unta 19	Preg unta 20	Preg unta 21	Preg unta 22	Preg unta 23	Total Varia bles	Niv eles
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	108	3
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	110	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	1
4	5	4	4	4	3	4	5	2	2	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	93	3
4	4	5	4	5	5	4	4	5	2	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	98	3
4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	93	3
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86	3
5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	99	3
4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	102	3
4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	95	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	85	2
4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	1	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	91	3
2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	58	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	87	3
4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	101	3
5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	110	3
4	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	103	3
3	3	4	4	5	4	4	5	4	1	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	5	5	5	87	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	86	3
5	4	4	5	4	5	5	4	5	2	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	98	3
4	5	5	4	4	4	5	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	81	2
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	87	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	90	3
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	104	3
5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	106	3
5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	104	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	86	3
4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	89	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	110	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	3

Fuente: Propia

Tabla 15: Cuadro de prueba de normalidad en SPSS



Fi

37: Cuadro de frecuencia por la variable de Gestión de Calidad

***Resultado5 [Documento5] - IBM SPSS Statistics Visor**

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Estadísticos
 - S_GC
- Log
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Estadísticos
 - S_GC
- Log
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Estadísticos
 - V_GC
- Log
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Estadísticos
 - V_PL

N	Válidos	31
	Perdidos	0
Rango		2

V_GC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	1	3,2	3,2	3,2
Medio	6	19,4	19,4	22,6
Alto	24	77,4	77,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

```

FRECUENCIAS VARIABLES=V_PL
  /STATISTICS=RANGE
  /ORDER=VARIABLE.
    
```

➔ **Frecuencias**

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\LAPTOP\Downloads\BDatos1.sav

Estadísticos

N	Válidos	31
	Perdidos	0
Rango		2

V_PL

IBM SPSS Statistics Processor está listo H: 175 W: 193

Figura 38: Cuadro de frecuencia por la variable de Proceso Logístico

