



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de la calidad y cadena de suministro del área de recepción
de un empresa Logística, Callao 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Correa Castillo, Sarita Isabel (ORCID: 0000-0001-7952-1877)

Fuentes Gozzer, Willy Anthony (ORCID: 0000-0001-7283-1856)

ASESOR:

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado a nuestros padres, que siempre nos apoyaron incondicionalmente, por motivarnos día a día a no darnos por vencidos y en ser mejores personas y profesionales.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, porque a diario nos regala amaneceres y oportunidades para lograr nuestros objetivos, gracias a nuestros profesores por todas las horas que estuvieron siempre prestos a escucharnos y a atendernos, gracias a nuestros padres que son siempre nuestro soporte cuando la vida se pone cuesta arriba.

Índice de Contenidos

CARÁTULA	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstrac	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	17
3.4.1. Técnica	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
4.1 Análisis descriptivo.....	21
4.2 Análisis inferencial.....	29
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	40

REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumento de recolección	18
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento	18
Tabla 3 Dimensión 1, Elementos tangibles	21
Tabla 4 Dimensión 2, Empatía en el servicio	22
Tabla 5 Dimensión 3, Fiabilidad en el servicio	23
Tabla 6 Dimensión - Capacidad de respuesta.....	24
Tabla 7 Dimensión gestión de la calidad - Seguridad percibida	25
Tabla 8 Dimensión estratégica	26
Tabla 9 Dimensión táctica	27
Tabla 10 Dimensión operativa.....	28
Tabla 11 Pruebas de normalidad	29
Tabla 12 Hipótesis general.....	30
Tabla 13 Hipótesis específica 1.....	31
Tabla 14 Hipótesis específica 2.....	32
Tabla 15 Hipótesis específica 3.....	33
Tabla 16 Variable y Operacionalización	47
Tabla 17 Variable y Operacionalización	48
Tabla 18 Matriz de consistencia	49

Índice de figuras

Figura 1: Dimensión 1- Gestión de la calidad - Elementos tangibles	21
Figura 2: Dimensión 2 de Gestión de la calidad - Empatía en el servicio.....	22
Figura 3: Dimensión - Fiabilidad en el servicio	23
Figura 4. Dimensión de gestión de la calidad - Capacidad de respuesta	24
Figura 5. Dimensión 5 , Seguridad percibida.....	25
Figura 6. Dimensión estratégica.....	26
Figura 7. Dimensión táctica	27
Figura 8. Dimensión operativa.....	28

Resumen

La gestión de la calidad, hoy en día se enfoca en la cadena de suministro. Para competir, los miembros de la cadena de suministro deben aprender a integrarse, crecer y desarrollar funciones comerciales sin problemas. Por tal motivo, esta investigación se realiza con el propósito de determinar si existe relación entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros de una empresa logística, Callao 2021. Se desarrolló una metodología no experimental, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional y por el momento de la toma de datos de corte transeccional o transversal. Se empleó el cuestionario; con 23 ítems para gestión de la calidad y 12 ítems para cadena de suministro. La muestra estuvo conformada por 35 proveedores y los datos establecieron que existe correlación moderada entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros y el p-valor fue de ,044, lo que permite afirmar que la relación es significativa. Se concluyó que la relación es directa y significativa y de forma específica se estableció que existe relación entre la gestión de la calidad y las dimensiones estratégicas y tácticas de la cadena de suministros. A diferencia de la dimensión operativa, cuya relación no fue significativa.

Palabras claves: gestión de la calidad, cadena de suministros, estrategias, tácticas, operaciones.

Abstrac

The management of quality, today is focused on the supply chain. To compete, members of the supply chain must learn to integrate, grow and develop commercial functions without problems. For this reason, this investigation is carried out with the purpose of determining whether there is a relationship between the management of quality and the supply chain of a logistics company, Callao 2021. A non-experimental methodology was developed, quantitative approach, correlational descriptive design and by the moment of taking data from the cross-sectional or cross-section. The questionnaire was used; with 23 items for quality management and 12 items for supply chain. The study sample made up of 35 providers and the data established that there is a moderate correlation between the quality management and the supply chain and the p-value of .044, which allows us to state that the relationship is significant. It was concluded that the relationship is direct and significant and specifically established that there is a relationship between the quality management and the strategic and tactical dimensions of the supply chain. The difference from the operative dimension, whose relationship was not significant.

Keywords: quality management, supply chain, strategies, tactics, operations.

I. INTRODUCCIÓN

Llevamos ya más de un año de pandemia sin signos de que el coronavirus se aleje o se disipe. En ese corto tiempo, nuestro mundo ha cambiado drásticamente: la forma en que vivimos, compramos, educamos a nuestros hijos, recibimos servicios de atención médica y nos relacionamos con las demás personal y profesionalmente. Las empresas han tenido que adaptarse rápidamente o arriesgarse a hundirse; muchos se están reinventando y remodelando su forma de operar.

En el entorno empresarial actual, la calidad juega un papel importante en el éxito empresarial, ya que determina la superioridad de un producto, bien o servicio prestado por la industria a los consumidores y clientes. Para prosperar sobre los competidores en el sector industrial, las industrias deben enfatizar en mantener la calidad en todas las etapas de las operaciones comerciales y, finalmente, esto lleva a todos los establecimientos comerciales a seguir el concepto de sistema de gestión de la calidad (SGC) que involucra políticas, procesos y procedimientos para mejorando la calidad en cada etapa de la operación.

La cadena de suministro global de décadas se creó durante el impulso hacia la globalización; las empresas trasladaron la fabricación al extranjero porque era rentable y eficiente. Pero en los primeros días del coronavirus, tal como lo informa CEPAL (2020) cuando los países se apresuraron a obtener equipos de protección personal (EPP) y ventiladores escasos, los problemas de depender de unos pocos actores en la cadena de suministro se volvieron evidentes, especialmente dadas las tensiones con China y la competencia global por estos suministros.

Bajo este nuevo espacio económico, una nueva forma de pensar exige, por tanto, reposicionar las formas de hacer negocios. Internamente, generalmente se plasman en objetivos como la racionalización de costos, la reconfiguración de procesos de producción y operatividad, y requieren que las funciones de Recursos Humanos se ubiquen en el corazón de los temas operativos y estratégicos de su empresa.

En la actualidad a nivel mundial los hábitos de compra de la población cambiaron, a raíz de la crisis de salud vivida por efectos del COVID 19, la población mundial ha incrementado su dinámica de consumo de compras por internet. (Canto, 2021) Este contexto ha obligado a las empresas a efectuar cambios drásticos en la cadena de suministros y por consiguiente a los procesos de operatividad, empezando por el área de recepción.

Las cadenas de suministro crean oportunidades de empleo estables para los productores y acceso a los mercados internacionales y brindan a los consumidores más opciones a precios asequibles. La diversificación de las cadenas de suministro evita riesgos concentrados o cuellos de botella, que pueden intensificar la presión en tiempos de crisis, pero solo son adecuados para hacer frente a riesgos agudos y aislados. COVID-19 provocó restricciones al movimiento y la actividad económica en casi todos los países.

Según Comscore (2021) el Perú, al igual que Argentina y Chile, se ubican entre los 3 primeros países latinoamericanos que han evidenciado un mayor incremento en el consumo digital. El Perú aumentó en más del 100 % en comparación al 2019. Se evidenció un crecimiento en ventas para los productos alimenticios, para las bebidas y productos que los hogares emplean para el cuidado de la salud y limpieza, además de artefactos electrónicos de video, tv y computo.

Es necesario revertir los problemas logísticos que las empresas peruanas presentaron desde el 2020, como los cambios en los tiempos de entrega, la falta de stock, el incremento del costo del delivery, fallas en los pedidos de compras, y diversas fallas en la cadena de suministro que sufrieron los almacenes de última milla, que se enfrentaron con características que representaron un problema como: pequeños almacenes para la recepción del producto, deficiencia en la atención por sobrecarga de pedidos, cierre de atención directa al público, y ubicación en zonas poco estratégicas de las ciudades. (Canto, 2021)

Esta problemática no sólo afecta a las empresas a nivel internacional, es una realidad latente en todas las empresas del país. El afrontar la crisis de salud,

a manera de prevención obliga a las personas al consumo por internet. Este proceso inicia desde la orden de pedido vía on line, para que posteriormente se ejecute una serie de procesos, que abarca toda la gestión logística para hacer llegar el producto al consumidor final.

La crisis actual, tomó desprevenidos a todos, debilitando la economía de las muchas empresas, y obligando a cuestionarse el cómo puede gestionarse las operaciones y nuevos sistemas logísticos de esta coyuntura, ¿se podría lograr los objetivos de la empresa mediante el trabajo remoto?, ¿Cómo inicia ahora la cadena de suministro?, ¿existen planes de contingencias adecuados para la ejecución de los procesos de operación, producción y cadena de suministro?

Estas acciones representan problemas que requieren solución a corto plazo y para ello tomamos en cuenta lo señalado por (DelaCruz, 2020), quien menciona que es necesario reestructurar los modelos de negocios, de empresas servicios y productos, debiendo “estandarizar componentes, simplificar diseños, cambiar insumos, adecuar niveles de servicio y tiempos de respuesta” (p.8), además de un cambio o reestructura a la cadena de suministro para lograr un mejora en la calidad del servicio, buscando alternativas para inventarios proveedores, transporte y demás componentes de la logística empresarial. (Alvarez, 2020)

Esta investigación se realiza por la necesidad de enfrentar los nuevos riesgos que implica este nuevo contexto de cambios en los hábitos del consumidor final, la necesidad de saber aprovechar las oportunidades nacientes, y de enrumbar nuevamente en la reactivación empresarial luego del impacto negativo del Covid19

El convivir con el coronavirus nos lleva a adoptar nuevas medidas en las actividades empresariales, todo con miras al logro de la calidad en el servicio y atención. Es de vital importancia para las empresas de logística lograr la satisfacción del cliente, ya que buscan una ventaja competitiva; porque es necesario satisfacer las expectativas de los clientes.

Por tanto, las empresas de logística deben velar por todos los aspectos relacionados con la atención al cliente, sin importar lo que incluya: la aceptación de los pedidos, su ejecución o la solución de problemas. Un cliente de una empresa de logística debe estar seguro de que la empresa elegida comprende sus necesidades.

Luego de todo lo expuesto se plantea la siguiente interrogante de investigación ¿Existe relación entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021? y como problemas específicos se plantean: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y la dimensión estratégica de la cadena de suministros del área de una empresa logística, Callao 2021? ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad en la dimensión operativa del proveedor de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021? ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad en la dimensión práctica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021?

La problemática presentada motiva al interés por esta investigación, siendo de vital importancia determinar o dar respuesta a estas interrogantes porque en el aspecto teórico, permitirá analizar la diversa literatura existente frente a la calidad en el servicio y su influencia en la mejora de la cadena de suministro. Para ello se requiere de un análisis de diversas investigaciones actuales que nos den luces sobre la importancia de esta gestión. Metodológicamente se justifica esta investigación porque se empleará un análisis secuenciado basado en el método científico, que nos dé información pertinente y apropiada de los sucesos estudiados, y que a su vez sirvan de sustento teórico para futuras investigaciones. En el aspecto práctico, este análisis se justifica por la necesidad de reconocer cuales son las falencias o brechas a las que se enfrentan las empresas en este contexto de cambios, que originan un cambio en la forma de gestionar y supervisar o guiar su logística y operatividad en post del crecimiento empresarial.

Es preciso que las empresas y quienes adquieren el servicio sean partícipes de este cambio. La empresa logística es una empresa que brinda

servicios a diversos proveedores que requieren hacer envíos de sus mercancías, o la recepción de las mismas para su posterior distribución. Y en el proceso, actualmente se están presentando demoras para la recepción y entrega. El contexto actual ha generado una acumulación de órdenes y falta de personal que pueda atender con los requerimientos. Es por ello que la investigación pretende determinar cómo es que una adecuada gestión de calidad en el servicio puede mejorar la distribución o la cadena de suministros en una empresa logística en el Callao.

Para ello se propone el siguiente objetivo específico, Determinar si existe relación entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021.

Específicamente los objetivos son los siguientes: (a) Determinar si existe relación entre la gestión de la calidad en la dimensión estratégica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021. (b) Determinar si existe relación entre la gestión de la calidad en la dimensión de operaciones de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021. (c) Determinar si existe relación entre la gestión de la calidad en la dimensión práctica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021.

De igual forma se plantea la hipótesis de estudio principal que es; Existe relación positiva y significativa entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021.

Y de forma específica, las hipótesis se plantean; (a) Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión estratégica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021. (b) Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión estratégica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021. (c) Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión de operaciones de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Existen investigaciones previas respecto al tema de análisis de esta investigación y para ello se cita los estudios realizados en el ámbito internacional (Acuña, Navarro, & Gutiérrez, 2019) realizaron su estudio con la finalidad de describir cuál es el efecto de la Gestión de calidad en la cadena de suministro, para cual emplearon una metodología mixta, es decir cualitativa y cuantitativa, fue investigación descriptiva y de campo. Los autores concluyeron que es de vital importancia gestionar la calidad para optimizar los recursos de la empresa logrando controlar los puntos deficientes y obtener eficacia y eficiencia en la cadena de suministros.

Jiménez (2018) realizó su investigación titulada “Evaluación de la integración de la gestión de calidad en la cadena de suministro en los procesos de comercio exterior caso de estudio en el Valle del Cauca” con el propósito de describir cómo es que la gestión de la calidad al integrarse con la cadena de suministros otorga una mayor competitividad en las empresas de análisis. La investigación concluyó que integrar calidad y suministro SCQM, implica que las empresas apliquen estrategias de desarrollo que busquen interacción entre los actores, con compromiso y eficiencia para lograr competitividad a nivel internacional.

De igual forma se resalta el estudio de (Sandoval, Hinojosa, & Sandoval, 2017) quien tuvo como finalidad medir cual es el nivel de calidad en el servicio de los procesos logísticos en la Comarca Lagunera para lo cual analizó las categorías de conformidad, desempeño y confiabilidad. Los autores concluyeron que existe poca confiabilidad en las áreas de transporte, cuyos proveedores incurren en retrasos para el transporte y distribución de la mercadería. Otra falencia detectada es la inadecuada administración o manejo de los procesos de almacenamiento generando retraso e incertidumbre en los clientes al momento de recepción de su materia prima.

El estudio de Pabón (2016) denominado Análisis y propuesta de mejora del servicio que brinda el área de almacenes a sus clientes y su interacción con

las distintas áreas internas de la empresa logística, se realizó con el objetivo de diagnosticar y evaluar los procesos logísticos de la empresa para posteriormente realizar una propuesta de mejora que optimice los resultados operativos, de rentabilidad y competitividad. La autora concluyó que es necesario aplicar mejoras en los ciclos operativos para generar mayor oportunidad de optimización de la calidad en el servicio y atención al cliente.

En el ámbito nacional se tiene el estudio de Paz (2018) realizó su estudio analizando las variables cadena de suministros y calidad en el servicio, cuyo propósito fue el de analizar si existe correlación entre ambas variables, cuya población fue desarrollada en Industrias del Espino S.A. La metodología empleada fue aplicada, de tipo descriptivo no experimental cuyos sujetos de análisis fueron 1200 colaboradores y 300 clientes. Los resultados permitieron concluir que existe una correlación positiva y significativa entre la cadena de suministros y la calidad del servicio logístico.

Becerra y Estela (2015) realizaron un estudio titulado Propuesta de mejora de los procesos de recepción, gestión de inventarios y distribución de un operador logístico y llegaron a la conclusión de que al aplicarse las propuestas de mejora en los procesos se logró optimizar los tiempos de entrega y despacho, los formatos de control de mercadería y de transporte se lograron llenar adecuadamente y se redujeron los costos y devolución de productos. Es preciso resaltar que una adecuada gestión del servicio y atención mejora significativamente los procesos logísticos de la empresa.

De igual forma se resalta el estudio de Quispe (2017) quien analizó cual es el efecto de la gestión y la cadena de suministros de la empresa. La muestra fueron 18 proveedores que respondieron a la gestión y calidad en el servicio. La autora concluyó que más del 50% de los proveedores no se sienten satisfechos con el servicio y por consiguiente se originó una caída en las ventas.

Arellano (2017) señala que la calidad se ha convertido en un tema cada vez más importante en las organizaciones por lo que es fundamental desarrollar una gestión sostenida de los recursos y por ello la logística surge como una

actividad que permite, en el corto plazo, la consecución de una gran eficiencia y beneficios económicos, y, en el largo plazo, para obtener ventajas competitivas.

Si bien el concepto de logística ha ido avanzando en las últimas décadas, se toma en cuenta lo señalado por (Oyola, 2018) quien refiere que la gestión de la calidad es aquella parte que planifica, implementa y controla el flujo y almacenamiento eficiente de materias primas, productos terminados y materiales semi acabados, así como la información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente. Por lo tanto, es fundamental cumplir con los requisitos del cliente en el momento y la cantidad necesarios y con la calidad adecuada y el costo de producto y servicio adecuado

La creciente competencia, la globalización de las economías y la necesidad de incrementar la competitividad de las organizaciones a través de la eficiencia operativa, promueven nuevas oportunidades y desafíos en la gestión y organización de toda la cadena de suministro. Así, gestión de la cadena de suministros aparece como una herramienta fundamental para la ventaja competitiva en el mercado, porque permite la interacción y vinculación de los mercados con la red de distribución, el proceso productivo y las actividades de aprovisionamiento, ofreciendo a los clientes un servicio de excelencia a un bajo costo. (Pinheiro, Breval, Rodríguez, & Follman, 2017)

Asimismo, la gestión de la calidad (QM) es otro concepto que promueve la competitividad de las organizaciones. Teniendo en cuenta que los clientes son cada vez más exigentes, buscan cada vez más empresas que satisfagan sus necesidades en términos de productos / servicios, y empresas que efectivamente superen sus expectativas. Por lo tanto, QM influye en el desempeño de las empresas y la satisfacción del cliente, así como en otras partes interesadas.

Gestión de la calidad desempeña un papel vital en el desarrollo de prácticas de gestión (Hue, Chi, & Matsui, 2018). Muchos investigadores afirmaron la TQM es una estrategia que permite incrementar la eficacia, la flexibilidad y la competitividad de una organización para cumplir con los

requerimientos y necesidades de los clientes, y esto origina un valor agregado que proporciona una ventaja en relación a sus competidores, para las organizaciones empresariales (Magd & Karyamsetty, 2020) como una fuente de logro. excelencia, creando una actitud acertada a la primera, adquiriendo soluciones empresariales eficientes, deleitando a clientes y proveedores, y sobre todo como fuente de mejora del desempeño organizacional a través de la mejora continua en las actividades de la organización.

El estudio de Coaguila (2017) , señala que la competencia internacional requiere niveles más altos de logro de calidad por parte de las organizaciones. Esta idea de cambio es recomendable ya que permite que se implementen principios y procedimientos de calidad. Por ende se entiende que la gestión de la calidad suele estar relacionada con un modelo de cambio organizacional, cuya implementación depende en gran medida de la capacidad de la organización para adaptarse a estos principios.

Las dimensiones o aspectos que abarcan la gestión de la calidad son cinco, diversos autores concuerdan con esta afirmación. Se resalta lo expuesto por Caicay (2017) que menciona que una de las dimensiones son los elementos tangibles de la gestión, que refieren a las diversas instalaciones de las empresas, la maquinaria con que cuenta, equipo empleado para el funcionamiento y operatividad empresarial.

Otra dimensión es la confiabilidad; que se entiende como la capacidad que tiene la empresa para brindar al cliente un producto terminado que le genere la confianza necesaria de que el producto cumplirá con sus intereses y necesidades. (Torres & Luna, 2017) Continuado se describe la dimensión seguridad; que implica la personal, y los clientes perciben que los empleados son personas que les aseguran un proceso confiable en la elaboración y entrega del producto o servicio.

De igual forma Torres y Luna (2017) mencionan que las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta, requiere de la participación de los

empleados, y son ellos quienes deben generar en el cliente esa percepción de un trato empático, mediante la atención pronta a sus requerimientos e intereses.

Muchos autores proporcionan sus definiciones sobre una cadena de suministro, el término "cadena de suministro" se utiliza para referirse a la cadena que une cada elemento del proceso de producción y suministro desde las materias primas hasta el cliente final. (Flores & Espinal, 2017)

Normalmente, dicha cadena cruzará varios límites organizativos. Consiste en flujos de materiales y productos a través de varios procesos de producción y distribución en una dirección y flujos de información para proporcionar mecanismos de control, principalmente en la otra dirección. La definición enfatiza los procesos de suministro y las actividades involucradas.

TQM se centra en la integración y coordinación de todas las actividades en un proceso de trabajo y tiene como objetivo una mejora continua de la calidad. Calidad significa no solo la calidad de los productos finales, sino la calidad de todo tipo de medios como: datos, información, decisión, objetivos, estrategia, personas, materiales, maquinaria, sistemas. (Castaño & Vélez, 2016)

El proceso de producción se considera como un sistema integrado en el que cada departamento o empleado sucesivo es el "cliente" del anterior en el proceso. Cada cliente, ya sea interno o externo, debe estar satisfecho en el cumplimiento de sus requerimientos. La misma opinión es la que expone (Masías, 2021) reconociendo que es indispensable las mejoras continuas y la participación de todos los empleados de una organización para comprender, cumplir y superar los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes.

La TQM se puede explicar de la siguiente manera:

- (a) total: todas las personas de la empresa están comprometidas con una calidad ampliamente comprendida (si solo es posible, también lo son los clientes y proveedores),
- (b) calidad: las expectativas del cliente se cumplen por completo,
- (c) la gestión: los gerentes de todos los niveles, especialmente los más altos,

apoyan y activamente d en la implementación de una cultura corporativa pro calidad.

Por otro lado, Casafranca y Chicoma (2019) sostiene que la TQM es un proceso que se enfoca en las personas de una organización y en empoderarlas para que “lo hagan bien a la primera”. El producto de una TQM exitosa es un desempeño consistente a las expectativas del cliente. La gestión de la calidad nunca debe confundirse con normas como la ISO 9001 que se centra en los procedimientos.

La principal debilidad es que, si bien pueden ofrecer un rendimiento coherente para establecer procedimientos, ese rendimiento no se ajusta necesariamente a las expectativas del cliente. En otras palabras, si los procedimientos producen mediocridad, los estándares garantizarán una mediocridad constante.

Las teorías mencionadas anteriormente son solo una parte de las definiciones que se incluyen tanto en la literatura nacional como en la extranjera. (Figallo, 2018) Muestran que la TQM es indudablemente equívoca, incluyendo diferentes enfoques para la gestión de la calidad.

Sin embargo, la mayoría de las teorías presentadas pueden distinguir algunos supuestos comunes que se presentan a continuación: Orientación al cliente fuertemente resaltado; Estructura organizacional basada en habilidades de trabajo en equipo; Establecimiento de políticas, visión, misión, objetivos y estrategias y direcciones de desarrollo y formas de lograrlos; la participación total de todos los empleados de la organización en las actividades de calidad; el núcleo de una gestión de calidad integral son las personas que son los creadores de calidad; proporcionando una capacidad continua para mejorar los procesos clave dentro de la organización; las actividades de organizaciones subordinadas a clientes internos y externos; el impacto en la sociedad (Bendezú , 2021)

La gestión de la cadena de suministro no solo sirvió para generar una reducción de costos en el presupuesto o una misión para crear mayores

eficiencias operativas dentro de una organización. Si bien estos son parte de todo el ecosistema, la gestión moderna del cambio de suministro abarca la alineación estratégica de los procesos comerciales de un extremo a otro para obtener valor económico y de mercado, además de brindar a una empresa la ventaja competitiva sobre sus rivales comerciales. . (Flores y Espinal, 2017)

En los últimos tiempos, el amanecer de la era digital ha traído una transformación total al mundo del comercio. Hace solo veinte años, estos procesos eran arduos, laboriosos y desorganizados. Ahora puede parecer historia antigua, los tiempos de entrega han pasado de dos semanas a un mes hasta un cambio de horas en algunos casos. Los sistemas automatizados y las comunicaciones de alta velocidad han allanado el camino para la gestión de la cadena de suministro y su creciente demanda. (Arellano, 2017)

(Oyola, 2018) Hoy más que nunca, el gestionar los procesos logísticos se ha convertido en una parte integral del negocio y es esencial para que la empresa cubra las expectativas de los clientes y satisfagan sus requerimientos. La gestión de la cadena de suministro tiene el poder de impulsar el servicio al cliente, reducir los costos operativos y mejorar la situación financiera de una empresa.

La atención al cliente y la cadena de suministros se enfocan en objetivos de recibir la combinación de productos correcta y la cantidad que se entregará a tiempo, los productos deben estar disponibles en el lugar correcto y en el momento requerido y un adecuado seguimiento después de una venta debe realizarse rápidamente. Cuando una tienda de electrodomésticos vende un horno con garantía y se descompone cuando las temperaturas están por debajo del punto de congelación, es muy probable que el cliente se enoje si la unidad de calefacción no se puede reparar de inmediato.

La calidad en una cadena de suministro se puede mejorar aumentando el valor del producto final para el cliente o reduciendo el costo total del producto. Sin embargo, todavía quedan algunos problemas sin explorar, se necesita más investigación para proporcionar una mayor comprensión sobre las prácticas de calidad a lo largo de la cadena de suministro y la asociación entre las prácticas

de calidad y el desempeño general de un sistema, de tal forma que brinden direcciones para futuras investigaciones que podrían ser de gran ayuda para las empresas (Acuña, Navarro, y Gutiérrez, 2019)

Se resalta además que los índices de rendimiento clave típicos de la cadena de suministros: Los índices de rendimiento clave (KPI) son elementos cruciales de una estrategia de SCM exitosa. Identifican los estándares de desempeño requeridos y permiten a los gerentes de la cadena de suministro medir el desempeño e identificar áreas que necesitan atención. Además, son útiles para medir las mejoras de rendimiento. (Becerra y Estela, 2015) Los KPI comunes incluyen:

- Tiempo de efectivo a ciclo: el tiempo entre el pago de las materias primas y la recepción del pago de los bienes entregados, que es un factor importante para determinar los requisitos de capital de trabajo.
- Tasa de pedidos perfecta: la cantidad de pedidos entregados sin errores, que es una métrica crucial para las organizaciones que luchan por la perfección y, a menudo, se desglosa por función.
- Rotación de inventario: el tiempo que lleva vender el inventario total en dólares, que es otro factor que afecta el capital de trabajo.
- GMROI: El rendimiento del margen bruto de la inversión, que mide la cantidad de ganancia bruta obtenida sobre el costo del inventario utilizado, que es una métrica comúnmente utilizada en el comercio minorista.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación cumple el propósito de la investigación aplicada, debido a que pretende descubrir cuáles son las consecuencias de la interacción entre las variables analizadas. A su vez es una investigación de campo porque la información a recolectar se realizará mediante la observación directa de los hechos. (Huamán y Ríos, 2015)

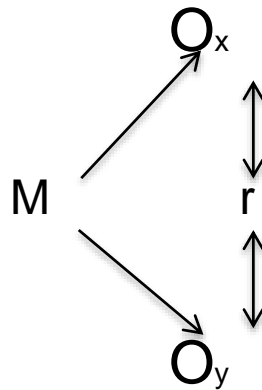
Además de ello se realizará bajo el enfoque cuantitativo, tal como lo señala (Diez, 2016) los estudios que emplean el enfoque cuantitativo realizan descripciones que parten de la aplicación de técnicas aleatorias, experimentales, estudios multivariados; es decir, donde se requiere la manipulación de datos e información sujeta a medición estadística.

Diseño de investigación

Esta investigación se realiza aplicando la metodología de diseño no experimental, razón por la que únicamente se analizarán los sucesos del estudio tal cual se presentan, sin realizar ninguna manipulación intencional de las variables gestión de la calidad y cadena de suministros (Hernández; Fernández; Baptista;, 2014)

La investigación será descriptiva porque señala cada una de las características de la gestión de calidad y cadena de suministros de una empresa logística. A su vez, por el tiempo de recolección de datos es Transversal, debido a que únicamente se tomará la información en un solo momento. Y por el tratamiento de la información recolectada es de enfoque cuantitativo, porque los datos serán analizados mediante pautas estadísticas (Hernández R., et al. 2014, p. 151).

El diagrama es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra en estudio

O = Observación

X, Y =Gestión de la calidad – Cadena de suministros

r = correlación

3.2. Variable y operacionalización

Variable independiente: Gestión de la Calidad

Definición conceptual:

Es el acto de supervisar diferentes actividades y tareas dentro de una organización para garantizar que los productos y servicios ofrecidos, así como los medios utilizados para proporcionarlos, sean consistentes. Ayuda a lograr y mantener un nivel de calidad deseado dentro de la organización. (Cogollo & Correa, 2017)

Definición operacional

Esta variable será medida con un cuestionario que consta de 22 preguntas y cada ítems tiene alternativas de respuestas en escala de Likert.

Indicadores:

- Empatía
- Confianza (fiabilidad)
- Elementos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Seguridad

Escala de medición: los ítems del instrumento permiten hacer una medición ordinal para lograr ubicar por niveles los resultados o puntajes obtenidos.

Variable dependiente: Cadena de Suministro**Definición conceptual:**

La cadena de suministro facilita el progreso de los productos desde las materias primas hasta los productos terminados que compran los consumidores. La cadena de suministro abarca todo, desde el desarrollo de productos, el abastecimiento, la producción y la logística, así como los sistemas de información necesarios para coordinar estas actividades. (Cogollo & Correa, 2017)

Definición operacional

Se medirá mediante un cuestionario que consta de 12 preguntas con alternativas en escala de Likert.

Indicadores:

- Dimensión estratégica
- Dimensión práctica
- Dimensión operativa

Escala de medición: los ítems del instrumento permiten hacer una medición ordinal para lograr ubicar por niveles los resultados o puntajes obtenidos

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Una población de investigación es generalmente una gran colección de individuos u objetos que es el foco principal de una consulta científica. (Hernández R. , 2014) El estudio cuenta con una población constituida por los

proveedores que toman el servicio de la empresa logística, que son clientes frecuentes que está conformada por 150 empresas. Sin embargo, para efectos de esta investigación se tomó en cuenta el criterio del investigador, y se decidió incluir en la muestra a los proveedores que toman el servicio de manera frecuente, que son el total 35.

- **Criterios de inclusión:**

Proveedores que soliciten los servicios de la empresa logística.

Proveedores que operen en Lima

Proveedores frecuentes que soliciten sus servicios en promedio mensual

- **Criterios de exclusión:**

Proveedores que no soliciten los servicios de la empresa logística.

Proveedores que no soliciten el servicio frecuentemente

Muestra:

Esta investigación realizó el muestreo a criterio del investigador, debido a que se seleccionó a los proveedores frecuentes que soliciten los servicios logísticos de la empresa en promedio mensual.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica

El Análisis documental, mediante la revisión de normas y estatutos que regulen los procesos de atención al cliente durante todo el proceso logístico en la cadena de suministros de la empresa logística. (Ñaupas, 2017)

Además de ello se emplea como técnica la Encuesta, porque permite la recolección de información apropiada para la investigación por medio de un cuestionario prediseñado.

3.4.2. Instrumento

El estudio emplea como instrumento el cuestionario, mediante sus preguntas se exponen detalladamente una serie de interrogantes que buscan reconocer las características o propiedades de las variables de estudio en forma secuenciada y organizada de acuerdo a cada dimensión resaltada. (Padua, 2018) Se emplea la guía de observación que se emplea para recolección de información de fuentes impresas u observables.

Tabla 1

Técnica e instrumento de recolección

Variable	Técnica	Ítems	Instrumento
Gestión de la calidad	Encuesta	22	Cuestionario con Escala de Likert
Cadena de suministros	Encuesta	12	Cuestionario con Escala de Likert

Respecto a la validación del instrumento, se procedió a solicitar la aprobación por profesionales del área quienes dieron su aprobación de acuerdo a los lineamientos requeridos para las investigaciones científicas.

Los instrumentos fueron validados y obtuvieron una consistencia interna de:

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach
Gestión de la calidad	,827
Cadena de suministros	,833

El Instrumento para la variable gestión de la calidad fue tomado del estudio de (Caicay, 2017) quien realizó la prueba de fiabilidad alfa de Cronbach y obtuvo

como valor 0.827, determinándose que es un cuestionario fiable que si mide lo que se propone.

El Instrumento para la variable cadena de suministros fue tomado del estudio de (Oyola, 2018) quien realizo la prueba de fiabilidad alfa de Cronbach y obtuvo como valor 0.833, determinándose que es un cuestionario fiable que si mide lo que se propone.

3.5. Procedimientos

Esta investigación se realizará mediante la recolección de información que para ello requiere del instrumento propuesto que es un cuestionario que se aplicara a los proveedores que realizan los servicios con la empresa logística para evaluar la calidad del servicio ofrecido. Se aplicarán dos cuestionarios: el primero para la variable gestión de la calidad y el segundo para la variable cadena de suministros.

3.6. Métodos de análisis de datos

La investigación empleara un análisis bivariado, porque analiza 2 variables (gestión de calidad y cadena de suministros), análisis estadístico descriptivo para el análisis de frecuencias y porcentajes que permitirán establecer la relación entre las variables del estudio.

El procesamiento de los datos será realizado a través del software Microsoft Excel 2010 y Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ver. 22.

3.7. Aspectos éticos

La investigación tendrá en cuenta los principios éticos del código, prevaleciendo la veracidad y originalidad en el desarrollo de la misma. Es preciso resaltar que cada miembro participante de la muestra mantendrá su nombre en

anónimo, se respetaran las autorías en cuanto a la información teórica presentada en el estudio, además de ello se tendrá en cuenta todas las disposiciones establecidas por la universidad para el adecuado proceso investigativo bajo un enfoque ético y deontológico.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Variable 1: Gestión de la Calidad

Tabla 3

Dimensión 1, Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	42,9	42,9	48,6
	De acuerdo	5	14,3	14,3	62,9
	Muy de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

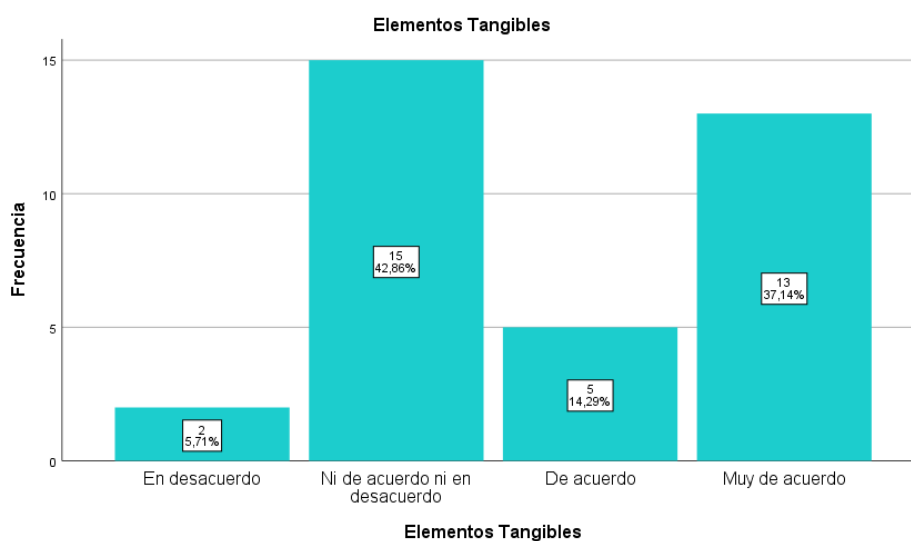
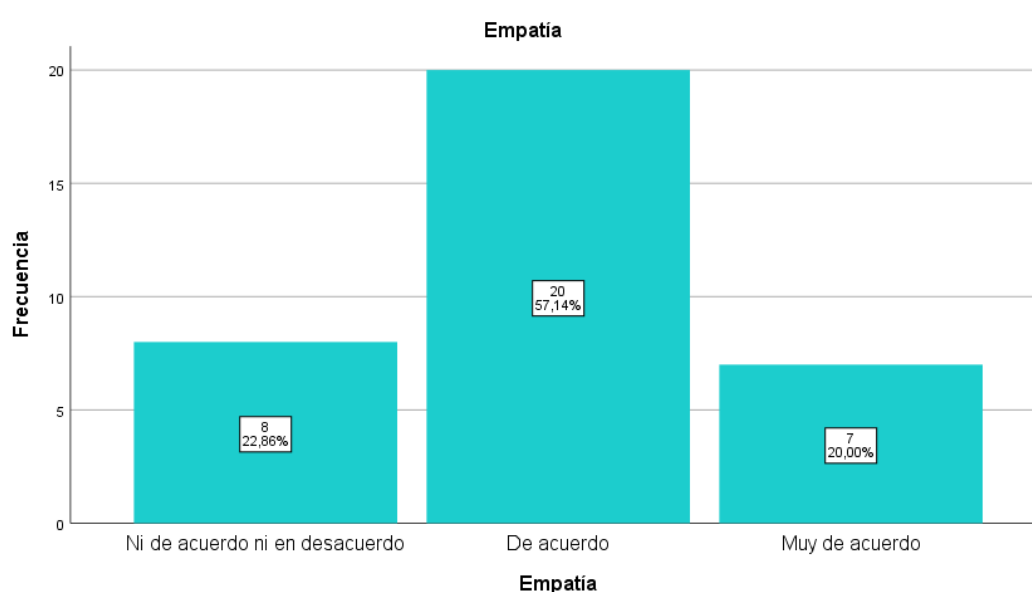


Figura 1: Dimensión 1- Gestión de la calidad - Elementos tangibles

Nota: tal como se demuestra en tabla 2 y figura 1; los proveedores mencionaron en un 43% que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, a diferencia del 37% que mencionaron estar de acuerdo y conforme con el servicio y calidad de atención, respecto a los elementos tangibles como son la infraestructura, el uso de tecnología y maquinaria. Solo un 6% de los proveedores manifestaron no estar de acuerdo con gestión de la calidad en cuanto a los componentes tangibles.

Tabla 4*Dimensión 2, Empatía en el servicio*

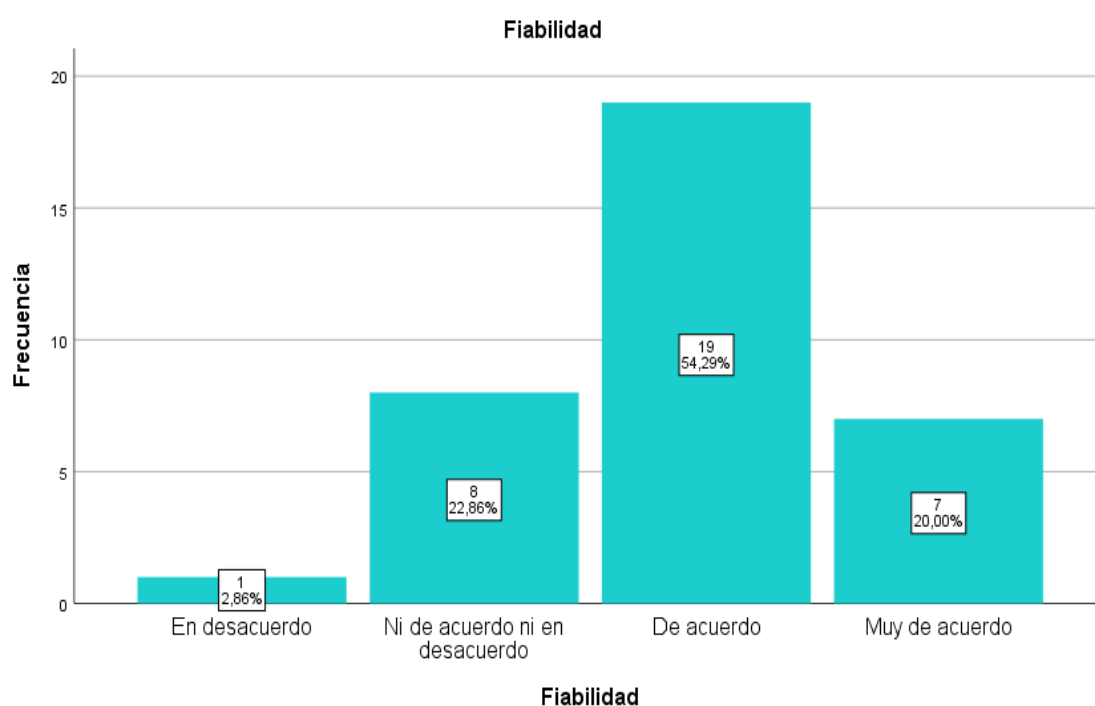
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	De acuerdo	20	57,1	57,1	80,0
	Muy de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 2:** Dimensión 2 de Gestión de la calidad - Empatía en el servicio

Nota: tal como se demuestra en tabla 3 y figura 2 el 57% de los proveedores encuestados manifestaron estar de acuerdo con el trato empático de los colaboradores de la empresa, que brinda una atención pertinente en los tiempos acordados y que se satisfacen sus necesidades de atención. El 20% señaló estar muy de acuerdo. Lo que permite deducir que respecto a la dimensión empatía los proveedores están en su mayoría conformes con la atención.

Tabla 5*Dimensión 3, Fiabilidad en el servicio*

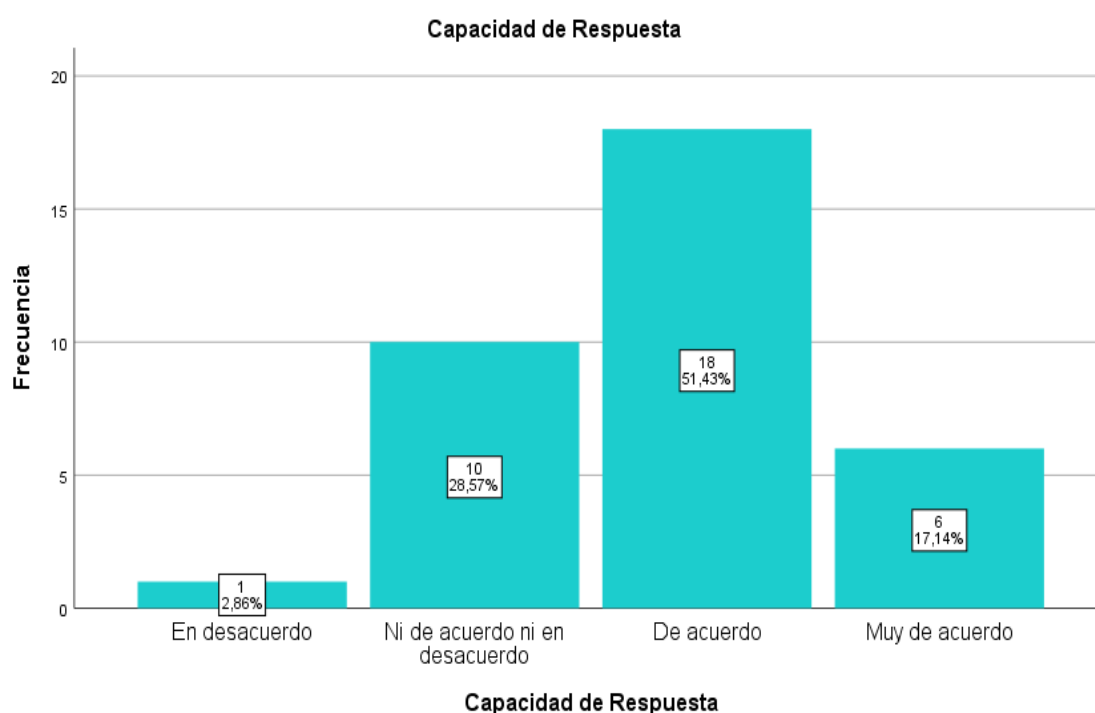
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	22,9	22,9	25,7
	De acuerdo	19	54,3	54,3	80,0
	Muy de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 3:** Dimensión - Fiabilidad en el servicio

Nota: se demuestra en tabla 4 y figura 3 que los proveedores señalaron estar en su mayoría de acuerdo con la fiabilidad en el servicio, debido a su puntualidad al momento de cumplir con lo requerido, percibiendo garantía en la entrega. El 20% manifestó que estaba muy de acuerdo con la fiabilidad en el servicio, el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3% manifestó estar en desacuerdo.

Tabla 6*Dimensión - Capacidad de respuesta*

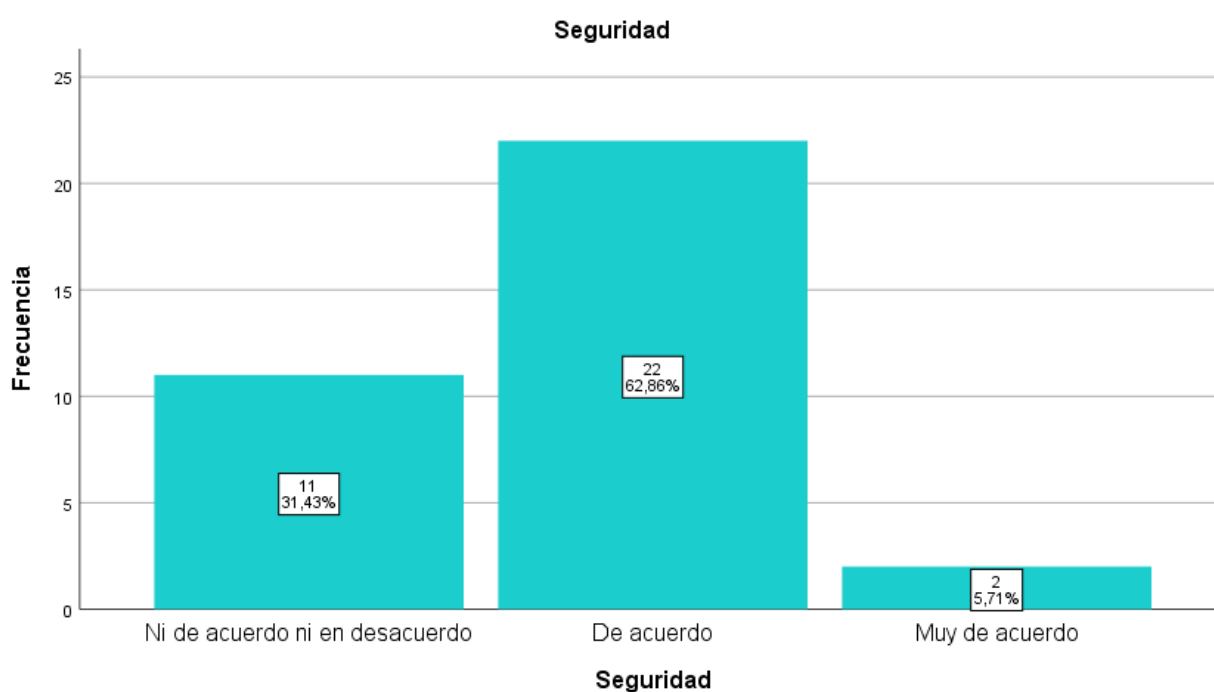
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	28,6	28,6	31,4
	De acuerdo	18	51,4	51,4	82,9
	Muy de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Figura 4.** Dimensión de gestión de la calidad - Capacidad de respuesta

Nota: tal como se muestra en tabla 5 y figura 4, los proveedores respondieron ante las preguntas referentes a la capacidad de respuesta que estaban de acuerdo en un 51.43%, debido a su atención oportuna, al seguimiento que se le da al servicio y a la comunicación que se tiene desde el momento de inicio y proceso de entrega de servicios logísticos. Seguidamente se aprecia que el 17.14% está muy de acuerdo; a diferencia del 28.57% que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo un 2.86% manifestó no estar de acuerdo con la capacidad de respuesta.

Tabla 7*Dimensión gestión de la calidad - Seguridad percibida*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	31,4	31,4	31,4
	De acuerdo	22	62,9	62,9	94,3
	Muy de acuerdo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Figura 5. Dimensión 5 , Seguridad percibida*

Nota: se aprecia en la tabla 6 y figura 5 que los proveedores respondieron ante las preguntas referentes a la gestión de la calidad en temas de seguridad que sienten confianza en la empresa, debido a que siempre reciben una atención pertinente y se realiza el debido seguimiento al proceso logístico solicitado. En un 5.7% están muy de acuerdo, el 62.86% está de acuerdo y un 31.43% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Variable 2: Cadena de Suministros

Tabla 8

Dimensión estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	37,1	37,1	37,1
	Casi Siempre	20	57,1	57,1	94,3
	Siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

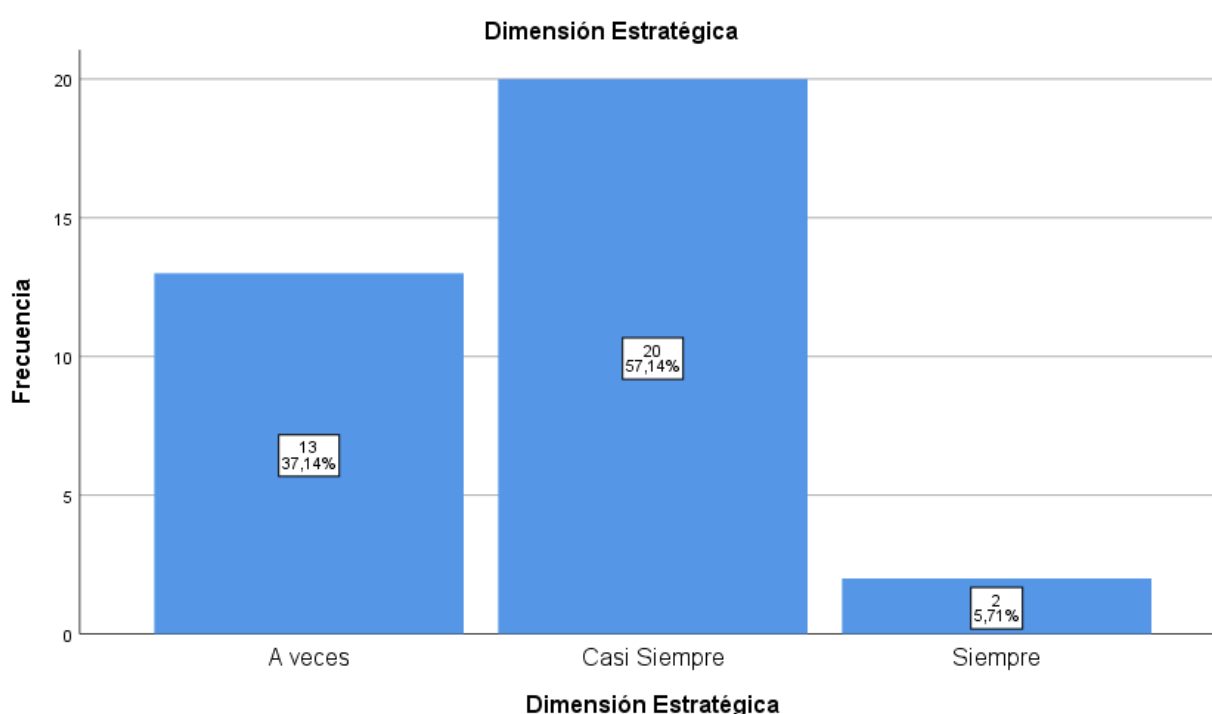


Figura 6. Dimensión estratégica

Nota: En la tabla 8 y figura 6 se demuestra que, de los proveedores encuestados, el 57.14% menciono que están conformes con las acciones que la empresa asume de manera estratégica, como es el planeamiento y organización de acciones que tengan que ver con la cadena de suministros, solo un 37% mencionó que a veces están conformes. Es decir que no siempre las acciones realizadas consideran son las mejores.

Tabla 9

Dimensión táctica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	17,1	17,1	17,1
	Casi Siempre	27	77,1	77,1	94,3
	Siempre	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

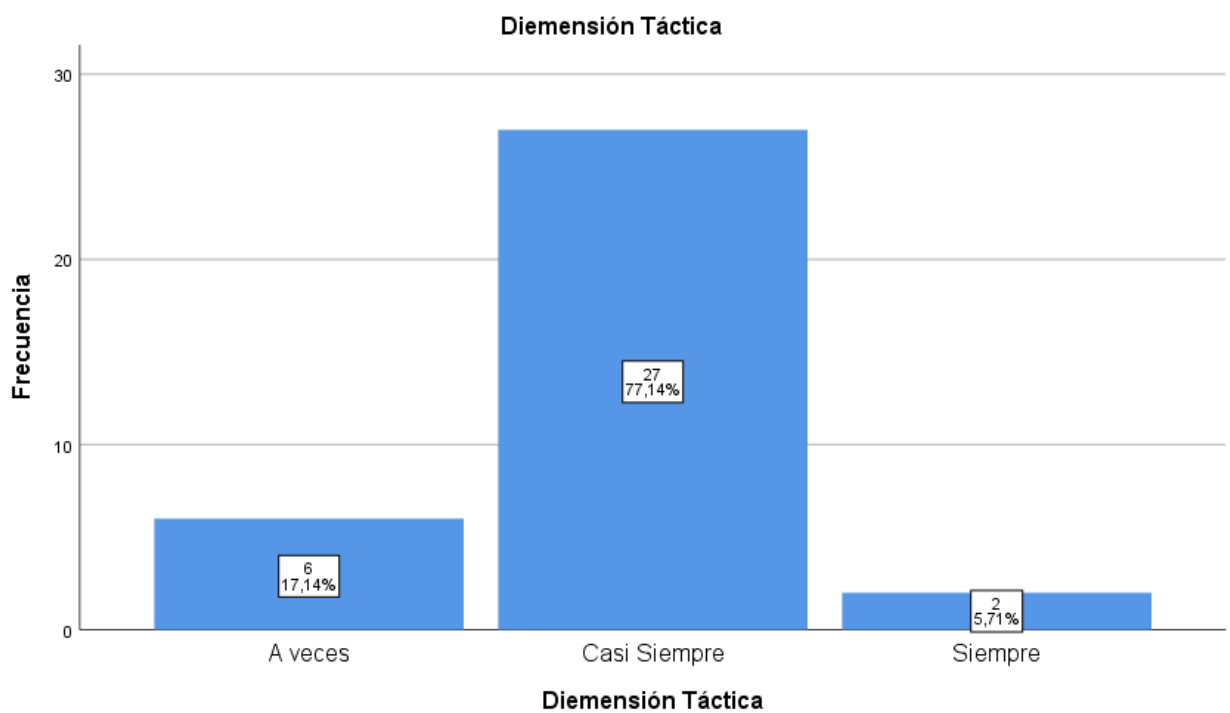
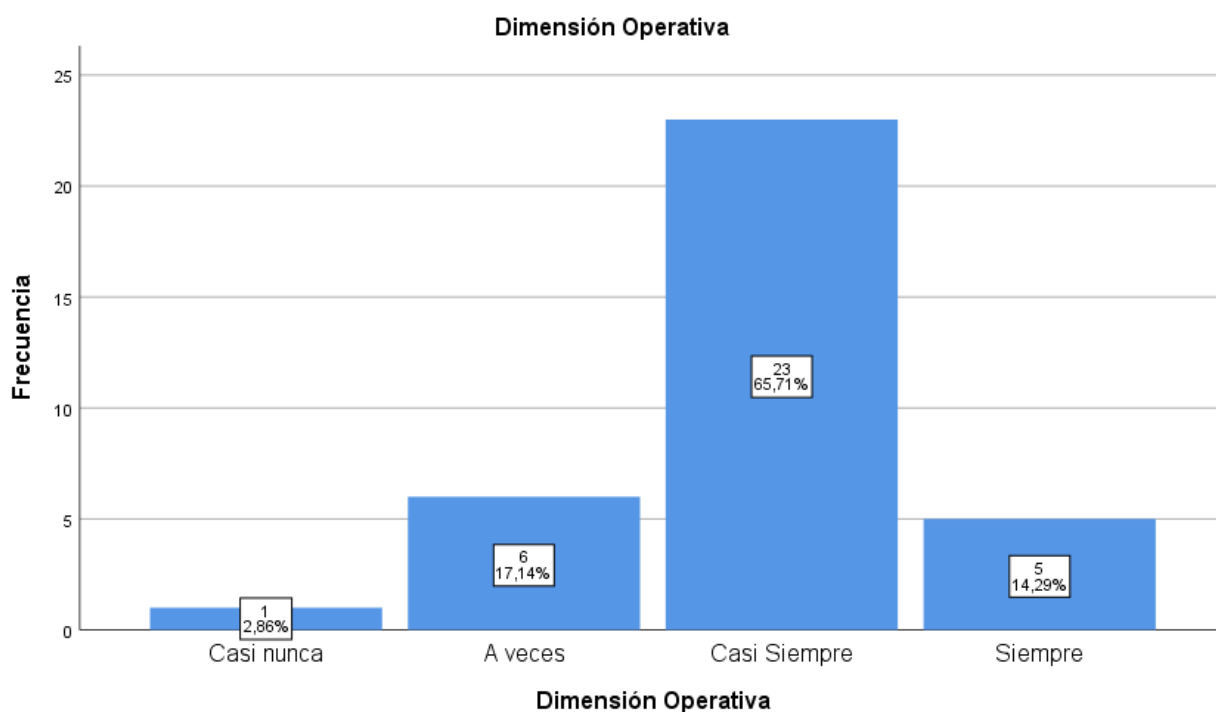


Figura 7. Dimensión táctica

Nota: En la tabla 9 y figura 7 se demuestra que, de los proveedores encuestados, el 77.14% mencionó que están conformes con las acciones que la empresa asume de manera táctica, esta dimensión se refiere a las operaciones y actividades referidas al proceso de atención de cada proveedor que solicita el servicio a la empresa.

Tabla 10*Dimensión operativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,9	2,9	2,9
	A veces	6	17,1	17,1	20,0
	Casi Siempre	23	65,7	65,7	85,7
	Siempre	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

*Figura 8. Dimensión operativa*

Nota: En la tabla 10 y figura 8 se demuestra que, de los proveedores encuestados, el 66.71% menciono que casi siempre están de acuerdo con las acciones que la empresa asume de manera estratégica, como es el planeamiento y organización de acciones que tengan que ver con la cadena de suministros, solo un 37% mencionó que a veces están conformes. Es decir que no siempre las acciones realizadas consideran son las mejores.

4.2 Análisis inferencial

Pruebas de normalidad

Para ver cuál es la distribución de cada una de las variables se procederá a realizar las pruebas de normalidad respectivas para poder decidir que pruebas de hipótesis aplicar para determinar la relación entre las variables analizadas.

Tabla 11

Pruebas de normalidad

HA: Gestión de la calidad y la cadena de suministro no siguen una distribución normal

H0: Gestión de la calidad y la cadena de suministro siguen una distribución normal

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estad.	gl	Sig.	Estad.	gl	Sig.
Gestión de la Calidad	,204	35	,001	,872	35	,001
Cadena de Suministro	,180	35	,006	,915	35	,011

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a lo señalado en la tabla 11, se da por aceptada la hipótesis del investigador al obtener un p-valor menor a 0.05. por ende, se afirma que las variables analizadas en la investigación no tienen una distribución normal.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_A: Existe relación positiva y significativa entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021

H₀: No Existe relación positiva y significativa entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021

Tabla 12

Hipótesis general

			Gestión de la Calidad	Cadena de Suministro
Rho de Spearman	Gestión de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,346*
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	35	35
	Cadena de Suministro	Coeficiente de correlación	,346*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a lo señalado en la tabla 12, se da por aceptada la hipótesis del investigador al obtener un p-valor menor a 0.05. por ende, se afirma que las variables analizadas en la investigación presentan una relación positiva de nivel moderado pero significativo, cuyo índice de correlación es de 346 y el *p-valor* de 0.042.

Hipótesis específicas

H_A: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión estratégica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión estratégica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021.

Tabla 13

Hipótesis específica 1

			Gestión de la Calidad	Dimensión Estratégica
Rho de Spearman	Gestión de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,342*
		Sig. (bilateral)	.	,044
	Dimensión Estratégica	N	35	35
		Coeficiente de correlación	,342*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a lo señalado en la tabla 13, se da por aceptada la hipótesis del investigador al obtener un p-valor menor a 0.05. por ende, se afirma que las variables analizadas en la investigación como son gestión de la calidad y la dimensión estratégica de la cadena de suministros presentan una relación positiva de nivel moderado pero significativo, cuyo índice de correlación es de 342 y el *p-valor* de 0.044.

H_A: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión táctica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021.

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión táctica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021.

Tabla 14

Hipótesis específica 2

			Gestión de la Calidad	Dimensión Táctica
Rho de Spearman	Gestión de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,373*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	35	35
	Dimensión Táctica	Coeficiente de correlación	,373*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a lo señalado en la tabla 13, se da por aceptada la hipótesis del investigador al obtener un p-valor menor a 0.05. por ende, se afirma que las variables analizadas en la investigación como son gestión de la calidad y la dimensión táctica de la cadena de suministros presentan una relación positiva de nivel moderado pero significativo, cuyo índice de correlación es de 373 y el *p-valor* de 0.27.

HA: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión de operaciones de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021

H0: no existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión de operaciones de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021

Tabla 15

Hipótesis específica 3

			GC	Dimensión Operativa
Rho de Spearman	GC	Coeficiente de correlación	1,000	,273
		Sig. (bilateral)	.	,113
		N	35	35
	Dimensión Operativa	Coeficiente de correlación	,273	1,000
		Sig. (bilateral)	,113	.
		N	35	35

De acuerdo a lo señalado en la tabla 15, se da por aceptada la hipótesis nula al obtener un p-valor mayor a 0.05. por ende, se afirma que las variables analizadas en la investigación como son gestión de la calidad y la dimensión operativa de la cadena de suministros no se relacionan significativamente, cuyo índice de correlación es de 273 y el *p-valor* de 0.113

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación han permitido establecer que las variables gestión de la calidad y cadena de suministros de la Empresa logística se relacionan a nivel moderado y de forma significativa. Esto permite inferir la importancia de realizar una adecuada gestión de los procesos de atención influyen en los procesos que la empresa realiza para la realización de los servicios logísticos prestados a sus clientes o proveedores.

Estos hallazgos coinciden con los expuesto por (Arellano, 2017) quien indica que la gestión de la calidad es el montaje y la gestión de todas las actividades destinadas a la producción de calidad por parte de organizaciones de diversa índole. En el caso que nos ocupa esto implica la implantación y buen funcionamiento de los procesos logísticos que brinda la empresa.

Es necesario entonces realizar una adecuada gestión, que especifique claramente cuales son los objetivos y procedimientos operativos que se requieran para el buen funcionamiento y desarrollo empresarial. Se coincide entonces con lo propuesto por (Bricio, Calle, & Zambrano, 2018) quienes manifiestan que la calidad no solo implica resaltar algún aspecto específico de la empresa, se requiere de detectar las fallas, que son el resultado de una gobernanza deficiente, una garantía ineficaz y la resistencia al cambio que la organización enfrenta y por ende tiene consecuencias nefastas para las empresas, las personas y la sociedad en su conjunto.

De acuerdo a los objetivos propuestos en la investigación se logro determinar que una adecuada gestión de la calidad tiene un impacto significativo en la cadena de suministros. Estos resultados coinciden con el estudio de Acuña. Navarro y Gutiérrez realizado en el 2019, al resaltar la importancia de gestionar los procesos de atención y así optimizar los recursos empresariales, haciendo así mas eficiente la cadena de suministros. De igual forma el estudio de Jiménez (2018) obtuvo resultados que determinaron que el aplicar estrategias de

interacción mejora la cadena de suministros y se logra competitividad empresarial.

Por otro lado en comparación con el estudio de Sandoval, et al (2017), se difiere al determinar que en cuanto a la gestión de la calidad en sus dimensiones de desempeño y confiabilidad no tenían una sólida relación, además de ser baja el nivel de aceptación, por presentar retrasos en las entregas. En el caso de la empresa logística de análisis, presenta igual falencias en las dimensiones de empatía, fiabilidad, calidad de respuesta y seguridad manifestaron estar conformes o de acuerdo, sin embargo en aspectos de elementos tangibles, fue donde se presentaron ciertas falencias.

Sin embargo en el estudio de Pabón (2016) resaltó que la logística en cuanto a operatividad, incide en los resultados de competitividad; en otras palabras, que el adecuado desarrollo de la cadena de suministros permite una optimización de la calidad en el servicio de atención. Se puede apreciar que el efecto es inverso en relación con esta investigación, debido a que en nuestra investigación la gestión de la calidad mejora los procesos logísticos de la empresa.

Teniendo en cuenta la hipótesis específica 1, los resultados determinaron que la gestión de la calidad incide en los procesos estratégicos que conforman la cadena de suministros, estableciendo una relación directa positiva y significativa. Estos hallazgos coinciden con los estudios de Paz (2018), Becerra y Estela (2015) quienes en su estudio encontraron la misma situación. Por otro lado, a diferencia del estudio de Quispe (2017) que señaló que a pesar de las estrategias empleadas la calidad en el servicio no mejoró, ocasionando una caída en los ingresos de la empresa.

Es importante resaltar que la gestión de la calidad de la cadena de suministro es un desafío con respecto a la confianza para el intercambio de información, la integración y el liderazgo. El estudio al analizar los procesos tácticos, como

segunda hipótesis específica, se detectó que tienen relación significativa, es decir; los estudios que realizan del mercado, el cumplir con la expectativa del proveedor y la capacidad de toma de decisiones. Estos resultados concuerdan con lo expuesto por (Altez, 2017) quien señala que la tasa de éxito de la implementación de gestión de la calidad para la cadena de suministro de las organizaciones dependen de la implementación de una adecuada cultura corporativa, la inversión, relaciones comerciales y madurez organizacional, características organizacionales, tamaño y nivel de certificación del sistema de gestión.

Respecto a la hipótesis específica 3, referida a la dimensión operativa de la cadena de suministros, se resalta que la investigación no encontró relación significativa, a pesar que los aspectos que comprenden esta dimensión son vitales para el buen desarrollo operativo como son: la atención y entrega del servicio en los tiempos acordados, el contar con una infraestructura y materiales adecuados para el despacho, ambientes diferenciados y áreas que se intercomunican constantemente durante el proceso de atención y servicio.

Estas afirmaciones concuerdan con lo señalado por Cogollo y Correa (2017), Arellano, (2017) e Iman, (2019) Sin embargo, los proveedores manifestaron estar de acuerdo con la atención prestada por la empresa. Esta situación hace cuestionar cómo es que la gestión de la calidad en una organización es percibida por sus clientes, porque el fin de toda institución que brinda servicios es lograr la satisfacción de sus clientes. Se deben implementar estrategias que orienten y motiven a los clientes a interactuar en los procesos propios de la cadena de suministros.

Los resultados demuestran entonces la importancia y la necesidad de avanzar el pensamiento actual desde una mentalidad tradicional centrada en la empresa y basada en el producto a una cadena de suministro interorganizacional que involucre a clientes, proveedores y socios. Por lo tanto, La gestión de la

calidad y la cadena de suministro deben integrarse e incorporarse en la toma de decisiones del gerente. Se entiende entonces que, la gestión de la calidad de la cadena de suministro es un enfoque basado en sistemas para la mejora del rendimiento que integra a los socios de la cadena de suministro y aprovecha las oportunidades creadas por los vínculos ascendentes y descendentes con un enfoque en la creación de valor y el logro de la satisfacción de los clientes intermedios y finales.

Así, a través de la investigación realizada en la empresa, se pudo observar que la empresa se ha preocupado no solo por sus resultados, sino también por los medios que apalancan su operatividad en la entrega de los servicios logísticos, dejando claro que el consumidor es la parte más importante de su proceso de atención. Por tanto, es necesario interactuar con toda la cadena logística, especialmente la cadena de suministro, para que se obtenga un rendimiento óptimo en todo el proceso interno y externo y no solo en la eficiencia localizada.

También se evidenció en la encuesta que, en lo que respecta a los eslabones o miembros estructurantes de la cadena de suministro, es decir, sus proveedores manifestaron estar conformes con el proceso de atención, sus estrategias y tácticas empleadas, además de buscar atender satisfactoriamente el mercado en el que opera. La empresa también aplica tácticas operativas que buscan mantener y controlar los flujos de manera equilibrada con el fin de maximizar sus resultados en su conjunto, ya que, para ello, la calidad del servicio es vital para la satisfacción del cliente, y este se considera el principal objetivo de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general se concluye que existe relación directa, positiva y significativa entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros de la empresa logística. Además de ello se describe que los clientes que toman el servicio, perciben que los elementos tangibles (51%), la seguridad (69%), la empatía (77%), la fiabilidad (74%) y la capacidad de respuesta (74%) son apropiados y están de acuerdo en su atención en un porcentaje que supera el 50% cada uno de ellos.

Respecto al primer objetivo específico se obtuvo que la dimensión estratégica de la cadena de suministros que incluye los aspectos de planificación de metas, valores y metas se relaciona significativamente con la gestión de la calidad con un nivel moderado que corresponde al coeficiente de correlación de Spearman de ,342 y valor p-valor de 0.044. Lo que permite afirmar que a una mejora en la gestión de la calidad se obtiene una mejora en la dimensión estratégica de la cadena de suministros.

Respecto al segundo objetivo específico se obtuvo que la dimensión táctica de la cadena de suministros que incluye las estrategias de mercadeo, la diferenciación y valor agregado, el cumplimiento de expectativas de los clientes y la capacidad para la toma de decisiones, se relacionan significativamente con la gestión de la calidad con un nivel moderado que corresponde al coeficiente de correlación de Spearman de ,373 y valor p-valor de 0.027. Lo que permite afirmar que a una mejora en la gestión de la calidad se obtiene una mejora en la dimensión táctica de la cadena de suministros.

Respecto al tercer objetivo específico se obtuvo que la dimensión operativa de la cadena de suministros que incluye las operaciones de despacho de servicios, la infraestructura, los ambientes y departamentos y la comunicación entre todas las áreas, no se relacionan significativamente con la gestión de la

calidad, el nivel de correlación es bajo que corresponde al coeficiente de correlación de Spearman de ,263 y valor p-valor de 0.113. Este valor no es significativo y el nivel es bajo. Por ello se entiende que se debe mejorar los procesos operativos para generar un impacto o relación directa y significativa con la gestión de la calidad.

VII. RECOMENDACIONES

Es necesario tomar iniciativas de Gestión Estratégica de Suministros que impactan positivamente en la calidad y el desempeño las cuales deben incluir la reducción de las bases de suministro y establecer relaciones más estrechas con sus proveedores y clientes que trabajan en estrecha colaboración con los miembros y potencialmente lanzar proyectos estratégicos que permitan la interacción conjunta.

Que se promueva la participación anterior de los proveedores y esfuerzos conjuntos de resolución de problemas, que conducen al descubrimiento temprano de problemas de calidad, además de ello incluir en la programación el desarrollar una cultura de calidad favorable basada en el compromiso de la alta dirección para mejorar más allá de los límites de la organización.

Desarrollar estrategias enfocadas en la satisfacción del cliente, ya que representa un compromiso para con ellos a través de la evaluación del desempeño; que incluye gestión de la calidad y la participación del cliente en los procesos de diseño y retroalimentación. Esto permite que la calidad del diseño del producto se mejore significativamente por la relación positiva o negativa entre compradores y proveedores.

REFERENCIAS

- Acuña, D., Navarro, N., & Gutiérrez, E. (2019). *Gestión de calidad en la cadena de suministro de la línea de producción en empresa Arrocera Agropecuaria Valdivia en el I semestre del año 2019. Diploma thesis,*. Nicaragua: Universidad de Nicaragua.
- Altez, C. (2017). *La gestión de la cadena de suministro: el modelo scor en el análisis de la cadena de suministro de una pyme de confección de ropa industrial en Lima este caso de estudio: Rials E.I.R.L.* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Alvarez, M. (11 de Mayo de 2020). *Gestión de la calidad y COVID-19*. Obtenido de Comunidad Ism: <http://www.comunidadism.es/blogs/gestion-de-la-calidad-y-covid-19>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista científica dominio de las ciencias*, <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago>.
- Becerra, C., y Estela, D. (2015). Propuesta de mejora de los procesos de recepción, gestión de inventarios y distribución de un operador logístico. *Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - Alcia - Perú*, <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581875>.
- Bendezú , L. (28 de abril de 2021). *¿Marketing a través del gaming live streaming?* Obtenido de Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/04/28/marketing-a-traves-del-gaming-live-streaming/>
- Bricio, K., Calle, J., & Zambrano, M. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso egresados de la Universidad de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 10(4), 103-109. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n4/2218-3620-rus-10-04-103.pdf>
- Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.

- Canto, P. (24 de 02 de 2021). *Darkstores: Más cerca de los clientes*. Obtenido de Conexión Esan:
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/02/24/darkstores-mas-cerca-de-los-clientes/>
- Casafranca, F., & Chicoma, D. (2019). Fernando Casafranca y Daniel Chicoma,. *ESAN*, <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/total-quality-management-en-que-consiste-esta-estrategia-de-gestion/>.
- Castaño, A., & Vélez, D. (2016). *Implementación de un plan de calidad en el proceso de inyección de una empresa manufacturera de plásticos, ubicada en la ciudad de Cali*. Cali: Universidad de San Buena Ventura.
- CEPAL. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. Naciones Unidas: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Chávez-Bedoya, L., Piminchumo, O., & Bedía, A. (2020). *Existencia de una estructura óptima de capital*. Lima: Universidad ESAN. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2279/SGD_78.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals SAC*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Cogollo, & Correa. (2017). La gestión de la calidad en cadenas de suministros: Desarrollos y tendencias. *Espacios*, Vol. 38 (Nº 37) Año 2017. Pág. 16.
- Comscore. (18 de 02 de 2021). *Consumo digital 2020 en Latinoamérica: supremacía del móvil y crecimiento de la audiencia en internet*. Obtenido de comscore.com: <https://www.comscore.com/lat/Prensa-y-Eventos/Comunicados-de-prensa/2021/2/Consumo-digital-2020-en-Latinoamerica>
- Conexiónesan. (5 de Diciembre de 2016). *Estructura y análisis del balance: ¿qué tengo y a quién le debo?* Obtenido de Apuntes Empresarial: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/estructura-y-analisis-del-balance-que-tengo-y-a-quien-le-debo/>

- Cuevas-Vargas, H., & Cortés-Palacios, H. (2020). Efectos de la estructura de capital en la innovación. *Investigación Administrativa*, 126, 21-38. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456063405002>
- DelaCruz, A. (27 de 03 de 2020). *Coronavirus: ¿Cuánto impacta en las cadenas de suministros?* Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/03/27/coronavirus-cuanto-impacta-en-las-cadenas-de-suministros/>
- Diez, S. (2016). "Qué es una teoría: cómo se desarrolla en el enfoque cuantitativo y en el enfoque cualitativo de investigación". *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/01/teoria.html>.
- Echeverri, C., Escobar, J., & Vergara, J. (2020). Determinantes De La Estructura De Capital en La Industria Química Colombiana. *Ecos de Economía*, 24(51), 30-54. doi:<https://doi.org/10.17230/ecos.2020.51.2>
- Figallo, M. (2018). *Servicios de logística internacional*. Obtenido de siicex.gob.pe: <https://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/calidad/119a104d-f152-4212-aaaa-08d23eef915e.pdf>
- Flores, & Espinal. (2017). La gestión de la calidad en cadenas de suministro: Desarrollos y tendencias. *Espacios Vol. 38 (Nº 37) Año 2017*. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n37/a17v38n37p16.pdf>, Pág. 16.
- García, M., Rojas, M., & Díaz, S. (2011). Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67922583009>, 7(1),125-142.
- Hernández, M. (2015). Tipos y niveles de investigación. . *Asesoría*, <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/>.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., . México: : McGraw Hill Press, USA,, 214 pp.
- Hernández; Fernández; Baptista;. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: MC Grill.
- Huamán, & Ríos. (2015). *Metodología para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa*. Lima -Perú: (2da. Ed).

- Hue, M., Chi, A., & Matsui, Y. (2018). Contribution of Quality Management Practices to Sustainability Performance of Vietnamese Firms. *Center for Business Administration Studies, University of Economics and Business*, <http://dx.doi.org/10.3390/su10020375>.
- Huertas, J. (2018). Determinantes de la estructura de capital de las empresas comercializadoras de autopartes de Bogotá, para el periodo 2008-2015. *ODEON - Observatorio de Economía y Operaciones Numéricas*, 14, 43-63. doi:<https://doi.org/10.18601/17941113.n14.03>
- Iman, A. (2019). *Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las Mypes exportadoras de confecciones de Gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde puerto del Callao 2019*. Lima - Perú: Universidad San Ignacio del Loyola.
- Jiménez, A. (2018). *“Evaluación de la integración de la gestión de calidad en la cadena de suministro en los procesos de comercio exterior caso de estudio en el Valle del Cauca”*. Cali - Colombia: Universidad ICESI.
- Lizarzaburu, E., Burneo, K., Gómez, G., & Pomar, H. (2020). Estructura De Capital Y La Utilidad en Las Empresas Cementeras en Perú. *Revista Orbis*, 16, 70-84. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7610228.pdf>
- Magd, H., & Karyamsetty, H. (2020). Organizational Performance and Sustainability in Manufacturing and Service through TQM Implementation. *Open Journal of Business and Management*, 8, 2775-2804. doi: 10.4236/ojbm.2020.86172., 2.
- Masías, J. (2021). *Un estudio de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de ANDESGEAR Cusco - 2020*. Cuzco: Universidad Continental <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9036>.
- Ñaupas, H. (2017). Capítulo III. La investigación científica. En H. Ñaupas, M. Valdivia, J. Palacios, & H. Romero, *Metodología de la investigación - Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. (pág. 123). Bogotá - Colombia: Ediciones de la U,.
- Oyola, J. (2018). *“El supply chain management y la calidad del producto de las empresas agroexportadoras en la provincia de Barranca, 2017”*. Huacho - Perú: Universidad Nacional José Fautino Sanchez Carrión

- <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/829/TFCE-01-26.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Pabón. (2016). *Análisis y propuesta de mejora del servicio que brinda el área de almacenes a sus clientes y su interacción con las distintas áreas internas de la empresa Ransa operador logístico*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Mexico: Fondo de Cultura Economica,.
- Pinheiro, Breval, Rodríguez, & Follman. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Rev. chil. ing. vol.25 no.2 Arica jun.*, <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264> .
- Quispe-Rubiños, Y. (2017). *Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote*. Chimbote - Perú: Universidad César Vallejo.
- Ramos, J., Serdan, S., & Majetic, J. (2007). Benefits of applying quality management techniques to support supply chain management. *ResearchGate*, https://www.researchgate.net/publication/228967157_BENEFITS_OF_A_PPLYING_QUALITY_MANAGEMENT_TECHNIQUES_TO_SUPPORT_SUPPLY_CHAIN_MANAGEMENT.
- Ross, S., Westerfield, R., & Jordan, B. D. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas* (Novena edición ed.). México, D. F.: McGrawHill.
- Sandoval, R., Hinojosa, J., & Sandoval, M. (2017). Calidad de los servicios logísticos. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, <http://dx.doi.org/10.23913/ricea.v6i11.89>.
- Soret, I. (2006). *Logística y marketing para la distribución*. . Madrid: : ESIC.
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y administración* 62(2017) 1270 - 1293 , Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>.

ANEXOS

Anexo N° 01 - Operacionalización

Tabla 16 Variable y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Planifica, implementa y controla el flujo y almacenamiento eficiente de materias primas y productos terminados	La gestión de la calidad será medida por un cuestionario que consta de 22 preguntas con alternativas de respuesta en escala de Likert con respuestas Muy en desacuerdo	Elementos tangibles	Infraestructura Maquinaria y equipos	1 , 2	ORDINAL
				Implementación para el personal y publicidad	3 , 4	
			Empatía	Atención empática	5, 6, 7	
				Satisfacción de necesidades	8 , 9	
			Fiabilidad	Puntualidad	10	
				Garantía	11,12,13,14	
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna	15–16	
				Seguimiento y comunicación	17,18	
			Seguridad	Confianza	19, 20	
				Seguimiento del proceso	21, 22	

Anexo N° 02 - Operacionalización

Tabla 17 Variable y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
CADENA DE SUMINISTROS	La cadena de suministro facilita el progreso de los productos desde las materias primas hasta los productos terminados que compran los consumidores. Suministro abarca todo, desde el desarrollo de productos, el abastecimiento, la producción y la logística, así como los sistemas de información necesarios para coordinar estas actividades. (Altez, 2017)	La cadena de suministros será medida por un cuestionario que consta de 12 preguntas con alternativas de respuesta en escala de Likert con respuestas	Dimensión Estratégica	Eficacia.	1	ORDINAL
				Establece su misión y visión	2	
				Establece valores y metas	3, 4	
			Dimensión Táctica	Estudios de mercadeo	5	
				Diferenciación y valor agregado	6	
				Cumplimiento de expectativas de clientes	7	
				Capacidad de toma de decisiones.	8	
			Dimensión Operativa	Despacho de productos en tiempos establecidos	9	
				Infraestructura propicia	10	
				Distribución de ambientes	11	
				Comunicación entre departamentos	12	

Anexo N°3 - Matriz de consistencia

Tabla 18 Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CADENA DE SUMINISTRO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DE UNA EMPRESA LOGÍSTICA, CALLAO 2021				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema General: Existe relación entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021</p> <p>Problemas Específicos: PE 1. Cuál es la relación entre la entre la gestión de la calidad y la dimensión estratégica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021? PE 2. Cuál es la relación entre la gestión de la calidad en la dimensión operativa del proveedor de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística? PE 3. Cuál es la relación entre la gestión de la calidad en la dimensión práctica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021</p>	<p>Objetivo General: Determinar si existe relación entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: OE 1. Determinar si existe relación entre la gestión de la calidad en la dimensión estratégica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021. OE 2. Determinar si existe relación entre la gestión de la calidad en la dimensión de operaciones de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021. OE 3. Determinar si existe relación entre la gestión de la calidad en la dimensión práctica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación positiva y significativa entre la gestión de la calidad y la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao 2021</p> <p>Hipótesis Específicos: HE 1. Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión estratégica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021. HE 2. Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión estratégica de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021. HE 3. Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la dimensión de operaciones de la cadena de suministros del área de recepción de una empresa logística, Callao, 2021.</p>	<p>Variable 1 : GESTIÓN DE CALIDAD Dimensiones Elementos Tangibles Empatía Fiabilidad Capacidad De Respuesta Seguridad</p> <p>Variable 2 : Cadena de Suministro Dimensiones Dimensión Estratégica Dimensión Táctica Dimensión Operativa</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Enfoque : Cuantitativo</p> <p>Población: 100 proveedores</p> <p>Muestra: 35 proveedores</p>

Anexo N°4 - Instrumentos de recolección de datos

Título de la investigación: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CADENA DE SUMINISTRO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DE UNA EMPRESA LOGÍSTICA, CALLAO 2021				
Apellidos y Nombre del investigador: Correa Castillo, Sarita Isabel - Fuentes Gozzer, Willy Antony				
Apellidos y Nombre del experto: DR. ERNESTO MAYORGA SÁNCHEZ				
ASPECTO POR EVALUAR				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA
Gestión de la calidad	Elementos tangibles	Infraestructura y Maquinaria equipos	La empresa tiene equipos de apariencia moderna.	Ejemplo si es ordinal: 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo
			Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	
		Implementación para el personal y publicidad	Los empleados de la empresa tienen una apariencia bien cuidada.	
			Los elementos materiales con el servicio (folletos, factura del servicio, etc) son visualmente atractivos.	
	Empatía	Atención empática	Da a sus clientes una atención individualizada	
			Tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	
			Tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	
		Satisfacción de necesidades	La empresa se preocupa por los mejores intereses por sus clientes.	
	La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes			

	Fiabilidad	Puntualidad	Cuando la empresa promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace
			Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
			La empresa realiza bien el servicio bien a la primera vez.
		Garantía	La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.
			La empresa insiste en mantener registros de exentos de errores
	Capacidad de respuesta	Atención oportuna	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
			Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes
		Seguimiento y comunicación	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes
			Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder las preguntas de los clientes
	Seguridad	Confianza	Los empleados transmiten confianza a sus clientes
			Se sienten seguros en sus transacciones con la organización
Seguimiento del proceso		Los empleados son siempre amables con los clientes	
		Los empleados tienen conocimiento suficiente para contestar a las preguntas de los clientes.	

Cadena de suministros	Dimensión Estratégica	Eficacia	Considera Ud. que la empresa se encuentra plenamente estructurada y cuenta con planeación estratégica.	Ejemplo si es ordinal: 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo
		Establece su misión y visión	Reconoce Ud. los objetivos, metas y funciones de cada colaborador en la empresa.	
			El proceso de atención recibida cumple con los estándares de atención que Ud. requiere.	
	Establece valores y metas	El plan estratégico de la empresa cumple y satisface las expectativas del servicio ofrecido		
	Dimensión Táctica	Estudios de mercadeo	La empresa le ha hecho participe de nuevos servicios a ofrecer en un futuro	
		Diferenciación y valor agregado	Los servicios que ofrece la empresa son diferenciados en relación a otros competidores	
		Cumplimiento de expectativas de	La empresa cuenta con la capacidad para recepcionar y procesar debidamente los pedidos que su empresa requiere	
		Capacidad de toma de decisiones	Reconoce a Ud. los pasos a seguir cuando requiere de alguna solución a un reclamo.	
	Dimensión Operativa	Despacho en tiempos establecidos	La empresa brinda los servicios y satisface sus necesidades empresariales en forma oportuna	
		Infraestructura propicia	La infraestructura referente a los almacenes son los adecuados para el servicio que le brinda la empresa	
		Distribución de ambientes	Es eficiente la distribución física de los ambientes para el servicio que le brinda la empresa	
		Comunicación entre departamentos	El desarrollo de operaciones de la empresa esta previamente coordinado y en constante comunicación entre la empresa y los proveedores	

Anexo N°5 – Validación de instrumento por experto



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: DR. ERNESTO MAYORGA SÁNCHEZ

1.2. Cargo e institución donde labora: Gerente General EMS SAC

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

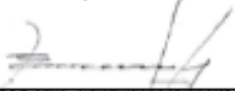
- El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

100%

Lima, 29 de Noviembre del 2021


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No 08133929 Telf 992-487-888

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
V. DATOS GENERALES

 5.1. Apellidos y Nombres: **DR. ERNESTO MAYORGA SÁNCHEZ**

 5.2. Cargo e institución donde labora: **Gerente General EMS SAC**

 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO DE CADENA DE SUMINISTRO**
VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.													X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X	

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

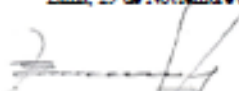
- El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

100%

Lima, 29 de Noviembre del 2021


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI No 08133929 Telef 992-487-888

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: MG. ROMERO ESCALANTE, VICTOR FABIAN

 1.2. Cargo e institución donde labora: **Docente PFA – Universidad Cesar Vallejo**

1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE					ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.													X		
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.													X		
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X		
5. SUFFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X		
6. PERTINENCIA	Está adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

100%

Lima, 02 de Diciembre del 2021


 FIRMA DEL EXPERTO EVALUADOR
 Mg. Victor Fabian Romero Escalante
 DNI No 40796760 Tel: 965686799

VALIDACION DE INSTRUMENTO
V. DATOS GENERALES |

 5.1. Apellidos y Nombres: **MG. ROMERO ESCALANTE, VICTOR FABIAN**

 5.2. Cargo e institución donde labora: **Docente PFA – Universidad Cesar Vallejo**

 5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO DE CADENA DE SUMINISTRO**
VI. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MUY BASTANTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a sus leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a sus objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para validar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

VII. OPINION DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

VIII. PROMEDIO DE VALORACION :

100%

Lima, 02 de Diciembre del 2021

 FIRMA DEL ENCUESTADO/ENCUESTANTE


DNI No 40786760 Tel. 955685799

VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: **MG. E SPINOZA LOPEZ WOLFGANG DAVID JOSE**
 1.2. Cargo e institución donde labora: **Gerente – General ADICIONNA DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C.**
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO DE GESTION DE CALIDAD**

II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					SEMIAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

III. OPINION DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACION :

100%

Lima, 02 de Diciembre del 2021


FIRMA DEL EXPERTO RESPONSABLE

DNI No 40679259 Telf. 954656152

VALIDACION DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

5.1. Apellidos y Nombres: **MG. E SPINOZA LOPEZ WOLFGANG DAVID JOSE**

5.2. Cargo e institución donde labora: **Gerente – General ADICIONNA DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C.**

5.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **CUESTIONARIO DE CADENA DE SUMINISTRO**

VI. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						SUFICIENTEMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													X

VII. OPINION DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

VIII. PROMEDIO DE VALORACION :

100%

Lima, 02 de Diciembre del 2021



FIRMA DEL EXPERTO IMPORTEANTE
DNI No 40679259 Tel. 954666152