



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de
soluciones integrales de refrigeración,

La Libertad, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

AUTORA:

Terrones Céspedes, Fiorela Sugely (orcid.org/0000-0003-2225-0185)

ASESOR:

Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano (orcid.org/0000-0002-1825-9542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres: Lenin e Iris, por ser el motor y motivo en mi crecimiento profesional, por inculcarme siempre las ganas de seguir adelante, ser perseverante, por los buenos valores y hacer de mí una gran persona, también a mi esposo Manuel por su apoyo incondicional en toda esta etapa profesional.

Agradecimiento

A Dios, por brindarme la sabiduría y perseverancia para hacer posible en cumplir una meta más.

A la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas que contribuyeron a mi formación profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	0

Índice de tablas

Tabla 1.	Comparación de los puntajes obtenidos de las variables gestión de proveedores y calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022, por niveles.....	26
Tabla 2.	Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable gestión de proveedores, por niveles.....	27
Tabla 3.	Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable calidad de servicios, por niveles.....	28
Tabla 4.	Prueba de normalidad Shapiro-Will de los puntajes sobre la gestión de proveedores y sus dimensiones; y de la calidad de servicios y sus dimensiones.....	29
Tabla 5.	Tabla de contingencia de la gestión de proveedores en la calidad de servicios.....	30
Tabla 6.	Tabla de contingencia de la gestión de proveedores en cuanto a su dimensión potencial futuro del proveedor en la calidad de servicios.....	31
Tabla 7.	Tabla de contingencia de la gestión de proveedores en cuanto a su dimensión desempeño actual del proveedor en la calidad de servicios.....	32
Tabla 8.	Tabla de contingencia de la gestión de proveedores en cuanto a su dimensión capacidad estratégica del proveedor en la calidad de servicios.....	33
Tabla 9.	Resumen de pruebas de hipótesis.....	34

Resumen

La investigación tuvo como objetivo explicar la influencia de la gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022. Para el desarrollo de la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, correlacional causal transversal. La población estuvo conformada por 30 trabajadores. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, consistente en dos cuestionarios, que fueron validados por juicio de expertos, y la confiabilidad se realizó por el método Alfa de Cronbach.

Para el análisis de los resultados se utilizó el software estadístico SPSS V. 26. Se obtuvo el siguiente resultado: La gestión de proveedores no influye significativamente en la calidad de servicios. Con valor de coeficiente Rho de Spearman = 0.000 (correlación nula), con $p=1.000$, nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ($P>0,01$), por lo tanto se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula. Se identificó que gestión de proveedores, alcanzó un nivel bueno con el 70% y la calidad de servicios con el 66.67% (nivel bueno).

Palabras clave: Proveedores, gestión de proveedores, calidad de servicios.

Abstract

The objective of the research was to explain the influence of supplier management on the quality of services in a company of integral refrigeration solutions, La Libertad, 2022. For the development of the methodology, a quantitative approach was used, of an applied type, with a non-experimental, causal correlational, transactional design. The population consisted of 30 workers. The survey was used as a data collection technique, consisting of two questionnaires, which were validated by expert judgment, and reliability was determined by the Cronbach's Alpha method.

For the analysis of the results, the statistical software SPSS V. 26 was used. The following result was obtained: Supplier management does not significantly influence the quality of services. With Spearman's Rho coefficient value = 0.000 (null correlation), with $p=1.000$, significance level greater than 5% of standard significance ($P>0.01$), therefore the research hypothesis was rejected and the hypothesis was accepted. Null hypothesis. It was identified that supplier management reached a good level with 70% and the quality of services with 66.67% (good level).

Keywords: Suppliers, supplier management, service quality

I. INTRODUCCIÓN

El riesgo de la gestión de proveedores es alto para cualquier industria, ya que está relacionado con el cumplimiento de contratos a lo largo de la cadena de suministro. Según un informe de Deloitte, el 87% de los encuestados experimentó incidentes que afectaron sus operaciones debido a sus proveedores. El 44% dijo que era muy eficaz en la gestión del riesgo de terceros. El 28% de los afectados por el incidente enfrentaron una interrupción generalizada del servicio. Al 11% que provocó el incidente, vio sus actividades completamente interrumpidas (Frascaroli, 2020).

Los errores frecuentes y comunes presentados en la gestión de compras, están vinculadas a la ausencia de políticas de compras que regulan la elección de los proveedores; la falta de indicadores para medir el desempeño; la inexistencia de estandarización de proveedores que acceda contar con una data informativa de buenos proveedores, generando riesgos de adquirir materiales sin la calidad exigida o que éstas sean entregadas en tiempos y condiciones no acordadas, asimismo no evaluar de manera cuantitativa ni cualitativa el desempeño de los proveedores (ESAN, 2017).

Las exportaciones del sector agropecuario, según información obtenida por el INEI (2021) reportaron un crecimiento del 29.4%, lo cual conllevó que las agroindustrias generen más producción y por ende generen trabajo para el sector refrigeración, ya que al solicitar alta demanda de servicios ha permitido brindar más trabajo a las empresas de este sector.

Agronegocios-Perú (2021) informó que las agroindustrias en el Perú se consolidan como uno de los sectores con mayor desarrollo, lo cual superaron \$ 8 MM en exportación, a pesar de enfrentar el Covid-19. Recientemente, el Perú se denomina como un exportador regional y mundial de frutas como el arándano, espárrago, palta, mango y uva. El ingreso al mercado asiático ha generado un crecimiento sostenible, mediante las estrategias y protocolos establecidos. Asimismo, la tecnología ha favorecido en gran magnitud para el desarrollo de nuevos productos al mercado, comprometidas con la calidad, cumplimiento y estándares en sus productos.

La empresa objeto de estudio, es una organización con doce años de presencia en el mercado, líder en soluciones integrales en la refrigeración industrial, expertos en el diseño de ingeniería de frío y construcción de planta para alimentos, logrando posicionar sus servicios en distintas agroindustrias del Perú como también en Ecuador y Honduras, actualmente imponiéndose en el país de Colombia, significando ser reconocidas a nivel nacional e internacional por los servicios de calidad que brindan, además del compromiso por velar la seguridad de su recurso humano.

La empresa, cuenta con distintos proveedores de servicios, con algunos de ellos vienen trabajando desde hace un tiempo atrás, debido a la circunstancias actuales, donde existe un mercado dispuesto, con clientes exigentes y conocedores, exige a la empresa colocar atención en la seguridad, calidad y cumplimiento de sus servicios, diseño y producto, además de ello, cuenta con gran demanda de servicios y proyectos, por lo que constantemente necesita contratar a más proveedores, pero actualmente realizan la selección y contratación con mucha incertidumbre, ya que no cuentan con la formalización de un procedimiento establecido, optando por la evaluación mediante la presentación de un brochure, recomendación o una visita técnica. Además de ello al no realizar una evaluación adecuada de sus proveedores, la empresa ha tenido observaciones y quejas sobre los servicios que brindan como también los incumplimientos de acuerdos ya establecidos generando así desconformidad e insatisfacción.

Dado a lo expuesto anteriormente, surgió la decisión de realizar el presente estudio de investigación, formulándonos como problema general: ¿En qué medida la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022? Siendo los problemas específicos los siguientes: P1. ¿Cuál es el nivel de la gestión de proveedores y sus dimensiones: potencial futuro del proveedor, desempeño actual del proveedor y capacidad estratégica del proveedor? P2. ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios y sus dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles? P3. ¿En qué medida la dimensión potencial futuro del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios? P4. ¿En qué medida la dimensión

desempeño actual del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios? P5. ¿En qué medida la dimensión capacidad estratégica del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios?

La justificación epistemológica: La gestión de proveedores no recibe la atención o reconocimiento debido, pese que reviste de mucha importancia por ende se fundamenta en las relaciones entre proveedor y cliente, en ese sentido, resultó conveniente contar con un estudio investigativo, que permita conocer las implicancias que reviste la gestión de proveedores para el éxito de las empresas.

La justificación del presente trabajo se fundamentó en: *justificación teórica*, ya que se realizó con la intención de aportar el conocimiento existente sobre una gestión adecuada de proveedores y sea favorable de emplearlo en cualquier organización y obtener mejoras, también consta una *justificación práctica*, porque el presente trabajo permitió identificar, evaluar y recomendar el establecimiento de procedimientos de acuerdo a los requerimientos del cliente para la selección y contratación de proveedores; asimismo se tiene una *justificación económica*, puesto que al realizar una evaluación adecuada de proveedores se evitará pérdida de tiempo, disconformidad, garantías y sobrecostos en los servicios. La *justificación metodológica* radica en cuanto al utilizarse un instrumento de recolección de datos, favorecerá a futuros investigadores o a los directivos de la empresa emplear el método científico para resolver problemáticas similares en cuanto a gestión de proveedores se refiere.

El objetivo general planteado fue: Explicar la influencia de la Gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022 y como objetivos específicos: O1. Identificar el nivel de la gestión de proveedores y sus dimensiones: potencial futuro del proveedor, desempeño actual del proveedor y capacidad estratégica del proveedor; O2. Identificar el nivel de la calidad de servicios y sus dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; O3. Determinar si la dimensión potencial futuro del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios; O4. Determinar si la dimensión desempeño actual del proveedor de la gestión de

proveedores influye en la calidad de servicios; y, O5. Determinar si la dimensión capacidad estratégica del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios.

Del mismo modo se formuló como hipótesis de investigación: La gestión de proveedores influye significativamente en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022. Como hipótesis nula: La gestión de proveedores no influye significativamente en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.

Se formularon las hipótesis específicas siguientes: H1. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión potencial futuro del proveedor influye significativamente en la calidad de servicios; Ho1. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión potencial futuro del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios; H2. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión desempeño actual del proveedor influye significativamente en la calidad de servicios; Ho2. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión desempeño actual del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios; H3. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión capacidad estratégica del proveedor influye significativamente en la calidad de servicios; y, Ho3. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión capacidad estratégica del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Torres *et al.* (2021) con propósito de evaluar la gestión de proveedores en la Universidad de Holguín, Cuba, a través de un estudio de enfoque mixto, determinaron que la evaluación constituye un proceso que influye en la economía, en la toma de decisiones empresariales al minimizar los errores en la gestión de proveedores: mencionar el sitio de entrega en las condiciones pactadas, asimismo la notificación periódica del acuerdo de ambas partes sobre modificaciones o contratiempos que puedan ocurrir en el lapso de la comercialización y calidad de los productos o servicios prestados. Los impactos clave han contribuido a la reestructuración de los procesos de diagnóstico, evaluación y control de la gestión de proveedores, mejorando la eficiencia en la toma de decisiones y permitiendo además identificar y solucionar problemas en su gestión de suministro.

Gahona-Flores (2020) con el objetivo de describir la gestión de proveedores en la cadena de suministro, con un estudio de caso: Minería de cobre en Chile; y con la adopción de una encuesta a ejecutivos de empresas mineras en 2018, mostró que la gestión de proveedores evolucionó principalmente a nivel estratégico y táctico de los mineros e institucionalizada a través de políticas y manuales, con procesos formales de compra diferenciados por bienes y servicios, llegando a concluir que la calidad se constituye en factor esencial en el examen y selección de proveedores.

Bonilla (2020) en su artículo científico mencionó que si bien la cadena de suministro se convierte en un factor importante en las operaciones, también enfatizó que será un proceso de apoyo; por ello, Con su investigación propuso un enfoque diferente, destacando su importancia y mostrando sus ventajas a la hora de integrarlo en el plan estratégico de cualquier organización, distinta de sus competidores Iconos sociales que guían la venta de un producto o servicio en el mercado. Los aspectos más relevantes de la cadena de suministro son la gestión de compras, la gestión de proveedores y la organización de procesos basados en competencias integradas verticalmente.

Buitrago (2020) propuso lineamientos para la gestión de proveedores en la Universidad Santo Tomás), promoviendo prácticas de responsabilidad social empresarial, permitiéndoles establecer relaciones transparentes y éticos en diferentes procedimientos, mejorando significativamente el cumplimiento de las obligaciones asumidos por la universidad y por los proveedores, luego de las charlas especializadas realizadas con dicho propósito. Estos lineamientos impactaron de manera positiva en el entorno laboral.

Ortiz *et al.* (2018) En su investigación con el objetivo de establecer parámetros para la selección de proveedores y a través de un estudio de caso en una empresa especializada en importar, exportar y distribuir ciencia y tecnología, con un enfoque mixto cuantitativo – cualitativo y recogiendo la información mediante encuesta, concluyeron que se debe de continuar trabajando en base a sus parámetros establecidos para obtener mejores resultados tanto económicos como satisfacción del cliente.

Ocampo y Prada (2018) propusieron su investigación con el propósito de satisfacer el desempeño organizacional a través de la teoría orientada a la cadena de suministro y la interacción con la gestión de relaciones con proveedores. A través de la revisión bibliográfica se discutieron diferentes definiciones, modelos y términos, destacando que Colombia mejoró 5 posiciones competitivas, pasando del puesto 66 (2015) al puesto 61 (2016) (Banco Mundial, 2016), con una propensión positiva de acrecentamiento de su índice. Según el ranking del Índice de Desempeño Logístico, en el mismo año el país ocupa el puesto 97 de 160 países, lo que no solo llevó a un escrutinio cercano de la construcción de SCO en otras áreas de negocios, sino también a saber sus consecuencias para el flujo inverso de la cadena de valor y de qué manera afecta tanto la logística como el desempeño organizacional.

A nivel nacional, Castillo y Pérez (2021) tuvieron como objetivo evaluar la gestión de proveedores, por medio de un estudio cuantitativo, descriptivo y no experimental, con una población y muestra de 28 trabajadores, concluyeron que la gestión inadecuada de proveedores, debido a una mala planificación para la

evaluación y selección de proveedores, afectó otros procesos involucrados en la planificación, verificación y acción.

Salizar (2021) en un esfuerzo por establecer la relación entre la gestión de proveedores y los costos de aprovisionamiento, mediante estudio tipo línea base, diseño no experimental y descriptivo correlacionado, una población de 65 clientes internos y externos de MYL Comunicaciones, concluyó por la existencia de una relación muy positiva de las variables, obteniendo un Rho de Spearman de 0.738.

Muñoz (2019) con el propósito de verificar la relación de la gestión de proveedores con la atención al cliente, a través de un estudio cuantitativo, aplicado, no experimental, transversal y de correlación, concluyendo que las variables se relacionan positivamente y de manera significativa, según resultado ($P = 0,000 < 0,05$), ($Rho = 0,739$).

Mestanza (2019) con el propósito de explicar la influencia de los proveedores en el abastecimiento estratégico, aborda el aspecto de la gestión de proveedores, a través de un estudio transversal cuantitativo, aplicado, explicativo - causal, no experimental, población y muestra de 40 personas, concluyó que los proveedores influyeron en el abastecimiento estratégico de la empresa Químicos Goicochea S.A.C, Callao - 2019.

Sánchez (2019) en su estudio: El Gobierno Electrónico y su incidencia en la gestión de los procedimientos de selección de proveedores, EPS Lambayeque, 2018, utilizando un método de investigación deductivo, inductivo y analítico, donde se utilizaron como cuestionario herramientas para la recogida de datos. Concluye que existe una muy buena y demostrable influencia entre las variables de tal forma que confirma su hipótesis de investigación logrando el objetivo general.

Cordero (2019), en su estudio sobre selección de proveedores prevaleciendo criterios de sostenibilidad de productos: Un enfoque AHP en las adquisiciones públicas peruanas, su objetivo fue considerar el Proceso de Análisis Jerárquico (AHP) como una opción de solución, resultando en una mejor compra y mayor beneficio de propuesta de proveedor.

Miranda (2018), en el diseño de proceso de selección de proveedores y su efecto en el costo de compra de bienes planteado para la empresa Inmaculada Virgen de la Puerta S.R.L. a efectos de determinar el diseño del procedimiento de selección en el coste de adquisición, empleó el método de investigación explicativa, cuantitativa no experimental; utilizó herramientas como encuesta y entrevista, concluyendo que al diseñar un proceso de selección se busca estandarizar los procesos, generando reducción de costos de adquisición, con este ahorro si se cubriría la implementación de este estudio por ende es viable.

Arteaga y Díaz (2018), en su investigación procesos de selección de bienes y servicios en observancia de metas presupuestales en la UGEL Celendín-2017, con una investigación de tipo ex-pos-facto, en la cual se utilizó como instrumentos encuesta para recopilar datos, concluyeron que la ejecución del plan que manejaban como entidad no fue eficiente, reflejándose en que el 86% de sus colaboradores desconocían su plan de contrataciones. Se tomó en cuenta para esta nueva investigación y cerciorarnos que nuestros colaboradores entiendan y apliquen el plan de contratación para obtener resultados positivos.

Además, Morocho (2019), en el estudio sobre Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de Alpecorp S.A., 2018, con una investigación correlacional, no experimental y transversal, encontró que al aplicar el modelo SERVQUAL, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son unidos entre sí; proporcionando una buena calidad de servicio, aumentará en el cliente su satisfacción por el servicio recibido.

Zárraga *et al.* (2018) En el estudio sobre satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio por la eficiencia de los empleados y su desempeño en el servicio realizado en una industria restaurantera, a través de una investigación empírica, cuantitativa y transversal, tuvo como resultado que para lograr un servicio de calidad requiere de la eficiencia del recurso humano y la eficacia en el servicio, teniendo en cuenta esto se obtiene la satisfacción del cliente.

Entre las principales bases teóricas que respaldaron las variables en estudio, encontramos:

La teoría de la subcontratación (Outsourcing) se refiere al proceso que emprende una organización cuando contrata a otros para que se encarguen de realizar parte de su producción, prestar sus servicios o desarrollar algunas de sus propias operaciones. Las organizaciones buscan tercerizar para reducir costos, ganar eficiencia, enfocarse en las actividades que mejor conocen y sentar las bases de su negocio (Tenorio, 2016). A su vez, se basaron en: “Teorías de la ventaja comparativa”, propuesta por David Ricardo de Gran Bretaña (1772 - 1823); explicar las ventajas de la especialización por empresas o países y los beneficios que aportan. “Teoría de la economía organizacional” propuesta por Ronald Coase (1996); explica la circunferencia de las empresas, su comportamiento estratégico, la capacidad de explotar la diversificación y marcar los límites horizontales y verticales de la empresa; y, “Teoría de la Cadena de Valor”, propuesta por Michael Porter (1985); explica que en las relaciones comerciales operativas se crean una serie de relaciones, brindando información importante a la organización al momento de decidir qué partes del negocio externalizar, entendiendo las ventajas y desventajas de las debilidades de cada actividad en términos de costo y diferenciación.

El modelo teórico MPA (Supply Positioning Model) diseñado en 1990, es también el modelo que ha recibido muchas contribuciones de diferentes autores a lo largo del tiempo, ya que fue creado como la base del Sistema Modular de Formación de Ejecutivos en Gestión Internacional. (Centro de Comercio Internacional [ITC], 2015); MPA es una metodología que cubre toda la cadena de suministro (Pineda, 2019).

En cuanto a la definición conceptual de gestión de proveedores, se tuvo en cuenta la definición dada por Lozano (2007): “es el proceso de creación de un ambiente adecuado, armonía y comunicación entre la empresa y sus proveedores para tener un suministro suficiente de materias primas para la producción y conversión”. Sin embargo, para entender la gestión de proveedores resulta necesario introducir el concepto de logística. Sarache *et al.* (2009) la consideran un proceso eficiente y eficaz de flujo de materiales en el que participan clientes y proveedores de manera bidireccional, en este contexto, la logística como proceso de abastecimiento requiere

de la existencia de armonía entre compradores y proveedores. Campiña y Fernández (2010) consideran a la logística como una actividad asociada a la gestión, porque consta de las fases: el sistema de abastecimiento, de producción y de distribución.

Por su parte, Calderón (2017) definió la gestión de proveedores como un conjunto de acciones encaminadas a crear un ambiente apropiado entre empresas y proveedores, relacionado con la agilización de las cadenas de suministro, señalando beneficios significativos en el proceso de compra.

La gestión de proveedores, de acuerdo al concepto de Acevedo y Gómez (2010) es un proceso que ayuda a desarrollar las relaciones con los proveedores de bienes y servicios que necesita una empresa para llevar a cabo sus actividades con el fin de cumplir con su misión. Los procesos de negocio facilitan la correcta selección de proveedores mediante la negociación de precios. Esto es fundamental para la toma de decisiones, porque los proveedores controlan cuánto pagan las empresas por los bienes y servicios.

La gestión de proveedores debe ser organizada en la organización de manera sistemática con los procesos de selección, evaluación y reevaluación, estableciéndose criterios y requisitos acerca al abastecimiento de bienes y servicios, para un modelo de certificación de proveedores (Osorio, Herrera y Vinasco, 2008).

Manrique *et al.* (2019), señalaron que la gestión de la cadena de suministro consta de tres fases principales, abastecimiento, producción y distribución o comercialización. En la fase de abastecimiento, permite el suministro de materiales, recursos o insumos necesarios para abrir tareas productivas. En la fase de producción, esto nos permite saber que el proceso de fabricación puede tener sus propias peculiaridades, convirtiéndolo en un proceso relativamente simple o complejo dependiendo del sector en el que se ubique. Sus diversos elementos facilitan la detección de alertas durante este periodo, que afecta a la productividad y competitividad de la organización. La fase de distribución/mercadeo permite a las empresas posicionarse más fácilmente en el mercado, asegurar ventas y aumentar las ganancias.

Monterroso (1999) con relación al ciclo del proveedor contempló 6 fases: a) búsqueda del proveedor (permite identificar diferentes opciones para contratar bienes o servicios); b) selección del proveedor (permite escoger entre dos o más alternativas siendo necesario establecer métodos de evaluación); c) registro del proveedor (permite documentar y registrar información de proveedores); d) evaluación del proveedor (se controla y evalúa desempeño de proveedores durante el proceso y su impacto en la empresa); e) desarrollo del proveedor (permite maximizar la relación empresa proveedor); y f) certificación del proveedor (busca la calidad en el servicio del proveedor).

La gestión de proveedores no solo es importante para las grandes empresas sino también para las PYMES, ya que de ella dependerá la buena selección de proveedores para impactar positivamente en los servicios ofertados al cliente (VSICONSULTING, s/f). Por su parte, Arnoletto (2007) destacó aspectos del nuevo criterio en las relaciones con proveedores, abandonando las políticas tradicionales para enfocarse en criterios que buscan definir una relación de sociedad que permita ganar-ganar a partir de ideas.

La gestión de proveedores se fundamentó en diversos aspectos relacionadas a la búsqueda, elección, negociación y gestionar las adquisiciones de los productos requeridos por almacenes de cada categoría, alcanzando una ventaja competitiva respecto a calidad y abastecimiento en las adquisiciones de mercaderías; por esta gestión se mantiene una relación con los proveedores de productos, de modo que los productos o servicios sean entregados por las empresas oportunamente, constituyéndose desde todo punto de vista, en pieza clave de desarrollo y éxito empresarial (Laura-Chiluisa, 2020).

“La organización debe evaluar y seleccionar proveedores en función de su capacidad para proporcionar productos que con los requisitos comerciales. Deben establecerse criterios de selección, evaluación y reevaluación” (NTC-ISO, 9001).

Lozano (2007) siguió el modelo MPA en su investigación y estableció los siguientes aspectos: a) Potencial futuro del proveedor, b) Análisis del desempeño del

proveedor y c) Capacidad estratégica del proveedor, considerados para esta investigación, adaptándose al contexto de la empresa objeto de estudio.

La dimensión potencial futuro del proveedor. Se estiman a través de una serie de factores que facilitan la comprobación del compromiso del proveedor con los requisitos del cliente y su evolución futura: La salud y el desarrollo económico del proveedor, su evolución en un periodo determinado; la progresión de la evaluación realizada; intervención en programas de calidad; flexibilidades del proveedor en términos de internacionalización.

La dimensión análisis del desempeño del proveedor. Se pueden medir con métricas importantes para la organización que ayudan a determinar el desempeño del proveedor: niveles de PPM; nivel de servicio de entrega; el costo de los productos colocados en la fábrica; la capacidad de cotizar las especificaciones requeridas, servicios post venta, ser reactivos para solucionar problemas sin generar costos adicionales.

La dimensión capacidad estratégica del proveedor, permite a la organización seleccionar proveedores competitivos de proveedores estratégicos o internos; seleccionar con otros métodos implicaría crear conflictos entre departamentos que no comparten la misma visión de la empresa, teniendo en cuenta: el estado del proveedor en la prestación de servicios dentro de la organización; el nivel de confiabilidad; disponibilidad de proveedores para satisfacer los requerimientos de la empresa; compatibilidad con la cultura organizacional, con las tecnologías y referencias.

En comparación con la teoría de la variable calidad del servicio, el modelo SERVQUAL, publicado en 1988, ha sufrido muchas revisiones y mejoras, hasta convertirse en una técnica de indagación comercial que mide la calidad del servicio, permitiendo volver a estar al tanto de las intereses de los clientes y cómo evalúan el servicio.

Tiene cinco dimensiones. a) La fiabilidad: capacidad de realizar el servicio brindado de manera meticulosa y confiable (promesas con respecto a la entrega, prestación del servicio, resolver conflictos y fijar precios); b) La sensibilidad se

relaciona con el deseo de apoyar a los clientes y brindar un servicio expeditivo y apropiado (responder rápidamente a las solicitudes, consultas y reclamos del cliente, y resolver problemas); c) La seguridad: conocimiento y atención de los trabajadores y su capacidad para infundir confianza y seguridad; d) Empatía se refiere a la atención personalizada que brindan a los clientes; y e) Elementos tangibles integrados por apariencia externa, instalaciones, infraestructura, equipos, materiales y personal.

En cuanto a la definición de calidad de servicio, Melara (2013) la ha conceptualizado como la evaluación del cumplimiento de los servicios prestados por las organizaciones, expresado en la satisfacción del cliente. La calidad la deciden los clientes, no los gerentes. Los clientes deciden si el servicio es de buena calidad o no. La norma ISO-9000 lo define como un conjunto de características que determinan en qué medida un servicio o producto satisface las necesidades de un cliente.

Asimismo, López (2013) señaló que la calidad del servicio resulta clave para mantener la preferencia del cliente, ya que genera opiniones positivas o negativas sobre la empresa. Este es un aspecto que lo diferencia de sus competidores; por tanto, merece la atención necesaria independientemente del sector de actividad, tamaño o tipo de empresa, en la medida en que puede convertirse en una amenaza con efectos irreparables.

En esa línea Vilar, Stahnke y Núñez (200) han demostrado que la calidad se vuelve crítica para el éxito en el mercado agroalimentario, exigiendo a los empresarios agroindustriales a utilizar procesos estandarizados y controles de calidad similares en producto, proceso y procedimiento, que los diferencie de otras empresas, colocándolos en una posición de ventaja competitiva y satisfacer las expectativas de los consumidores.

La calidad del producto es un elemento significativo en la empresa para su adquisición. Antes de hacer un reclamo, una organización se asegura de que un proveedor suministre productos que reúnan las condiciones de calidad, siendo que los exportadores deben tener en cuenta que mientras las especificaciones de sus productos reflejen las necesidades del consumidor, hablarán de calidad (MINAGRI,

s/f). La tendencia creciente en el mercado de productos agrícolas exige que los productores y exportadores puedan garantizar la inocuidad de sus productos desde el punto inicial de origen hasta su consumo final. Esto es especialmente importante en los mercados de exportación más “desarrollados”, donde los sectores público y privado han implementado diferentes estándares y códigos de práctica para avalar la calidad e inocuidad del producto.

En cuanto a las características de la calidad, Gonzales (2015) precisó las clases de características: a) Tecnología, determinan las propiedades o capacidad de elaboración de un bien o ejecución de un servicio; b) Psicológicas, las cualidades que se tienen y permitan sobresalir en algún accionar especial. Con relación al tiempo: c) Cumplimiento con las programaciones establecidas; d) Contractuales: Compromiso y/o acuerdos asumidos en la compra de un bien o servicio. Además, la calidad es un elemento de avance, que te encamina a conseguir la perfección, mediante el desarrollo de estrategias que sitúa al cliente, estableciendo alianzas y redes de mejora de beneficio eficaz, flexible, como además motiva a generar nuevos proyectos e ideas. La Calidad: Es el grado de perfección que pretende una empresa alcanzar para satisfacer al cliente. Por otro lado, la calidad es la combinación de aspectos y características de productos o servicios que tienen concordancia con su capacidad de satisfacer los requerimientos del cliente.

Sobre las características de calidad, Rosander (1992) señaló que para poder identificar y medir las cualidades de la calidad de los servicios se debe diferenciar dos tipos básico de estas características: En el primer tipo se examina y estabiliza a un nivel, aunque las mejoras cambien este nivel; se estabiliza temporalmente los tiempos muertos, volumen de ventas, tiempos en realizar una actividad, entre otros. El segundo tipo es una característica en la que su nivel es cero y se está encaminando a la meta; influye las que son de nivel cero, ya que trata de entender los aspectos negativos de la calidad de la que se intenta librar, por ejemplo: pérdidas de tiempo, errores del personal, quejas por los clientes, entre otros.

Cabe mencionar que mejorar la calidad del servicio en una empresa implica costos como: a) Costos de prevención, los cuales se derivan del costo total de las actividades afines con la prevención de la mala calidad del servicio; b) Tarifas de evaluación, en relación con la medición, evaluación o auditoría de los servicios para garantizar que los servicios cumplan con los estándares y requisitos de calidad; c) Gastos por errores internos, debidos a que el servicio no se ajusta a los requisitos o necesidades del cliente cuando se descubren antes de prestar el servicio: reclamación, retrabajo, reinspección, materiales originales de inspección, etc. d) Costos por defectos externos, a diferencia de los internos, pero como se descubren mientras se presta el servicio o cuando se completa: atención de reclamos de clientes, devolución de mercancías, entre otros (ESAN, 2016).

Para las dimensiones de la calidad de servicios, se ha tomado en consideración la realidad de la empresa objeto de estudio, teniendo en cuenta las dimensiones del modelo de Escala SERVQUAL, propuesta de Zeithmal, Parasuraman y Berry, 2009, citado por Matsumoto (2014).

La dimensión Fiabilidad se refiere a la capacidad de brindar un servicio, cumplir con las promesas de entrega, con precisión y puntualidad, prestar servicios oportunos, solucionar problemas y establecer costos. Esto requiere una atención cuidadosa al formular una oferta, ya que reflejará si los empleados tienen el conocimiento y la capacidad para brindar atención, generar confianza y reputación entre los usuarios o clientes (Umar *et al.*, 2017).

La dimensión sensibilidad, relacionada a la predisposición de ayuda al cliente para brindarle el servicio adecuado y oportuno, resolviendo sus inquietudes y quejas así como para solucionar los problemas presentados. En esa línea, Matsumoto (2014), destacó como la disposición de ayuda para un servicio rápido y adecuado, resolviendo con prontitud las solicitudes, cuestiones o reclamos de los clientes y solucionar problemas.

La dimensión seguridad referida a la experticia y atención que posee el empleado; mostrar su habilidad para generar confianza y reputación entre la empresa

y el cliente. Hamed y Ahmed (2017) indicaron que los clientes se sentirán seguros en tanto sus dificultades y problemas sean solucionadas por las empresas en el tiempo y modo oportuno, confluyendo la integridad, credibilidad y honestidad de los integrantes de una empresa.

La dimensión empatía referida a la cantidad de atención individual que brindan las empresas a sus clientes, adaptada a sus preferencias. Balart (2018) lo considera como el acto de ponerse en el lugar de los demás para comprender sus actitudes y comportamientos. Fatemeh y Meharbi (2020) muestran claramente que implica una atención minuciosa y personalizada para lograr que el consumidor tenga satisfacción por el servicio recibido.

La dimensión elementos tangibles está relacionada con la apariencia, instalaciones, como infraestructura, equipo, materiales, personal. Miquel y Moliner (2008) destacan la importancia de las instalaciones porque la apariencia es el primer indicador de buena calidad que generará confianza en los usuarios. Marte *et al.* (2002), mencionan que son de gran importancia en la satisfacción de los usuarios al conocer y utilizar los dispositivos, la calidad percibida de los mismos.

En cuanto a los paradigmas de investigación, Ramos (2015) planteó el positivismo que describe la forma científica tecnológica, sistemática, empírica, analítica y razonadora para verificar la hipótesis por medio de datos estadísticos o expresiones numéricas; se caracteriza por la dualidad y la objetividad; evitar la posibilidad de interacción entre el investigador y el objeto buscado ya que esto puede crear sesgos en el proceso de investigación.

Pospositivismo, considerado un modificador del positivismo, excepto que existe dentro del pospositivismo; sin embargo, no se puede entender del todo, ya que la realidad se entiende en base a leyes exactas, pero sólo se puede entender de forma incompleta. Estos modelos guían la investigación cuantitativa para explicar el fenómeno en estudio, predecirlo y luego controlarlo; recolectar y verificar hipótesis utilizando estrategias estadísticas basadas en mediciones numéricas que le permiten

al investigador proponer patrones de comportamiento y verificar diferentes enfoques teóricos que explican los patrones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipos de investigación

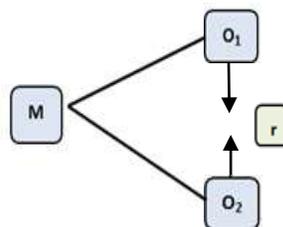
Landeau (2012) planteó diversos tipos de investigación: Por su finalidad, concierne a una investigación aplicada, porque el conocimiento adquirido permitirá a los directivos de la empresa a mejorar la calidad de sus servicios en la medida que realicen una adecuada gestión de proveedores. Según su carácter: correlacional, permitió verificar la relación de variables. Según la naturaleza: cuantitativa porque utilizó un procedimiento de recojo de información y los análisis que se ejecutaron con poco margen de error y facilitó el control en la generación de respuestas y la obtención de resultados positivos; además, en todos los estudios cuantitativos, se utiliza algún instrumento que permite medir las variables, en el presente estudio se utilizó dos cuestionarios, una por cada variable. Según el alcance temporal, es transeccional, porque recopiló datos o la información necesaria solamente en un tiempo específico, el objetivo la descripción de variables analizando la incidencia en un tiempo específico. Según su orientación, aplicada, con los resultados obtenidos se busca diseñar y aplicar estrategias para disminuir la problemática.

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental. No se manipularon las variables por parte del investigador, sino que fueron observadas en su contexto (Alvarez, 2020).

Es correlacional causal transversal. Hernández *et al.* (2014) determinaron que es la correlación entre dos o más variables en un determinado momento, en términos de correlación o causalidad, que ha ocurrido en la realidad o ha ocurrido durante el proceso de investigación y los investigadores, observan e informan.

El esquema es:



Dónde:

M: Muestra, trabajadores de la empresa

O₁: Variable independiente: Gestión de proveedores.

O₂: Variable dependiente: Calidad de servicios.

r: Influencia de la gestión de proveedores en la calidad de servicios.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Variable independiente: Gestión de proveedores, es el proceso a través del cual se genera un ambiente apropiado entre la empresa y sus proveedores; se encarga que exista armonía y comunicación entre la empresa y sus proveedores para el adecuado suministro de materias primas hacia los procesos de producción y transformación (Lozano, 2007).

- Por su naturaleza: Cuantitativa.
- Por su posición: Interna – variable independiente.

Se consideró como dimensiones: Potencial futuro del proveedor, Desempeño actual del proveedor; y, Capacidad estratégica del proveedor.

Variable dependiente: Calidad de servicios, es la evaluación de cumplimiento del servicio ofrecido por las instituciones, expresada en la satisfacción del cliente. La calidad es determinada por el cliente y no por los directivos. El cliente decide si el servicio es de calidad o no. (Melara, 2013).

- Por su naturaleza: Cuantitativa.
- Por su posición: Interna – variable dependiente.

Se consideró como dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.

3.2.2. Operacionalización

a) Diseño de investigación: Correlacional

b) Tipo de variable:

V.I., variable cuantitativa: Gestión de proveedores

V.D., variable cuantitativa: Calidad de servicios.

c) Escala de medición: Ordinal, tipo Likert Politémica.

La matriz de operacionalización se presenta en el anexo 1.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Respecto al concepto de población Cortes e Iglesias (2004) referenciaron que ésta, se conforma por el total de individuos con características afines que se desea investigar, pero no siempre existe la posibilidad de realizar el estudio con la población en su conjunto.

En el presente caso, al ser la población pequeña se trabajó con el total de la población, integrada por 30 trabajadores de la zona norte de la empresa.

Criterios de inclusión

- Trabajadores hombres y mujeres.
- Trabajadores que tienen participación en la gestión de proveedores.
- Trabajadores profesionales y técnicos.
- Trabajadores que desean participar en la investigación.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que tienen condición de operadores.
- Trabajadores que no desean participar en la investigación.

3.3.2. Muestreo

Se manejó el muestreo no probabilístico por conveniencia, por tener una población pequeña o finita y de fácil acceso, se consideró necesario utilizar la población universal como muestra del estudio, bajo el enfoque de Hernández y Mendoza (2018), quienes precisaron que es una técnica que permite seleccionar las unidades en base de un juicio subjetivo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La encuesta ha sido definida por Arias (2012) como una técnica de recopilación de información de un grupo de individuos sobre un tema determinado. Por su parte,

Casas (2002) señaló que la encuesta se emplea en el proceso investigativo, porque facilita en la recolección y procesamiento de datos de manera rápida y eficiente. En tal sentido, se utilizó la encuesta para facilitar la recolección de información con el fin de lograr nuestro objetivo de investigación.

3.4.2. Instrumento

El Cuestionario estuvo conformada por 40 ítems. Para la gestión de proveedores se consideró 18 preguntas distribuidas en las dimensiones: potencial futuro del proveedor, desempeño actual del proveedor y capacidad estratégica del proveedor con sus respectivos indicadores; la misma que ha sido adaptado del instrumento utilizado por Muñoz (2019). Se estableció una escala de medición ordinal tipo Likert Politémica, con 5 opciones como respuesta para cada pregunta: totalmente en desacuerdo (0), en desacuerdo (1), ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4). Anexo 3.

Para la calidad de servicios se contempló 22 preguntas distribuidas en sus cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles con sus respectivos indicadores, la misma que ha sido adaptadas del modelo SERVQUAL, estableciendo una escala de medición ordinal tipo Likert Politémica, con 5 opciones como respuesta: totalmente en desacuerdo (0), en desacuerdo (1), ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4). Anexo 3.

3.4.3. Validez del instrumento

Fue realizada por juicio de tres expertos, quienes examinaron el contenido de los ítems según razonamientos de validación de contenido: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión.

Estuvo a cargo de los siguientes profesionales: Ing. Jorge Humberto Ninatanta Alva (Maestro en Administración de Empresa – MBA); Ing. Rosangela Ricaldi Marcelo (Magíster en Administración de Empresas con especialidad en Gestión Integrada de la Calidad, Seguridad y Medio Ambiente); y, la CPC. Hilaria Soledad Pineda Cespedes (Magíster en Administración de Negocios – MBA), obteniéndose como resultado que los instrumentos son Aplicables. Ver Anexo 5.

3.4.4. Confiabilidad del instrumento

Estos instrumentos han sido probados en una prueba piloto con la participación de 10 trabajadores de la empresa y la confiabilidad está determinada por el coeficiente alfa de Cronbach, ya que su uso es más recomendado en la medición de constructos a través de escalas, es decir cada trabajador marcó el valor que mejor representó su respuesta. Ver Anexo 6.

El resultado de la confiabilidad de la dimensión Gestión de Proveedores fue de 0,765 que se consideró como ACEPTABLE; y el resultado de la confiabilidad de la dimensión Calidad de Servicios fue de 0,912 que se consideró como EXCELENTE. Ver Anexo 7.

3.5. Procedimientos

El marco teórico fue elaborada en base a la información de libros, revistas, artículos científicos, obtenidas de páginas reconocidas como Mendeley, Alicia, repositorios, bibliotecas virtuales y otros buscadores, estableciéndose las dimensiones e indicadores y elaborándose el cuestionario utilizado en la recolección de datos; considerándose una escala de medición ordinal tipo Likert Politémica para cada variable, con una valoración en puntos: cero (totalmente en desacuerdo), uno (en desacuerdo), dos (ni de acuerdo ni en desacuerdo), tres (de acuerdo) y cuatro (totalmente de acuerdo) como respuesta a cada ítem.

Para la aplicación de los instrumentos, se solicitó la respectiva autorización a la empresa.

Los instrumentos (cuestionarios) fueron desarrollados por los trabajadores de manera individual, los mismos que le fueron remitidos y devueltos, por correo electrónico y WhatsApp.

3.6. Método de análisis de datos

Con la información recolectada de los cuestionarios “gestión de proveedores” y “calidad de servicios” se elaboró una matriz de puntuaciones en Excel, la misma que permitió elaborar las tablas con la distribución de frecuencias, para su presentación, comprensión e interpretación, en lo que respecta a los niveles. Ver Anexo 9.

Se utilizó la estadística descriptiva permitiendo explicar los niveles de cada variable con sus dimensiones con sus respectivos valores. Para la variable gestión de proveedores: bueno (49-72), regular (25-48) y malo (0-24). Para variable calidad de servicios: bueno (60-88), regular (30-59) y malo (0-29).

Se utilizó la estadística inferencial, en las que se procesó la información obtenida con la encuesta, manejando la suma de las variables estudiadas y varias dimensiones para ejecutar procedimientos estadísticos a fin de encontrar relaciones.

Se utilizó el sistema SPSS V.26, efectuándose la prueba de normalidad Shapiro Wilk por ser la muestra menor a 50 participantes, que permitió determinar la herramienta no paramétrica a utilizar: el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se contempló los aspectos éticos que se señalan a continuación:

Por la Autonomía se respetó la decisión de los trabajadores para participar en la presente investigación, quienes gozaron de autonomía para responder las encuestas sin presión alguna.

Por la Beneficencia, existió obligación de accionar en beneficio de los demás, por lo que los resultados favorecieron a la empresa objeto de estudio.

Por la No-maleficencia, el estudio no tuvo intención de producir daño alguno a los trabajadores que participaron, tampoco a la empresa.

En base al principio de justicia, la acción ejecutada en el marco de la presente investigación fue equitativa porque se permitió la participación de los trabajadores sin discriminación alguna.

También se respetó utilizando información cierta que facilitó conocer sobre la realidad de la institución.

Del mismo modo, se respetó las normas APA 7 edición, tanto en las citas como en las referencias, haciendo uso de citas parafraseadas para no incurrir en el plagio y finalmente se respetó los lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo con relación a fondo y forma.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla 1

Comparación de los puntajes obtenidos de las variables gestión de proveedores y calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022, por niveles.

Niveles	Gestión de proveedores		Calidad de servicios	
	fi	%	fi	%
Malo	0	00	0	00.00
Regular	9	30	10	33.33
Bueno	21	70	20	66.67
Total	30	100	30	100

Nota. Datos de estudio.

La tabla 1 presenta el nivel de la gestión de proveedores y la calidad de servicios. En la gestión de proveedores predominó el nivel bueno con el 70% y el 30% nivel regular. En lo que respecta la variable calidad de servicios predominó el nivel bueno con el 66.67% y el 33.33% nivel regular. Por consiguiente, la gestión de proveedores y la calidad de servicios presentan un nivel bueno.

Tabla 2

Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable gestión de proveedores, por niveles.

GESTIÓN DE PROVEEDORES						
Niveles	Potencial futuro del proveedor		Desempeño actual del proveedor		Capacidad estratégica del proveedor	
	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	0	00	0	00	0	0.00
Regular	6	20	23	76.67	10	33.33
Bueno	24	80	7	23.33	20	66.67
Total	30	100	30	100	30	100

Nota. Datos de estudio.

La tabla 2 muestra el nivel de las dimensiones de la gestión de proveedores. En la dimensión potencial futuro del proveedor predominó el nivel bueno con el 80% y el 20% en nivel regular; en la dimensión desempeño actual del proveedor predomina el nivel regular en el 76.67% y el 23.33% en nivel bueno; y, en la dimensión capacidad estratégica del proveedor predomina el nivel bueno en 66.67% seguido del nivel regular en 33.33%.

Tabla 3

Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable calidad de servicios, por niveles.

CALIDAD DE SERVICIOS										
Niveles	Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	1	3.33	0	0.00	0	0.00	0	00	0	0.0
Regular	13	43.33	8	26.67	19	63.33	9	30	25	83.33
Bueno	16	53.34	22	73.33	11	36.67	21	70	5	16.67
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

Nota. Datos de estudio.

La tabla 3 muestra el nivel de las dimensiones de la calidad de servicios. En la dimensión fiabilidad predomina el nivel bueno en 53.34% y el 43.33% nivel regular; en la dimensión sensibilidad predomina el nivel bueno en 73.33% y el 26.67% nivel regular; en la dimensión seguridad predomina el nivel regular en 63.33% y el 36.67% nivel bueno; en la dimensión empatía prevalece el nivel bueno en 70% y el 30% nivel regular; y, en la dimensión elementos tangibles predomina el nivel regular en 83.33% y el 16.67% nivel bueno.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 4

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de los puntajes sobre la gestión de proveedores y sus dimensiones; y de la calidad de servicios y sus dimensiones.

VARIABLES / DIMENSIONES	PRUEBA DE NORMALIDAD SHAPIRO-WILK		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Proveedores	,836	30	,000
Calidad de Servicios	,841	30	,000
Potencial Futuro del Proveedor	,879	30	,003
Desempeño actual del Proveedor	,880	30	,003
Capacidad Estratégica del Proveedor	,811	30	,000
Fialidad	,835	30	,000
Sensibilidad	,889	30	,005
Seguridad	,858	30	,001
Empatía	,837	30	,000
Elementos Tangibles	,911	30	,016

Nota. Datos de estudio.

La tabla 4 presenta el resultado de la prueba de normalidad (Shapiro-Wilk) de la gestión de proveedores y la calidad del servicio con sus respectivas dimensiones. Se muestra que el nivel de sig. estándar ($p < 0.05$), en cada dimensión, son menores al 5% representando una distribución no normal, por lo que se determinó mediante la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer el efecto entre la gestión de proveedores y sus dimensiones en la variable calidad del servicio.

4.2.2. Contrastación de las hipótesis

a) Contrastación de la hipótesis general

H_G. La gestión de proveedores influye significativamente en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.

H₀. La gestión de proveedores no influye significativamente en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.

Tabla 5

Tabla de contingencia de la gestión de proveedores en la calidad de servicios.

GESTIÓN DE PROVEEDORES		CALIDAD DE SERVICIOS		Total
		Regular	Bueno	
Regular	N	3	6	9
	%	10,0%	20,0%	30,0%
Bueno	N	7	14	21
	%	23,3%	46,7%	70,0%
Total	N	10	20	30
	%	33,3%	66,7%	100,0%

Rho de Spearman (τ) = 0.000 **Sig. P = 1.000 > 0.05**

Nota. Base de datos de estudio

La tabla 5 presenta que el 46,7% de los trabajadores percibieron como nivel bueno a la gestión de proveedores y a la calidad de servicios, en tanto que el 23,3% percibieron como nivel bueno a la gestión de proveedores y regular a la calidad de servicios. El valor Rho de Spearman es 0.000 (correlación nula) con una significancia 1.000 mayor al 5% de significancia estándar ($p > 0.05$), determinó que la gestión de proveedores no influye significativamente en la calidad de servicios, aceptándose la hipótesis nula.

b) Contrastación de la hipótesis específicas

H₁. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión potencial futuro del proveedor influye significativamente en la calidad de servicios.

H₀₁. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión potencial futuro del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios.

Tabla 6

Tabla de contingencia de la gestión de proveedores en cuanto a su dimensión potencial futuro del proveedor en la calidad de servicios.

POTENCIAL FUTURO DEL PROVEEDOR		CALIDAD DE SERVICIOS		Total
		Regular	Bueno	
Regular	N	3	3	6
	%	10,0%	10,0%	20,0%
Bueno	N	7	17	24
	%	23,3%	56,7%	80,0%
Total	N	10	20	30
	%	33,3%	66,7%	100,0%

Rho de Spearman (τ) = 0.177 **Sig. P = 0.368 > 0.05**

Nota. Datos de estudio

La tabla 6 demuestra que el 56,7% percibieron en el nivel bueno a la gestión de proveedores en cuanto a su dimensión potencial futuro del proveedor y a la calidad de servicios, en tanto que el 23,3% percibieron como nivel bueno a la dimensión potencial futuro del proveedor y en el nivel regular a la calidad de servicios. El valor Rho de Spearman 0.177 (correlación positiva muy baja) con una significancia 0.368 mayor al 5% de significancia estándar ($p > 0.05$), determinó que dimensión potencial futuro del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios. Se rechazó la H₁ y se aceptó la H₀₁.

H₂. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión desempeño actual del proveedor influye significativamente en la calidad de servicios.

H₀₂. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión desempeño actual del proveedor influye significativamente en la calidad de servicios.

Tabla 7

Tabla de contingencia de la gestión de proveedores en cuanto a su dimensión desempeño actual del proveedor en la calidad de servicios.

DESEMPEÑO ACTUAL DEL PROVEEDOR		CALIDAD DE SERVICIOS		Total
		Regular	Bueno	
Regular	N	6	17	23
	%	20,0%	56,7%	76,7%
Bueno	N	4	3	7
	%	13,3%	10,0%	23,3%
Total	N	10	20	30
	%	33,3%	66,7%	100,0%

Rho de Spearman (τ) = -0.279 **Sig. P = 0.158 > 0.05**

Nota. Datos de estudio

La tabla 7 presenta que el 56,7% de los encuestados percibieron en el nivel regular a la gestión de proveedores en cuanto a su dimensión desempeño actual del proveedor y en el nivel bueno a la calidad de servicios, en tanto que el 20% percibieron como nivel regular a la dimensión desempeño actual del proveedor y la calidad de servicios. El valor Rho de Spearman -0.279 (correlación negativa baja) con una significancia 0.158 mayor al 5% de significancia estándar ($p > 0.05$), determinó que la dimensión desempeño actual del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios. Se rechazó la H₂ y se aceptó la H₀₂.

H₃. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión capacidad estratégica del proveedor influye significativamente en la calidad de servicios.

H₀₃. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión capacidad estratégica del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios.

Tabla 8

Tabla de contingencia de la gestión de proveedores en cuanto a su dimensión capacidad estratégica del proveedor en la calidad de servicios.

CAPACIDAD ESTRATEGICA DEL PROVEEDOR		CALIDAD DE SERVICIOS		Total
		Regular	Bueno	
Regular	N	4	6	10
	%	13,3%	20,0%	33,3%
Bueno	N	6	14	20
	%	20,0%	46,7%	66,7%
Total	N	10	20	30
	%	33,3%	66,7%	100,0%

Rho de Spearman (τ) = 0.100 **Sig. P = 0.591 > 0.05**

Nota. Datos de estudio

La tabla 8 presenta que el 46,7% de los encuestados percibieron en el nivel bueno a la gestión de proveedores en cuanto a su dimensión capacidad estratégica del proveedor y a la calidad de servicios, en cambio el 20% percibieron como nivel regular a la capacidad estratégica del proveedor y nivel bueno a la calidad de servicios, otro 20% percibe como bueno a la capacidad estratégica del proveedor y nivel regular a la calidad de servicios. El valor Rho de Spearman 0.100 (correlación positiva muy baja) con una significancia 0.591 mayor al 5% de significancia estándar ($p > 0.05$), determinó que la dimensión capacidad estratégica del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios. Se rechazó la H₃ y se aceptó la H₀₃.

Tabla 9: Resumen de pruebas de hipótesis

RELACIÓN DE VARIABLES	RHO DE SPEARMAN	PROBABILIDAD (P - VALOR)	DECISIÓN
Gestión de proveedores en la calidad de servicios	0.000 (correlación nula)	1.000 > 0.05	Se aceptó la hipótesis nula
Relación de causalidad de las dimensiones de la variable gestión de proveedores con la variable calidad de servicios			
Dimensión potencial futuro del proveedor – calidad de servicios	0.177 (correlación positiva muy baja)	0.3687 > 0.05	Se aceptó la hipótesis nula
Dimensión desempeño actual del proveedor – calidad de servicios	-0.279 (correlación negativa baja)	0.158 > 0.05	Se aceptó la hipótesis nula
Dimensión capacidad estratégica del proveedor – calidad de servicios	0.100 (correlación positiva muy baja)	0.591 > 0.05	Se aceptó la hipótesis nula

Nota. Tablas 5, 6, 7, y 8.

V. DISCUSIÓN

En el capítulo IV se identificó que según la percepción de los trabajadores respecto a la gestión de proveedores se presentó en el nivel bueno con el 70% (21 trabajadores), seguido del nivel regular en 30% (9 trabajadores) y la calidad de servicios se presentó en nivel bueno en un 66.67% (20 trabajadores), un 33.33% (10 trabajadores) nivel regular, según la tabla 1.

Los niveles en las dimensiones de la gestión de proveedores, según la tabla 2, es como sigue: el potencial futuro del proveedor presentó un nivel bueno con el 80% (24 trabajadores) seguido del nivel regular en 20% (6 trabajadores); el desempeño actual del proveedor se presentó con un nivel regular en 76.67% (23 trabajadores) seguido del nivel bueno en 23.33% (7 trabajadores); y la capacidad estratégica del proveedor presentaron un nivel bueno con el 66.67% (20 trabajadores) y 33.33% (10 trabajadores) nivel regular.

En relación al nivel de las dimensiones de la calidad de servicios, según la tabla 3 se determinó que la fiabilidad presenta un nivel bueno con el 53.34% (16 trabajadores) seguido del nivel regular en 43.33% (13 trabajadores); la dimensión sensibilidad presentó un nivel bueno en 73.33% (22 trabajadores) seguido del nivel regular en 26.67% (8 trabajadores); la dimensión seguridad presentó un nivel regular en 63.33% (19 trabajadores) seguido del nivel bueno en 36.67% (11 trabajadores); la dimensión empatía presentó un nivel bueno en 70% (21 trabajadores) seguido del nivel regular en 30% (9 trabajadores); y, la dimensión elementos tangibles presentó un nivel regular en 83.33% (25 trabajadores) seguido del nivel bueno en 16.67% (5 trabajadores).

La tabla 5 muestra que el 46,7% de los encuestados percibieron como bueno a la gestión de proveedores y a la calidad de servicios. El valor Rho de Spearman 0.000 (correlación nula) con un valor de significancia de 1.000 mayor al 5% de significancia estándar ($p > 0.05$), determinó que la gestión de proveedores no influye significativamente en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022 (tabla 5). En efecto, los resultados obtenidos revela

la problemática presentada en la empresa en cuanto a gestión de proveedores se refiere, pues como se ha referenciado en la introducción la selección de los proveedores se realiza con mucha incertidumbre; los directivos de la empresa no han implementado ni establecido procedimientos o instructivos para realizar la calificación, evaluación, selección y contratación de los proveedores; toman la decisión de contratación en base a la presentación de un brochure que realizan los postores o por recomendaciones de terceros o por una visita técnica. Esto ha implicado la existencia de observaciones y quejas por parte de los clientes por incumplimiento de los pactos establecidos entre empresa y clientes, por la falta de observancia de los términos o condiciones por parte de los proveedores, generando insatisfacción en los clientes.

La tabla 6 muestra que el 56,7% de los trabajadores percibieron como bueno en la dimensión potencial futuro del proveedor y en la calidad de servicios. El valor de Rho de Spearman 0.177 (correlación positiva muy baja) con una significancia 0.368 mayor al 5% de significancia estándar ($p > 0.05$), determinó que la dimensión potencial futuro del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios. De las puntuaciones se revela la falencia de la empresa en cuanto a esta dimensión, porque no está tomando la importancia en el desempeño financiero de sus proveedores para las mejoras continuas, no considera la importancia de que éstos cuenten con un programa de seguridad para evitar riesgos o accidentes en el servicio, importa valorar la capacidad de los proveedores para adaptarse a los cambios tecnológicos exigidos por los clientes por enfrentar a la competencia de empresas agroindustriales a nivel mundial.

Los resultados de este estudio contradicen los obtenidos por Salizar (2021), quien en su estudio demostró que existe una relación altamente positiva entre la gestión de proveedores y los costos de aprovisionamiento. De igual forma, contrasta con los resultados de Muñoz (2019), quien demostró la existencia de una relación positiva significativa entre la gestión de proveedores y la atención al cliente. Por otro lado, también contradice los resultados de Mestanza (2019) concluyendo que la gestión de proveedores incide en el abastecimiento estratégico de la empresa Químicos Goicochea SAC - Callao.

La tabla 7 refleja que el 56,7% de los trabajadores percibieron como regular al desempeño actual del proveedor y como bueno a la calidad de servicios. El valor Rho de Spearman -0.279 (correlación negativa baja) con una significancia 0.158 mayor al 5% de significancia estándar ($p>0.05$), determinó que la dimensión desempeño actual del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios. De las puntuaciones se revela que los proveedores de la empresa no respetan los costos asumidos en las cotizaciones y contratos; tampoco estarían ciñéndose a los presupuestos de los proyectos y servicios asumidos por la empresa ni entregando los servicios de manera oportuna; no se toma en cuenta la importancia de otorgar servicios complementarios a satisfacción de los clientes, generando costos adicionales por imprevistos.

La tabla 8 refleja que el 46% de los trabajadores percibieron un nivel bueno a la dimensión capacidad estratégica del proveedor y la calidad de servicios. El valor Rho de Spearman 0.100 (correlación positiva muy baja) con una significancia 0.591 mayor al 5% de significancia estándar ($p>0.05$), determinó que la dimensión capacidad estratégica del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios. Asimismo, en la matriz de puntuación se evidencia la falencia de la empresa al no considerar a sus proveedores como socios estratégicos, de no implementar reglas o condiciones a los proveedores para que muestren predisposición para satisfacer la necesidad del cliente, para compartir la cultura organizacional, que cuente con tecnología adecuada para satisfacer las necesidades del cliente, y cuente con programas de seguridad para evitar accidentes en las instalaciones de los clientes, por ser servicios especializados y sofisticados en sistemas de frío que permita conservar los alimentos y productos de las empresas agroindustriales.

Importa que los directivos de la empresa aprueben instructivos o manuales que contengan los criterios técnicos y procedimientos estándares para la evaluación, selección y contratación de sus proveedores; puesto que la experiencia en otras empresas así lo han demostrado, como el caso presentado por Gahona-Flores (2020) quien destacó la importancia de institucionalizar una política o manual para la selección

de proveedores; en la Minera de Cobre (Chile) priorizaron la calidad como factor principal de evaluación y selección de proveedores.

Del mismo modo, conviene citar a Buitrago (2020) quien propuso lineamientos para la gestión de proveedores en la Universidad de Santo Tomás, mejorando significativamente el cumplimiento de compromisos asumidos por la universidad y los proveedores así como el entorno laboral. En esa línea, Ortiz *et al.* (2018) establecieron parámetros para la elección de proveedores en la Empresa EMIDICT mejorando resultados económicos y elevando el grado de satisfacción en los clientes.

Las razones de establecer una gestión de proveedores, es que éstos incidieron en las decisiones económicas tomadas en la empresa, minimizando errores como demostraron Torres *et al.* (2021) en la evaluación sobre gestión de proveedores realizada en la Universidad de Holguín – Cuba.

Castillo y Pérez (2021) no dejan de tener razón cuando identificaron que la mala planificación para evaluar y seleccionar proveedores se reflejaron en la deficiente gestión de proveedores porque generaron impactos negativos en los procesos de planeación, verificación y actuación.

La importancia de la selección de proveedores radica en la forma de su realización, Cordero (2019) analizando los criterios de selección aplicando el enfoque AHP en adquisiciones públicas peruanas, mejoró las contrataciones y obtuvo mayor beneficio de las propuestas de los proveedores. Postulación que cobra mayor impacto con el procedimiento diseñado para la selección de proveedores como el propuesto por Miranda (2018) en su investigación; demostró que al estandarizar los procesos se minimizan costos para la contratación y adquisición.

Tomando en consideración la variable dependiente calidad de servicios, precisa mencionar la importancia que significa para las empresas aplicar la gestión de proveedores puesto que brindar servicios de calidad incrementará la satisfacción en los clientes, como lo demostró Morocho (2019) en la investigación sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente, realizada en Alpecorp SA, 2018 y por Zárraga *et al*

(2018) en la investigación realizada en la industria restaurantera demostraron que la eficiencia del recurso humano y del servicio genera satisfacción del cliente.

Con el marco teórico podemos afirmar que la gestión de proveedores como proceso fomenta un ambiente favorable entre la empresa y sus proveedores (Lozano, 2007), permite la armonía entre compradores y proveedores (Sarache *et al.*, 2009), genera un adecuado clima entre éstos para agilizar la cadena de suministro a operaciones y negociaciones se refiere (Acevedo y Gómez, 2010).

De allí la importancia que las empresas organicen la gestión de proveedores implementando los procesos de selección, evaluación con la aprobación de criterios y requisitos (Vinasco, 2008; NTC-ISO, 9001) de modo que una buena selección de proveedores impacte de manera positiva en los servicios que la empresa brinda a los clientes (VSICONSULTING, s/f), en lo que respecta a la entrega oportuna de bienes y servicios, se cumplan con las obligaciones y ofrecimientos realizados (Laura-Chuiluisa, 2020).

De la matriz de puntuaciones relacionadas a la calidad de servicios, se evidencia que una inadecuada gestión de proveedores impacta negativamente en la calidad de servicios, en el caso concreto los servicios del proveedor no permite cumplir los acuerdos asumidos, entregar los proyectos en los plazos acordados, ni brindar los servicios con el nivel de eficiencia exigida por la empresa ni solucionar los problemas; los proveedores no muestran predisposición para apoyar a los clientes, no permite tener capacidad de respuesta a las inquietudes y consultas de los clientes; no se individualiza los servicios; los proveedores no muestran empatía en las distintas situaciones que se presentan con los clientes; revelaron que los proveedores no cuentan con implementos de seguridad, sus instalaciones no son apropiadas para responder las exigencias de los clientes así como tampoco estarían brindando los proyectos con la calidad exigida.

Importa la implementación de la gestión de proveedores en la empresa fortaleciendo o priorizando técnicas o procedimientos de evaluación considerando aspectos de potencial futuro del proveedor, análisis del desempeño del proveedor y

capacidad estratégica del proveedor, establecida en el modelo MPA (Lozano, 2007), para que la selección sea competitiva generando beneficios y mejorando la calidad de servicio en cuanto a fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles se refiere, para satisfacer al cliente de la empresa, más aún si las exigencias de los consumidores, especialmente en el sector agrario (MINAGRI, s/f).

Después de haber realizado la discusión de los resultados se reitera que se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula, siendo el mismo comportamiento para las dimensiones de la gestión de proveedores; es decir, la gestión de proveedores no influye significativamente en la calidad de servicio en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022. Por tanto, la investigación es relevante, desde la perspectiva que no sólo es cuestión de realizar la selección de proveedores de manera práctica basada en recomendaciones, brochure o visitas de inspección, sino que debe implementarse la gestión de proveedores aprobando manuales o instructivos tomando en consideración los criterios señalados y requisitos señalado por los autores citados en la presente investigación y que se enmarque dentro de las dimensiones a) Potencial futuro del proveedor, (b) Análisis del desempeño del proveedor y c) Capacidad estratégica del proveedor, de modo que la organización presente mejores resultados brindando servicios de calidad generando satisfacción de sus clientes.

Sobre las implicancias teóricas, los resultados del presente estudio no solo hacen demostrar las definiciones, conceptos, teorías planteados por los autores citados sino que también confirman y en otros casos se contraponen a los resultados de investigadores citados en los antecedentes; en ambos casos tienen implicancia social toda vez si bien la gestión de proveedores sólo beneficiaría a la empresa que realiza la contratación porque siguen los criterios de los directivos o dueños, no está demás señalar que la aplicación de una acertada gestión será beneficiosa para brindar servicio de calidad a satisfacción del cliente sino que también alcanza a la sociedad como consumidor final de los productos.

En ese contexto, es recomendable que futuros investigadores profundicen el tema sobre gestión de proveedores en las empresas de nuestra región y país, que mejore la calidad del servicio de las organizaciones contratantes, por ende tendrá mejor rentabilidad porque se minimizará gastos que demandan la corrección de trabajos o por penalidades ante incumplimiento; ampliando la utilización de técnicas como de revisión documental, observación o entrevistas a los clientes de las empresa y consumidores finales.

La fortaleza de la presente investigación radica en que se realizó las recomendaciones a la empresa para que mejoren los procedimientos relacionados a la convocatoria, selección y contratación de proveedores, puesto que la información ha sido recogida de los trabajadores que tienen vinculación directa entre la empresa y los clientes así como con los proveedores contratados por aquella.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de gestión de proveedores en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022, según la percepción de sus trabajadores fue bueno con el 70%, seguido del nivel regular en un 30%.
2. Asimismo, el nivel de calidad de servicio en dicha empresa, de acuerdo a la percepción de los trabajadores fue bueno en un 66.67%, seguido del nivel regular en 33.33%.
3. El nivel de las dimensiones de la gestión de proveedores fueron de nivel bueno a regular: potencial futuro del proveedores con un 80% nivel bueno; desempeño actual del proveedor con un 76.67% nivel regular seguido de nivel bueno en 23.33% y la capacidad estratégica del proveedor con 66.67% nivel bueno, seguido del nivel regular del 33.33%.
4. El nivel de las dimensiones de la calidad del servicio fueron de nivel bueno a regular: fiabilidad en el nivel bueno con el 53.34% seguido del nivel regular en 43.33%; sensibilidad nivel bueno con el 73.33% y 26.67% nivel regular; seguridad nivel regular con el 63.33% y 36.67% nivel bueno; empatía en el nivel bueno con el 70% y el 30% nivel regular y elementos tangibles nivel regular con el 83.33% y 16.67 nivel bueno%.
5. La gestión de proveedores no influye significativamente en la calidad de servicios. Con valor Rho de Spearman de 0.000 (correlación nula), con significancia de 1.000 ($P > 0.05$) mayor al 5% de significancia estándar. En tal sentido, se rechazó la hipótesis de investigación aceptándose la hipótesis nula.
6. La dimensión potencial futuro del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios. Con valor Rho de Spearman de 0.177 (correlación positiva muy baja), con significancia de 0.177 ($P > 0.05$) mayor al 5% de significancia estándar. Por consiguiente se rechazó la H_1 y se aceptó la H_{01} .

7. La dimensión desempeño actual del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios. Con valor Rho de Spearman -0.279 (correlación negativa baja), con significancia de 0.158 ($P > 0.05$) mayor al 5% de significancia estándar. Por consiguiente se rechazó la H_2 y se aceptó la H_{02} .

8. La dimensión capacidad estratégica del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios. Con valor Rho de Spearman 0.100 (correlación positiva muy baja), con significancia de 0.591 ($P > 0.05$) mayor al 5% de significancia estándar. Por consiguiente se rechazó la H_3 y se aceptó la H_{03} .

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Gerente General de la empresa, implementar la gestión de proveedores, como herramienta para evaluar, seleccionar y contratar a los proveedores mejorando la calidad de servicio y satisfacer el requerimiento de los clientes.
2. Al Administrador de la empresa, aprobar un manual o instructivo de obligatoria observancia, estableciéndose los requisitos técnicos y procedimientos que debe reunir cada proveedor que brinde servicios a la empresa satisfaciendo las exigencias del cliente.
3. Al Jefe de Operaciones en las convocatorias que realice la empresa se plasme con claridad los requisitos técnicos mínimos y términos de referencia en relación a los aspectos de potencial futuro del proveedor, análisis del desempeño del proveedor y capacidad estratégica del proveedor, establecida en el modelo MPA (Modelo de posicionamiento de aprovisionamiento) y otro mecanismo que garantice la correcta y adecuada evaluación, selección y contratación de proveedores.
4. Al Jefe de Administración implementar capacitación e inducción a los proveedores seleccionados y contratados para fortalecer los aspectos relacionados a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, para mejorar los niveles de calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Acevedo, S. J. A., & Gómez, A. M. I. (2010). La logística moderna en la empresa. La Habana. Félix Varela.
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. 1era. Edición. Editorial Episteme. ISBN 980-07-8529-9
- Arnoletto, E. (2006). Administración de la producción como ventaja competitiva. Eumed.net. ISBN-13: 978-84-690-7904-1. http://www.adizesca.com/site/assets/g-administracion_de_la_produccion_como_ventaja_competitiva-ea.pdf
- Arteaga, R. y Diaz, M. (2018), *Procedimientos de selección de bienes y servicios en el cumplimiento de metas presupuestales de la Unidad de Gestión Educativa Celendín-2017*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28246>
- Barlart, M. (2018, 15 de noviembre). La empatía: La clave para conectar con los demás. Claves del poder personal 50,2. Obtenido de http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Bonilla C V.E., Chavez Ana, C. J. (2020). The added value of strategic planning in the supply chain. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 4(3), 1-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.37956/jbes.v4i3.118>
- Buitrago, R. (2020) Lineamientos para la gestión de proveedores de la Universidad Santo Tomás. [Práctica profesional, Universidad Santo Tomás] Repositorio Institucional - Universidad Santo Tomás. <http://hdl.handle.net/11634/30001>

- Calderón, Z. (2017). *Gestión de proveedores y su influencia en el servicio al cliente en la ferretería ORZAC & CRIS SAC. Huamachuco, año 2017*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11343/calderonavila_zaira.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casas, J., Repullo, J.R. y Donado, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria* 31(8): 527-38. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castillo, R. y Pérez, C. (2021). *Evaluación de la gestión de proveedores en la empresa K.L. Import Export Perú S.A.C. de la ciudad de Iquitos, año 2018*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Negocios Internacionales y Turismo. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12737/7566>
- Cordero, B. (2019), Selección de proveedores priorizando criterios sostenibles para productos: un enfoque de AHP en compras públicas peruanas, disponible: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/16532/14192>
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. 1era. Edic. Universidad Autónoma del Carmen. Campeche, México. ISBN: 968-6624-87-2.
<http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- Escuela de Administración de Negocios [ESAN]. (2016, 3 de octubre). La evaluación del costo de la calidad en la empresa. *Conexión esan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-evaluacion-del-costo-de-la-calidad-en-la-empresa>
- Escuela de Administración de Negocios [ESAN]. (2017, 21 de marzo). Los errores más comunes en la gestión de compras. *Conexión esan. Apuntes empresariales*.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-errores-mas-comunes-en-la-gestion-de-compras>

Fatemeh, S., y Mehrabi, J. (2020). Investigating the Impact of electronic desk Service Quality in Qazvin Municipality on client loyalty. *Estudios integrales en Gestión Urbana*, 1(1), 66-82. http://jcsium.qazvin.ir/article_109932.html?lang=en

Frascaroli, B. (2020, 20 de marzo). Gestión de proveedores y sus riesgos. *WEBDOX*. <https://www.webdoxclm.com/blog/gestion-de-proveedores>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021), Evolución de las exportaciones e importaciones, disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-evolucion-de-las-exportaciones-e-importaciones-mayo-2021.pdf>

Gahona-Flores, O. (2020). Management of suppliers in the copper mining supply chain in Chile. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(92), 1671-1683. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34288>

Hamed, S., y Ahmed, O. (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. *Journal of Economics, Management and Trade*, 17(2), 1-9. <https://journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/13091>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. 6ta. Edic. México: Mc Graw-Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodología-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: MC Graw Hill.

Laura-Chiluisa, M. (2020). Supplier management a branch of knowledge of modern logistics. *FIPCAEC* 17(5), pp. 83-104. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.186>

Landeau, R. (2012). Metodología y nuevas tecnologías. Venezuela. Editorial ALFA.

- Lozano, R. (2007). *Selección y evaluación del desempeño de proveedores: Caso aplicado en una empresa de la industria automotriz en Francia*. Tesis para obtener el grado de Maestra en Ciencias. Especialidad en Sistemas de Calidad y Productividad. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/568141/DocsTec_5769.pdf?sequence
- López, M. (2013) Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli*, 36. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Marzo, J, Martínez, V., Ramos, J., & Peiró, J. (2002). Customer satisfaction from the expectation disconfirmation model: Responding to some questions. *Psicothema*, 14(4), 765–770. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-24944534036&origin=resultslist&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- Manrique, M., *et al.* (2019). Supply chain management: A look from the theoretical perspective. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88): 1136-1146. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85083832258&origin=resultslist&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado en 17 de junio de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Melara, M. (2013, 2 de noviembre). La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Recuperado de: <http://marlonmelara.com/la-relacion-entrecalidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>.
- Mestanza, R. (2019). Los proveedores y su influencia en el abastecimiento estratégico, en la empresa Químicos Goicochea S.A.C., Callao 2019. Tesis para obtener el

- título profesional de Licenciado en Administración. Universidad César Vallejo. Callao, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46289>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego [MINAGRI]. (s/f). Importancia de la calidad en las agroexportaciones. <https://www.midagri.gob.pe/portal/datero/193-exportaciones/importancia-de-la-calidad-en-las-agroexportaciones>
- Miquel, S. y Moliner, M. (2008). *Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo establecido*. Universitat Jaume I. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, M. (2018) Diseño de un proceso de selección de proveedores y su influencia en los costos de adquisición de materiales en la empresa inmaculada virgen de la puerta S.R.L. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14771/Miranda%20Salas%20Marcos%20Robert.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Monterroso, E. (1999). Logística de abastecimiento. Módulo de “Administración de la Producción” UBANET.
- Morocho, T. (2019) Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018, disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, L. (2019). *Gestión de proveedores y el servicio al cliente en la Fábrica de Tejidos Pisco S.A.C., Lima 2019*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad César Vallejo, Callao – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52159>
- Norma Técnica Colombiana, NTCISO 9001 Versión 2000, República de Colombia. https://docs.google.com/document/edit?id=1nJ04LdhY6P_FEg6VP838suglRjvZqlqpEFQhs1J5nwa&hl=es

- Ocampo, P., & Prada, R. (2018). Orientación a la cadena de suministro y su relación con la gestión de proveedores. Una revisión bibliográfica. *Researchgate.Net*, 0, 1–9. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/322808122>
- Ortiz et al. (2018) Methodology for the evaluation of suppliers. Case study: Specialized Company Importer, Exporter and Distributor for Science and Technology (EMIDICT) (EMIDICT). https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85051129621&origin=resultslist&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1
- Osorio, J, Herrera, M. & Vinasco, M. (2008). Modelo para la evaluación del desempeño de los proveedores utilizando AHP. *Ingeniería y Desarrollo* (23), 43-58. <https://www.redalyc.org/pdf/852/85202305.pdf>
- Pineda, O. (2019). *El modelo de posicionamiento del aprovisionamiento: Instrumento de gestión efectiva del suministro industria*. Tesis para optar el grado de maestro en administración. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima. Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3245>
- Ramos, C.A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica: *Scientific research paradigms*. *UNIFE*, 23(1): 9-17. Recuperado de http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf
- Rosander, A.C. (s/f). La búsqueda de la calidad en los servicios, disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=9OkkQnFjtYAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Salizar, C. (2021). *La Gestión de proveedores y los costos de aprovisionamiento en MYL Comunicaciones 2020*. Tesis para obtener el grado de maestro en Gerencia de Operaciones y Logística. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64759>

- Sánchez, F. (2019) Gobierno electrónico y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento, Lambayeque, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37845>.
- Sarache, W., et al. (2009). Selección de proveedores: Una aproximación al estado del arte. *Cuadernos de Administración*, 22(38): 145-167. ISSN: 0120-3592. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20511730008>
- Tenorio, M. (2016). Teoría del Outsourcing. Universidad Seminario Evangélico de Lima.
<http://repositorio.usel.edu.pe/bitstream/USEL/148/1/TEORIA%20DEL%20OUTSOURCING.pdf>
- Torres, V. et al. (2021). Evaluación de la gestión de proveedores en la Universidad de Holguín. *RECUS. Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. ISSN 2528-8075, 6(1), 54. <https://doi.org/10.33936/recus.v6i1.2823>
- Umar, M., Daud, D., y Kasim, R. (2017). Municipal awareness as a tool for enhancing citizen satisfaction in municipal councils of Malaysia. *European Journal of social sciences studies*, 2(5).
<https://www.oapub.org/soc/index.php/EJSSS/article/view/130>
- Vilar, J., Stahnke, W. y Nunez, S. (2004) Sistemas de gestión de la calidad en el sector agroalimentario. *Agroalim* 9(18): 87-93. ISSN 1316-0354.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-03542004000100007
- VISICONSULTIN (s/f). *¿En qué consiste la gestión de proveedores para una empresa?* <https://www.vsiconsulting.net/gestion-de-proveedores/>. (Consultado el 26 de junio de 2022).
- Zárraga, L. et al. (2018) La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera, disponible en: <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Gestión de proveedores	Es el proceso a través del cual se genera un ambiente apropiado entre la empresa y sus proveedores; se encarga que exista armonía y comunicación entre la empresa y sus proveedores para el adecuado suministro de materias primas hacia los procesos de producción y transformación (Lozano, 2007).	Se evaluó la variable, tomando en cuenta sus dimensiones: Potencial futuro del proveedor, desempeño actual del proveedor y capacidad estratégica del proveedor; utilizándose como instrumento, el cuestionario con 18 ítems, validado por juicio de expertos y confiabilidad de Alfa de Cronbach – SPSS V.26, aplicado a la muestra que fueron 30 trabajadores.	Potencial futuro del proveedor	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño financiero. - Evolución de evaluaciones. - Programas de seguridad. - Flexibilidad del proveedor. - Adaptación a cambios tecnológicos. 	ORDINAL TIPO LIKERT POLITÓMICA
			Desempeño actual del proveedor	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de producción. - Entrega oportuna. - Costos. - Capacidad de cotización. - Servicios complementarios. - Ubicación geográfica. - Generación de costos adicionales. 	Opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
		Se consideró nivel de intervalo de: Bueno (49-72) Regular (25-48) Malo (0-24)	Capacidad estratégica del proveedor	<ul style="list-style-type: none"> - Estatus de proveedor. - Grado de confianza. - Disponibilidad del proveedor para satisfacción del cliente. - Compatibilidad con la cultura organizacional - Tecnología. - Seguridad. 	Niveles de escala: Bueno Regular Malo

Variable dependiente: Calidad de servicios	<p>Es la evaluación de cumplimiento del servicio ofrecido por las instituciones, expresada en la satisfacción del cliente. La calidad es determinada por el cliente y no por los directivos. El cliente decide si el servicio es de calidad o no. (Melara, 2013).</p>	<p>Se evaluó la variable, tomando en cuenta sus dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; utilizándose como instrumento, el cuestionario con 22 ítems, validado por juicio de expertos y confiabilidad de Alfa de Cronbach – SPSS V.26, aplicado a la muestra que fueron 30 trabajadores.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de acuerdos asumidos. - Alternativas de solución frente a problemas. - Nivel de ejecución de los servicios. - Cumplimiento de tiempos acordados. - Registros libres de errores. 	<p>ORDINAL TIPO LIKERT POLITÓMICA</p> <p>Opciones de respuesta:</p> <p>Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo</p> <p>Niveles de escala:</p> <p>Bueno Regular Malo</p>
			<p>Sensibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación constante. - Habilidad en la ejecución de los trabajos. - Predisposición de apoyar al cliente. - Trabajo eficiente. 	
		<p>Se consideró nivel de intervalo de: Bueno (60-88) Regular (30-59) Malo (0-29)</p>	<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inspira confianza. - Genera seguridad en los servicios. - Genera buen ambiente de trabajo. - Capacidad de respuesta ante las interrogantes o consultas. 	
			<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Individualiza los servicios. - Comprensión de las necesidades de la empresa. - Muestran empatía en distintas situaciones que se presenten. - Flexibilidad en las propuestas. - Procuran mejorar sus intereses. 	
			<p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuentan con herramientas y equipos apropiados. - Cuentan con implementos de seguridad específicos y establecidos. - Instalaciones apropiadas. - Materiales de calidad. 	

Nota. Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema principal P _P ¿En qué medida la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022?	Objetivo general O _G . Explicar la influencia de la Gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.	Hipótesis general H _G La gestión de proveedores influye significativamente en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.	Variable Independiente: Gestión de proveedores				
Problemas específicos P1. ¿Cuál es el nivel de la gestión de proveedores y sus dimensiones: potencial futuro del proveedor, desempeño actual del proveedor y capacidad estratégica del proveedor? P2. ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios y sus dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles? P3. ¿En qué medida la dimensión potencial futuro del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios? P4. ¿En qué medida la dimensión desempeño actual del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios? P5. ¿En qué medida la dimensión capacidad estratégica del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios?	Objetivos específicos O1. Identificar el nivel de la gestión de proveedores y sus dimensiones: potencial futuro del proveedor, desempeño actual del proveedor y capacidad estratégica del proveedor. O2. Identificar el nivel de la calidad de servicios y sus dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. O3. Determinar si la dimensión potencial futuro del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios. O4. Determinar si la dimensión desempeño actual del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios. O5. Determinar si la dimensión capacidad estratégica del proveedor de la gestión de proveedores influye en la calidad de servicios.	Hipótesis nula H ₀ . La gestión de proveedores no influye significativamente en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022. Hipótesis específicos H1. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión potencial futuro del proveedor influye significativamente en la calidad de servicios. Ho1. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión potencial futuro del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios. H2. La gestión de proveedores en cuanto su dimensión desempeño actual del proveedor influye significativamente en la calidad de servicios. Ho2. La gestión de proveedores en cuanto su dimensión desempeño actual del proveedor no influye	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
			Potencial futuro del proveedor	Desempeño financiero.	1	Totalmente de acuerdo (4)	Bueno (49-72)
			Evolución de evaluaciones.	2			
			Programas de seguridad.	3			
			Flexibilidad del proveedor.	4			
			Adaptación a cambios tecnológicos.	5			
			Desempeño actual del proveedor	Nivel de producción.	6	De acuerdo (3)	Regular (25-48)
			Entrega oportuna.	7	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2)		
			Costos.	8	En desacuerdo (1)	Malo (0-24)	
			Capacidad de cotización.	9	Totalmente en desacuerdo (0)		
			Servicios complementarios.	10			
			Ubicación geográfica.	11			
			Generación de costos adicionales	12			
			Capacidad estratégica del proveedor	Estatus de proveedor.	13		
			Grado de confianza.	14			
			Disponibilidad del proveedor para satisfacción del cliente.	15			
			Compatibilidad con la cultura organizacional	16			
			Tecnología.	17			
Seguridad.	18						

significativamente en la calidad de servicios.

H3. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión capacidad estratégica del proveedor influye significativamente en la calidad de servicios.

Ho3. La gestión de proveedores en cuanto a su dimensión capacidad estratégica del proveedor no influye significativamente en la calidad de servicios.

Variable Dependiente: Calidad del servicio

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
Fiabilidad	Cumplimiento de acuerdos asumidos.	1	Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo (0)	Bueno (60-88) Regular (30-59) Malo (0-29)
	Alternativas de solución frente a problemas.	2		
	Nivel de ejecución de los servicios.	3		
	Cumplimiento de tiempos acordados.	4		
	Registros libres de errores	5		
Sensibilidad	Comunicación constante.	6		
	Habilidad en la ejecución de los trabajos.	7		
	Predisposición de apoyar al cliente.	8		
Seguridad	Trabajo eficiente	9		
	Inspira confianza.	10		
	Genera seguridad en los servicios.	11		
Empatía	Genera buen ambiente de trabajo.	12		
	Capacidad de respuesta ante las interrogantes o consultas	13		
	Individualiza los servicios.	14		
	Comprende las necesidades de la empresa.	15		
Elementos tangibles	Muestran empatía en distintas situaciones que se presenten.	16		
	Flexibilidad en las propuestas.	17		
	Procuran mejorar sus intereses	18		
	Cuentan con herramientas y equipos apropiados.	19		
	Cuentan con implementos de seguridad específicos y establecidos.	20		
	Instalaciones apropiadas.	21		
	Materiales de calidad	22		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo Landeau (2012) planteó diversos tipos de investigación: Por su finalidad, concierne a una investigación aplicada, porque el conocimiento adquirido permitirá a los directivos de la empresa mejorar la calidad de sus servicios en medida realice una adecuada gestión de proveedores. Según su carácter: correlacional, permite verificar la relación de las variables objeto de estudio, en el presente caso la influencia de la variable independiente sobre la dependiente. Según la naturaleza: cuantitativa porque utiliza un proceso de recojo de datos y los análisis que se deben realizar con poco margen de error y facilita el control en la generación de respuestas y la obtención de resultados positivos; además, en todos los estudios cuantitativos, se utiliza algún instrumento que permite medir las variables, en el presente estudio se utilizó dos cuestionarios, uno por cada variable. Según el alcance temporal, es transeccional, porque recopila datos o la información necesaria solamente en un tiempo específico, el objetivo la descripción de variables analizando la incidencia en un tiempo específico. Según su orientación, aplicada, con los resultados obtenidos se busca diseñar y aplicar estrategias para disminuir la problemática.</p> <p>Diseño No experimental. Alvarez (2020) precisa en esta investigación no se manipulan las variables objeto de estudio por parte del investigador, sino que son observadas en su contexto. Es correlacional causal transversal. Hernández et al. (2014) establece que es la relación entre dos o más variables en un tiempo determinado, sean en términos de correlación o como relación de causa-efecto, que ya han ocurrido en la realidad u ocurren en el curso del estudio y aquellos que investigan, observan e informan.</p> <div data-bbox="233 1031 394 1153" data-label="Diagram"> <pre> graph TD M[M] --> O1[O1] M[M] --> O2[O2] O1[O1] --> O2[O2] O2[O2] --> r[r] </pre> </div> <p>Dónde: M: Muestra, trabajadores de la empresa. O1: Variable independiente: Gestión de proveedores. O2: Variable dependiente: Calidad de servicios. r: Influencia de la gestión de proveedores en la calidad de servicios.</p>	<p>Población La población estará conformada por 30 trabajadores de la zona norte de la empresa.</p> <p>Muestreo El muestreo utilizado fue no probabilístico, ya que al tener una población pequeña y de fácil acceso, se consideró relevante utilizar la población universal como muestra del estudio.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión de proveedores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Adaptado del instrumento utilizado por Muñoz (2019)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores de la zona norte de la empresa.</p> <p>Variable Dependiente: Calidad de servicios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Fue tomada del Modelo SERVQUAL</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores de la zona norte de la empresa.</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$ <p>Donde: k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. ST² = Varianza de la suma de los ítems α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>Estadística inferencial.</p> <p>Prueba de normalidad por Shapiro Wilk.</p> <p>Prueba no paramétrica, correlación de Rho de Spearman.</p>

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO GESTIÓN DE PROVEEDORES

Con la finalidad de medir la gestión de proveedores en la calidad de servicios en su empresa, solicito su participación en la presente encuesta, requiriéndole su apreciación objetiva, honesta y sincera, para lograr la finalidad de la investigación. El cuestionario tiene finalidad netamente académica y tiene carácter anónimo.

Instrucciones: Marque con una equis (x) en el recuadro que considere se aproxime a su realidad con las siguientes alternativas de respuesta.

- TOTALMENTE EN DESACUERDO (0)
- EN DESACUERDO (1)
- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (2)
- DE ACUERDO (3)
- TOTALMENTE DE ACUERDO (4)

Ítems		0	1	2	3	4
DIMENSIÓN 1: POTENCIAL FUTURO DEL PROVEEDOR						
1	El proveedor ha reflejado desempeño financiero ofreciendo mejoras continuas en sus servicios.					
2	El proveedor en las evaluaciones económicas ha mejorado los montos propuestos.					
3	El proveedor cuenta con programa de seguridad para garantizar un servicio sin riesgos ni accidentes.					
4	El proveedor implementa y promueve la mejora continua de sus servicios.					
5	El proveedor muestra capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos exigidos por los clientes.					
DIMENSIÓN 2: DESEMPEÑO ACTUAL DEL PROVEEDOR		0	1	2	3	4
6	El nivel de producción del proveedor es satisfactoria para los clientes.					
7	Los servicios del proveedor son entregados oportunamente a satisfacción de los clientes de la empresa.					
8	El proveedor respeta los costos asumidos en sus cotizaciones y contratos.					
9	El proveedor presenta cotizaciones acordes con el presupuesto de los proyectos y servicios asumidos por la empresa.					
10	El proveedor otorga servicios complementarios a satisfacción de los clientes de la empresa.					

11	La ubicación geográfica de las instalaciones del proveedor facilita a la empresa responder eventualidades presentada con los clientes.					
12	Los productos o servicios ofrecidos por el proveedor generan costos adicionales por imprevistos a la empresa.					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD ESTRATÉGICA DEL PROVEEDOR		0	1	2	3	4
13	El proveedor es considerado como socio estratégico de la empresa.					
14	La información brindada por el proveedor respecto de los productos y servicios brindados es confiable.					
15	El proveedor muestra predisposición para satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa.					
16	El proveedor comparte con la cultura organizacional de la empresa.					
17	El proveedor cuenta con la tecnología adecuada para responder las necesidades de los clientes de la empresa.					
18	El proveedor cuenta con programas de seguridad para evitar accidentes en las instalaciones de los clientes de la empresa.					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIOS

Con la finalidad de medir el nivel de la calidad de servicios en su empresa, solicito su participación en la presente encuesta, requiriéndole su apreciación objetiva, honesta y sincera, para lograr la finalidad de la investigación. El cuestionario tiene finalidad netamente académica y tiene carácter anónimo.

Instrucciones: Marque con una equis (x) en el recuadro que considere se aproxime a su realidad con las siguientes alternativas de respuesta.

- TOTALMENTE EN DESACUERDO (0)
- EN DESACUERDO (1)
- NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (2)
- DE ACUERDO (3)
- TOTALMENTE DE ACUERDO (4)

Ítems		0	1	2	3	4
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD						
1	Los servicios del proveedor permiten a la empresa cumplir los acuerdos asumidos con sus clientes.					
2	La capacidad del proveedor permite a la empresa solucionar los problemas que se presenten en la ejecución de proyectos.					
3	La participación del proveedor permite a la empresa brindar sus servicios con el nivel de eficiencia exigida por sus clientes.					
4	Los servicios del proveedor permiten a la empresa entregar los proyectos dentro de los plazos acordados con sus clientes.					
5	Los registros de actividades realizadas en las instalaciones de los clientes están libre de errores.					
DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD		0	1	2	3	4
6	Existe comunicación constante entre proveedor y la empresa.					
7	El proveedor muestra habilidad en la ejecución de los trabajos para satisfacción de los clientes de la empresa.					
8	El proveedor muestra predisposición que permita a la empresa apoyar al cliente.					
9	El trabajo de la empresa resulta eficiente en medida que el proveedor cumpla con sus servicios de manera oportuna y con la calidad exigida.					

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		0	1	2	3	4
10	La participación del proveedor en los servicios brindados por la empresa inspira confianza en los clientes.					
11	Los servicios del proveedor generan seguridad en los clientes respecto de los proyectos ejecutados por la empresa.					
12	El personal del proveedor genera buen ambiente de trabajo en la ejecución de sus servicios.					
13	La participación del proveedor permite a la empresa tener la capacidad de respuesta ante interrogantes o consulta de los clientes.					
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		0	1	2	3	4
14	La participación del proveedor permite individualizar los servicios de la empresa.					
15	El proveedor y la empresa comprenden las necesidades de los clientes.					
16	El proveedor y la empresa muestran empatía en distintas situaciones que se presenten con los clientes.					
17	El proveedor permite a la empresa flexibilizar las propuestas realizadas a los clientes.					
18	El proveedor y la empresa procuran mejorar sus intereses.					
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		0	1	2	3	4
19	Los proveedores cuentan con herramientas y equipos apropiados.					
20	Los proveedores cuentan con implementos de seguridad específicos y establecidos por normas internacionales.					
21	Las instalaciones de los proveedores son apropiadas para responder las exigencias de los clientes de la empresa.					
22	Los materiales utilizados por los proveedores en la ejecución de los proyectos a cargo de la empresa son de calidad.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Ficha técnica de los instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de proveedores

1. Nombre:

Cuestionario de Gestión de Proveedores (adaptado de Muñoz (2019)).

2. Autora:

Terrones Céspedes, Fiorela Sugely

3. Objetivo:

El presente cuestionario tiene por finalidad medir la gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad.

4. Normas:

- Es importante que al contestar el encuestado objetivo, honesto y sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.
- Tener en cuenta el tiempo empleado por cada encuesta realizada.

5. Muestra:

La muestra es de 30 trabajadores de la zona norte de la empresa.

6. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 18 ítems, agrupadas en las tres dimensiones de la gestión de proveedores y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo del instrumento.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 15 minutos.

7. Estructura:

El cuestionario está estructurado en 18 ítems y consta de 3 dimensiones: Potencial futuro del proveedor, con 5 ítems; Desempeño actual del proveedor, con 7 ítems; y, Capacidad estratégica del proveedor, con 6 ítems.

Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

8. Escala diagn3stica:

8.1. Escala general de la variable Gesti3n de Proveedores

Intervalo	Nivel
0 – 24	Malo
25 – 48	Regular
49 – 72	Bueno

8.2. Escala espec3fica (por dimensi3n)

Dimensiones	Intervalo	Nivel
Potencial futuro del proveedor	0 – 6	Malo
	7 – 13	Regular
	14 – 20	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
Desempe1o actual del proveedor	0 – 9	Malo
	10 – 19	Regular
	20 – 28	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
Capacidad estrat3gica del proveedor	0 – 8	Malo
	9 – 16	Regular
	17 – 24	Bueno

8.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los 3tems:

Totalmente de acuerdo	=	4
De acuerdo	=	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	=	2
En desacuerdo	=	1
Totalmente en desacuerdo	=	0

9. Validaci3n y confiabilidad:

La validez del instrumento se realiz3 por juicio de 3 expertos y la confiabilidad se realiz3 por el m3todo de Alfa de Cronbach, siendo determinado a trav3s del SPSS V.26.

Cuestionario: Calidad de Servicios

1. Nombre:

Cuestionario de Calidad de Servicios (adaptadas del modelo SERVQUAL).

2. Autora:

Terrones Céspedes, Fiorela Sugely

3. Objetivo:

El presente cuestionario tiene por finalidad medir el nivel de la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad.

4. Normas:

- Es importante que al contestar el encuestado objetivo, honesto y sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.
- Tener en cuenta el tiempo empleado por cada encuesta realizada.

5. Muestra:

La muestra es de 30 trabajadores de la zona norte de la empresa.

6. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 22 ítems, agrupadas en las cinco dimensiones de la calidad de servicios y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo del instrumento.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 15 minutos.

7. Estructura:

El cuestionario está estructurado en 22 ítems y consta de 5 dimensiones: Fiabilidad, con 5 ítems; Sensibilidad, con 4 ítems; Seguridad, con 4 ítems; Empatía, de 5 ítems; y, Elementos tangibles, con 4 ítems.

Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

8. Escala diagn3stica:

8.1. Escala general de la variable Calidad de Servicios

Intervalo	Nivel
0 – 29	Malo
30 – 59	Regular
60 – 88	Bueno

8.2. Escala espec3fica (por dimensi3n)

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Fiabilidad - Empat3a	0 – 6	Malo
	7 – 13	Regular
	14 – 20	Bueno

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Sensibilidad - Seguridad - Elementos tangibles	0 – 5	Malo
	6 – 11	Regular
	12 – 16	Bueno

8.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los 3tems:

Totalmente de acuerdo	=	4
De acuerdo	=	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	=	2
En desacuerdo	=	1
Totalmente en desacuerdo	=	0

9. Validaci3n y confiabilidad:

La validez del instrumento se realiz3 por juicio de 3 expertos y la confiabilidad se realiz3 por el m3todo de Alfa de Cronbach, siendo determinado a trav3s del SPSS V.26.

Anexo 5: Validación por juicio de expertos

Experto	Nombres y apellidos	Grado académico	Puntuación	Resultado
1	Ing. Jorge Humberto Ninatanta Alva	Maestro en Administración de Negocios – MBA	18/18	Aplicable
2	Ing. Rosangela Ricaldi Marcelo	Magíster en Administración de Empresa con especialidad en Gestión Integrada de la Calidad, Seguridad y Medio Ambiente	18/18	Aplicable
3	CPC. Hilaria Soledad Pineda Céspedes	Magíster en Administración de Negocios - MBA	18/18	Aplicable

Nota. Validación por juicio de experto del instrumento gestión de proveedores

Experto	Nombres y apellidos	Grado académico	Puntuación	Resultado
1	Ing. Jorge Humberto Ninatanta Alva	Maestro en Administración de Negocios – MBA	22/22	Aplicable
2	Ing. Rosangela Ricaldi Marcelo	Magíster en Administración de Empresa con especialidad en Gestión Integrada de la Calidad, Seguridad y Medio Ambiente	22/22	Aplicable
3	CPC. Hilaria Soledad Pineda Céspedes	Magíster en Administración de Negocios - MBA	22/22	Aplicable

Nota. Validación por juicio de experto del instrumento calidad de servicios

Leyenda:

A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Se observa que los expertos otorgaron el máximo puntaje, siendo el resultado del 100% para ambos instrumentos, que corresponde a BUENO, por tanto aplicable.

Anexo 6: Estadística de fiabilidad

Instrumentos	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión de proveedores	18	0,765
Calidad de servicios	22	0,912

Nota. Fiabilidad de los cuestionarios aplicado a la prueba piloto, SPSS V.26.

A	Interpretación
>0.9	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Malo
<=0.5	Inaceptable

Nota. Interpretación del Coeficiente de Alfa de Cronbach (George y Mallery, 2003).

Aplicando el método de Alfa de Cronbach en la confiabilidad de la variable gestión de proveedores, se obtuvo el resultado de 0,765 que según interpretación del Coeficiente de Alfa de Cronbach (George y Mallery, 2003), se considera como ACEPTABLE. De igual forma, el resultado de la confiabilidad de la variable calidad de servicios fue de 0,912, la cual se considera como EXCELENTE.

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de proveedores

Ítems	Dimensiones	Preguntas	Alfa de Cronbach
1	Potencial futuro del proveedor	El proveedor ha reflejado desempeño financiero ofreciendo mejoras continuas en sus servicios.	,707
2		El proveedor en las evaluaciones económicas ha mejorado los montos propuestos.	,754
3		El proveedor cuenta con programa de seguridad para garantizar un servicio sin riesgos ni accidentes.	,706
4		El proveedor implementa y promueve la mejora continua de sus servicios.	,742
5		El proveedor muestra capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos exigidos por los clientes.	,758
6	Desempeño actual del proveedor	El nivel de producción del proveedor es satisfactoria para los clientes.	,725
7		Los servicios del proveedor son entregados oportunamente a satisfacción de los clientes de la empresa.	,743
8		El proveedor respeta los costos asumidos en sus cotizaciones y contratos.	,757
9		El proveedor presenta cotizaciones acordes con el presupuesto de los proyectos y servicios asumidos por la empresa.	,779
10		El proveedor otorga servicios complementarios a satisfacción de los clientes de la empresa.	,769
11		La ubicación geográfica de las instalaciones del proveedor facilita a la empresa responder eventualidades presentada con los clientes.	,729
12		Los productos o servicios ofrecidos por el proveedor generan costos adicionales por imprevistos a la empresa.	,803

13	Capacidad estratégica del proveedor	El proveedor es considerado como socio estratégico de la empresa.	,781
14		La información brindada por el proveedor respecto de los productos y servicios brindados es confiable.	,763
15		El proveedor muestra predisposición para satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa.	,752
16		El proveedor comparte con la cultura organizacional de la empresa.	,750
17		El proveedor cuenta con la tecnología adecuada para responder las necesidades de los clientes de la empresa.	,792
18		El proveedor cuenta con programas de seguridad para evitar accidentes en las instalaciones de los clientes de la empresa.	,739
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,765$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE			

Cuestionario: Calidad de servicios

Ítems	Dimensiones	Preguntas	Alfa de Cronbach
1	Fiabilidad	Los servicios del proveedor permiten a la empresa cumplir los acuerdos asumidos con sus clientes.	,902
2		La capacidad del proveedor permite a la empresa solucionar los problemas que se presenten en la ejecución de proyectos.	,899
3		La participación del proveedor permite a la empresa brindar sus servicios con el nivel de eficiencia exigida por sus clientes.	,900
4		Los servicios del proveedor permiten a la empresa entregar los proyectos dentro de los plazos acordados con sus clientes.	,903
5		Los registros de actividades realizadas en las instalaciones de los clientes están libre de errores.	,915
6	Sensibilidad	Existe comunicación constante entre proveedor y la empresa.	,910
7		El proveedor muestra habilidad en la ejecución de los trabajos para satisfacción de los clientes de la empresa.	,908
8		El proveedor muestra predisposición que permita a la empresa apoyar al cliente.	,899
9		El trabajo de la empresa resulta eficiente en medida que el proveedor cumpla con sus servicios de manera oportuna y con la calidad exigida.	,920
10	Seguridad	La participación del proveedor en los servicios brindados por la empresa inspira confianza en los clientes.	,914
11		Los servicios del proveedor generan seguridad en los clientes respecto de los proyectos ejecutados por la empresa.	,906
12		El personal del proveedor genera buen ambiente de trabajo en la ejecución de sus servicios.	,903
13		La participación del proveedor permite a la empresa tener la capacidad de respuesta ante interrogantes o consulta de los clientes.	,901

14	Empatía	La participación del proveedor permite individualizar los servicios de la empresa.	,900
15		El proveedor y la empresa comprenden las necesidades de los clientes.	,905
16		El proveedor y la empresa muestran empatía en distintas situaciones que se presenten con los clientes.	,900
17		El proveedor permite a la empresa flexibilizar las propuestas realizadas a los clientes.	,900
18		El proveedor y la empresa procuran mejorar sus intereses.	,906
19	Elementos tangibles	Los proveedores cuentan con herramientas y equipos apropiados.	,919
20		Los proveedores cuentan con implementos de seguridad específicos y establecidos por normas internacionales.	,916
21		Las instalaciones de los proveedores son apropiadas para responder las exigencias de los clientes de la empresa.	,925
22		Los materiales utilizados por los proveedores en la ejecución de los proyectos a cargo de la empresa son de calidad.	,914
<p>Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,912$</p> <p>La fiabilidad se considera como EXCELENTE</p>			

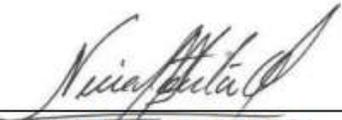
Anexo 8: Validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

TITULO DE LA TESIS: Gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.

VARIABLE: Gestión de proveedores																
DIMENSIÓN 1: Potencial futuro del proveedor																
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPENSIÓN	
							A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
Desempeño financiero.	1. El proveedor ha reflejado desempeño financiero ofreciendo mejoras continuas en sus servicios.						X		X		X		X		X	
Evolución de evaluaciones.	2. El proveedor en las evaluaciones económicas ha mejorado los montos propuestos.						X		X		X		X		X	
Programas de seguridad.	3. El proveedor cuenta con programa de seguridad para garantizar un servicio sin riesgos ni accidentes.						X		X		X		X		X	
Flexibilidad del proveedor.	4. El proveedor implementa y promueve la mejora continua de sus servicios.						X		X		X		X		X	
Adaptación a cambios tecnológicos.	5. El proveedor muestra capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos exigidos por los clientes.						X		X		X		X		X	

Compatibilidad con la cultura organizacional	16.El proveedor comparte con la cultura organizacional de la empresa.						X		X		X		X		X		
Tecnología.	17.El proveedor cuenta con la tecnología adecuada para responder las necesidades de los clientes de la empresa.						X		X		X		X		X		
Seguridad.	18.El proveedor cuenta con programas de seguridad para evitar accidentes en las instalaciones de los clientes de la empresa.						X		X		X		x		X		



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario Gestión de Proveedores		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de la gestión de proveedores en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la zona norte de la empresa		
Nombres y Apellidos del Experto	JORGE HUMBERTO NINATANTA ALVA	DNI N°	18189264
Título Profesional	INGENIERO DE COMPUTACION Y SISTEMAS	Celular	970287325
Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 05 DE MAYO DEL 2022

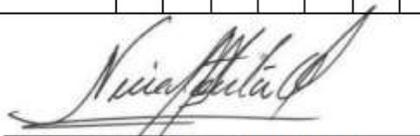
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

TITULO DE LA TESIS: Gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.

VARIABLE: Calidad de servicios																
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad																
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO									
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
Cumplimiento de acuerdos asumidos.	1. Los servicios del proveedor permiten a la empresa cumplir los acuerdos asumidos con sus clientes.						X		X		X		X		X	
Alternativas de solución frente a problemas.	2. La capacidad del proveedor permite a la empresa solucionar los problemas que se presenten en la ejecución de proyectos.						X		X		X		X		X	
Nivel de ejecución de los servicios.	3. La participación del proveedor permite a la empresa brindar sus servicios con el nivel de eficiencia exigida por sus clientes.						X		X		X		X		X	
Cumplimiento de tiempos acordados.	4. Los servicios del proveedor permiten a la empresa entregar los proyectos dentro de los plazos acordados con sus clientes.						X		X		X		X		X	
Registros libres de errores	5. Los registros de actividades realizadas en las instalaciones de los clientes están libre de errores.						X		X		X		X		X	

DIMENSIÓN 2: Desempeño actual del proveedor													
Nivel de producción.	6. El nivel de producción del proveedor es satisfactoria para los clientes.						X	X	X	X	X		
Entrega oportuna.	7. Los servicios del proveedor son entregados oportunamente a satisfacción de los clientes de la empresa.						X	X	X	X	X		
Costos.	8. El proveedor respeta los costos asumidos en sus cotizaciones y contratos.						X	X	X	X	X		
Capacidad de cotización.	9. El proveedor presenta cotizaciones acordes con el presupuesto de los proyectos y servicios asumidos por la empresa.						X	X	X	X	X		
Servicios complementarios.	10. El proveedor otorga servicios complementarios a satisfacción de los clientes de la empresa.						X	X	X	X	X		
Ubicación geográfica.	11. La ubicación geográfica de las instalaciones del proveedor facilita a la empresa responder eventualidades presentada con los clientes.						X	X	X	X	X		
Generación de costos adicionales	12. Los productos o servicios ofrecidos por el proveedor generan costos adicionales por imprevistos a la empresa.						X	X	X	X	X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad estratégica del proveedor													
Estatus de proveedor.	13. El proveedor es considerado como socio estratégico de la empresa.						X	X	X	X	X		
Grado de confianza.	14. La información brindada por el proveedor respecto de los productos y servicios brindados es confiable.						X	X	X	X	X		
Disponibilidad del proveedor para satisfacción del cliente.	15. El proveedor muestra predisposición para satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa.						X	X	X	X	X		

Muestran empatía en distintas situaciones que se presenten.	16.El proveedor y la empresa muestran empatía en distintas situaciones que se presenten con los clientes.							X	X	X	X	X		
Flexibilidad en las propuestas.	17.El proveedor permite a la empresa flexibilizar las propuestas realizadas a los clientes.							X	X	X	X	X		
Procuran mejorar sus intereses	18.El proveedor y la empresa procuran mejorar sus intereses.							X	X	X	X	X		
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles														
Cuentan con herramientas y equipos apropiados.	19.Los proveedores cuentan con herramientas y equipos apropiados.							X	X	X	X	X		
Cuentan con implementos de seguridad específicos y establecidos.	20.Los proveedores cuentan con implementos de seguridad específicos y establecidos por normas internacionales.							X	X	X	X	X		
Instalaciones apropiadas.	21.Las instalaciones de los proveedores son apropiadas para responder las exigencias de los clientes de la empresa.							X	X	X	X	X		
Materiales de calidad	22.Los materiales utilizados por los proveedores en la ejecución de los proyectos a cargo de la empresa son de calidad.							X	X	X	X	X		



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario Calidad de Servicios		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la zona norte de la empresa		
Nombres y Apellidos del Experto	JORGE HUMBERTO NINATANTA ALVA	DNI N°	18189264
Título Profesional	INGENIERO DE COMPUTACION Y SISTEMAS	Celular	970287325
Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 05 DE MAYO DEL 2022

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

TITULO DE LA TESIS: Gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.

VARIABLE: Gestión de proveedores																
DIMENSIÓN 1: Potencial futuro del proveedor																
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO									
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
Desempeño financiero.	1. El proveedor ha reflejado desempeño financiero ofreciendo mejoras continuas en sus servicios.						X		X		X		X		X	
Evolución de evaluaciones.	2. El proveedor en las evaluaciones económicas ha mejorado los montos propuestos.						X		X		X		X		X	
Programas de seguridad.	3. El proveedor cuenta con programa de seguridad para garantizar un servicio sin riesgos ni accidentes.						X		X		X		X		X	
Flexibilidad del proveedor.	4. El proveedor implementa y promueve la mejora continua de sus servicios.						X		X		X		X		X	
Adaptación a cambios tecnológicos.	5. El proveedor muestra capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos exigidos por los clientes.						X		X		X		X		X	

DIMENSIÓN 2: Desempeño actual del proveedor													
Nivel de producción.	6. El nivel de producción del proveedor es satisfactoria para los clientes.						X	X	X	X	X		
Entrega oportuna.	7. Los servicios del proveedor son entregados oportunamente a satisfacción de los clientes de la empresa.						X	X	X	X	X		
Costos.	8. El proveedor respeta los costos asumidos en sus cotizaciones y contratos.						X	X	X	X	X		
Capacidad de cotización.	9. El proveedor presenta cotizaciones acordes con el presupuesto de los proyectos y servicios asumidos por la empresa.						X	X	X	X	X		
Servicios complementarios.	10. El proveedor otorga servicios complementarios a satisfacción de los clientes de la empresa.						X	X	X	X	X		
Ubicación geográfica.	11. La ubicación geográfica de las instalaciones del proveedor facilita a la empresa responder eventualidades presentada con los clientes.						X	X	X	X	X		
Generación de costos adicionales	12. Los productos o servicios ofrecidos por el proveedor generan costos adicionales por imprevistos a la empresa.						X	X	X	X	X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad estratégica del proveedor													
Estatus de proveedor.	13. El proveedor es considerado como socio estratégico de la empresa.						X	X	X	X	X		
Grado de confianza.	14. La información brindada por el proveedor respecto de los productos y servicios brindados es confiable.						X	X	X	X	X		
Disponibilidad del proveedor para satisfacción del cliente.	15. El proveedor muestra predisposición para satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa.						X	X	X	X	X		

Compatibilidad con la cultura organizacional	16.El proveedor comparte con la cultura organizacional de la empresa.						X	X	X	X	X		
Tecnología.	17.El proveedor cuenta con la tecnología adecuada para responder las necesidades de los clientes de la empresa.						X	X	X	X	X		
Seguridad.	18.El proveedor cuenta con programas de seguridad para evitar accidentes en las instalaciones de los clientes de la empresa.						X	X	X	x	X		



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario Gestión de Proveedores		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de la gestión de proveedores en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad.		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la zona norte de la empresa		
Nombres y Apellidos del Experto	ROSANGELA RICALDI MARCELO	DNI N°	41656294
Título Profesional	INGENIERO AMBIENTAL	Celular	914926263
Grado Académico	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 05 DE MAYO DEL 2022

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

TITULO DE LA TESIS: Gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.

VARIABLE: Calidad de servicios																
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad																
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
Cumplimiento de acuerdos asumidos.	1. Los servicios del proveedor permiten a la empresa cumplir los acuerdos asumidos con sus clientes.						X		X		X		X		X	
Alternativas de solución frente a problemas.	2. La capacidad del proveedor permite a la empresa solucionar los problemas que se presenten en la ejecución de proyectos.						X		X		X		X		X	
Nivel de ejecución de los servicios.	3. La participación del proveedor permite a la empresa brindar sus servicios con el nivel de eficiencia exigida por sus clientes.						X		X		X		X		X	
Cumplimiento de tiempos acordados.	4. Los servicios del proveedor permiten a la empresa entregar los proyectos dentro de los plazos acordados con sus clientes.						X		X		X		X		X	
Registros libres de errores	5. Los registros de actividades realizadas en las instalaciones de los clientes están libre de errores.						X		X		X		X		X	

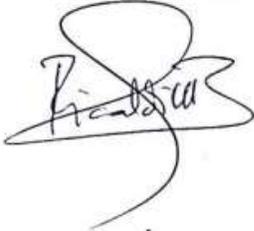
DIMENSIÓN 2: Sensibilidad													
Comunicación constante.	6. Existe comunicación constante entre proveedor y la empresa.							X	X	X	X	X	
Habilidad en la ejecución de los trabajos.	7. El proveedor muestra habilidad en la ejecución de los trabajos para satisfacción de los clientes de la empresa.							X	X	X	X	X	
Predisposición de apoyar al cliente.	8. El proveedor muestra predisposición que permita a la empresa apoyar al cliente.							X	X	X	X	X	
Trabajo eficiente	9. El trabajo de la empresa resulta eficiente en medida que el proveedor cumpla con sus servicios de manera oportuna y con la calidad exigida.							X	X	X	X	X	
DIMENSIÓN 3: Seguridad													
Inspira confianza.	10. La participación del proveedor en los servicios brindados por la empresa inspira confianza en los clientes.							X	X	X	X	X	
Genera seguridad en los servicios.	11. Los servicios del proveedor generan seguridad en los clientes respecto de los proyectos ejecutados por la empresa.							X	X	X	X	X	
Genera buen ambiente de trabajo.	12. El personal del proveedor genera buen ambiente de trabajo en la ejecución de sus servicios.							X	X	X	X	X	
Capacidad de respuesta ante las interrogantes o consultas	13. La participación del proveedor permite a la empresa tener la capacidad de respuesta ante interrogantes o consulta de los clientes.							X	X	X	X	X	
DIMENSIÓN 4: Empatía													
Individualiza los servicios.	14. La participación del proveedor permite individualizar los servicios de la empresa.							X	X	X	X	X	
Comprensión de las necesidades de la empresa.	15. El proveedor y la empresa comprenden las necesidades de los clientes.							X	X	X	X	X	

Muestran empatía en distintas situaciones que se presenten.	16.El proveedor y la empresa muestran empatía en distintas situaciones que se presenten con los clientes.							X	X	X	X	X		
Flexibilidad en las propuestas.	17.El proveedor permite a la empresa flexibilizar las propuestas realizadas a los clientes.							X	X	X	X	X		
Procuran mejorar sus intereses	18.El proveedor y la empresa procuran mejorar sus intereses.							X	X	X	X	X		
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles														
Cuentan con herramientas y equipos apropiados.	19.Los proveedores cuentan con herramientas y equipos apropiados.							X	X	X	X	X		
Cuentan con implementos de seguridad específicos y establecidos.	20.Los proveedores cuentan con implementos de seguridad específicos y establecidos por normas internacionales.							X	X	X	X	X		
Instalaciones apropiadas.	21.Las instalaciones de los proveedores son apropiadas para responder las exigencias de los clientes de la empresa.							X	X	X	X	X		
Materiales de calidad	22.Los materiales utilizados por los proveedores en la ejecución de los proyectos a cargo de la empresa son de calidad.							X	X	X	X	X		



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario Calidad de Servicios		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad.		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la zona norte de la empresa		
Nombres y Apellidos del Experto	ROSANGELA RICALDI MARCELO	DNI N°	41656294
Título Profesional	INGENIERO AMBIENTAL	Celular	914926263
Grado Académico	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 05 DE MAYO DEL 2022

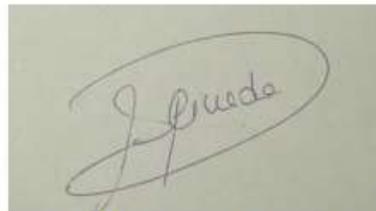
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

TITULO DE LA TESIS: Gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.

VARIABLE: Gestión de proveedores																
DIMENSIÓN 1: Potencial futuro del proveedor																
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO									
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
Desempeño financiero.	1. El proveedor ha reflejado desempeño financiero ofreciendo mejoras continuas en sus servicios.						X		X		X		X		X	
Evolución de evaluaciones.	2. El proveedor en las evaluaciones económicas ha mejorado los montos propuestos.						X		X		X		X		X	
Programas de seguridad.	3. El proveedor cuenta con programa de seguridad para garantizar un servicio sin riesgos ni accidentes.						X		X		X		X		X	
Flexibilidad del proveedor.	4. El proveedor implementa y promueve la mejora continua de sus servicios.						X		X		X		X		X	
Adaptación a cambios tecnológicos.	5. El proveedor muestra capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos exigidos por los clientes.						X		X		X		X		X	

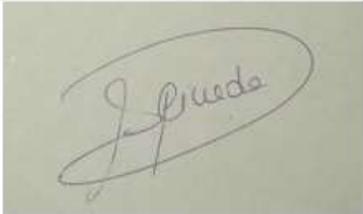
DIMENSIÓN 2: Desempeño actual del proveedor													
Nivel de producción.	6. El nivel de producción del proveedor es satisfactoria para los clientes.							X	X	X	X	X	
Entrega oportuna.	7. Los servicios del proveedor son entregados oportunamente a satisfacción de los clientes de la empresa.							X	X	X	X	X	
Costos.	8. El proveedor respeta los costos asumidos en sus cotizaciones y contratos.							X	X	X	X	X	
Capacidad de cotización.	9. El proveedor presenta cotizaciones acordes con el presupuesto de los proyectos y servicios asumidos por la empresa.							X	X	X	X	X	
Servicios complementarios.	10.El proveedor otorga servicios complementarios a satisfacción de los clientes de la empresa.							X	X	X	X	X	
Ubicación geográfica.	11.La ubicación geográfica de las instalaciones del proveedor facilita a la empresa responder eventualidades presentada con los clientes.							X	X	X	X	X	
Generación de costos adicionales	12.Los productos o servicios ofrecidos por el proveedor generan costos adicionales por imprevistos a la empresa.							X	X	X	X	X	
DIMENSIÓN 3: Capacidad estratégica del proveedor													
Estatus de proveedor.	13.El proveedor es considerado como socio estratégico de la empresa.							X	X	X	X	X	
Grado de confianza.	14.La información brindada por el proveedor respecto de los productos y servicios brindados es confiable.							X	X	X	X	X	
Disponibilidad del proveedor para satisfacción del cliente.	15.El proveedor muestra predisposición para satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa.							X	X	X	X	X	

Compatibilidad con la cultura organizacional	16.El proveedor comparte con la cultura organizacional de la empresa.						X	X	X	X	X	
Tecnología.	17.El proveedor cuenta con la tecnología adecuada para responder las necesidades de los clientes de la empresa.						X	X	X	X	X	
Seguridad.	18.El proveedor cuenta con programas de seguridad para evitar accidentes en las instalaciones de los clientes de la empresa.						X	X	X	x	X	



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario Gestión de Proveedores		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de la gestión de proveedores en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad.		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la zona norte de la empresa		
Nombres y Apellidos del Experto	HILARIA SOLEDAD PINEDA CESPEDES	DNI N°	41413014
Título Profesional	CONTADOR PÚBLICO	Celular	997936450
Grado Académico	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 06 DE MAYO DEL 2022

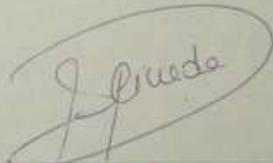
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

TITULO DE LA TESIS: Gestión de proveedores en la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad, 2022.

VARIABLE: Calidad de servicios																
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad																
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO									
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
							A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
Cumplimiento de acuerdos asumidos.	1. Los servicios del proveedor permiten a la empresa cumplir los acuerdos asumidos con sus clientes.						X		X		X		X		X	
Alternativas de solución frente a problemas.	2. La capacidad del proveedor permite a la empresa solucionar los problemas que se presenten en la ejecución de proyectos.						X		X		X		X		X	
Nivel de ejecución de los servicios.	3. La participación del proveedor permite a la empresa brindar sus servicios con el nivel de eficiencia exigida por sus clientes.						X		X		X		X		X	
Cumplimiento de tiempos acordados.	4. Los servicios del proveedor permiten a la empresa entregar los proyectos dentro de los plazos acordados con sus clientes.						X		X		X		X		X	
Registros libres de errores	5. Los registros de actividades realizadas en las instalaciones de los clientes están libre de errores.						X		X		X		X		X	

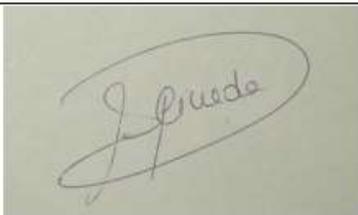
DIMENSIÓN 2: Sensibilidad													
Comunicación constante.	6. Existe comunicación constante entre proveedor y la empresa.							X	X	X	X	X	
Habilidad en la ejecución de los trabajos.	7. El proveedor muestra habilidad en la ejecución de los trabajos para satisfacción de los clientes de la empresa.							X	X	X	X	X	
Predisposición de apoyar al cliente.	8. El proveedor muestra predisposición que permita a la empresa apoyar al cliente.							X	X	X	X	X	
Trabajo eficiente	9. El trabajo de la empresa resulta eficiente en medida que el proveedor cumpla con sus servicios de manera oportuna y con la calidad exigida.							X	X	X	X	X	
DIMENSIÓN 3: Seguridad													
Inspira confianza.	10. La participación del proveedor en los servicios brindados por la empresa inspira confianza en los clientes.							X	X	X	X	X	
Genera seguridad en los servicios.	11. Los servicios del proveedor generan seguridad en los clientes respecto de los proyectos ejecutados por la empresa.							X	X	X	X	X	
Genera buen ambiente de trabajo.	12. El personal del proveedor genera buen ambiente de trabajo en la ejecución de sus servicios.							X	X	X	X	X	
Capacidad de respuesta ante las interrogantes o consultas	13. La participación del proveedor permite a la empresa tener la capacidad de respuesta ante interrogantes o consulta de los clientes.							X	X	X	X	X	
DIMENSIÓN 4: Empatía													
Individualiza los servicios.	14. La participación del proveedor permite individualizar los servicios de la empresa.							X	X	X	X	X	
Comprensión de las necesidades de la empresa.	15. El proveedor y la empresa comprenden las necesidades de los clientes.							X	X	X	X	X	

Muestran empatía en distintas situaciones que se presenten.	16.El proveedor y la empresa muestran empatía en distintas situaciones que se presenten con los clientes.						X	X	X	X	X		
Flexibilidad en las propuestas.	17.El proveedor permite a la empresa flexibilizar las propuestas realizadas a los clientes.						X	X	X	X	X		
Procuran mejorar sus intereses	18.El proveedor y la empresa procuran mejorar sus intereses.						X	X	X	X	X		
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles													
Cuentan con herramientas y equipos apropiados.	19.Los proveedores cuentan con herramientas y equipos apropiados.						X	X	X	X	X		
Cuentan con implementos de seguridad específicos y establecidos.	20.Los proveedores cuentan con implementos de seguridad específicos y establecidos por normas internacionales.						X	X	X	X	X		
Instalaciones apropiadas.	21.Las instalaciones de los proveedores son apropiadas para responder las exigencias de los clientes de la empresa.						X	X	X	X	X		
Materiales de calidad	22.Los materiales utilizados por los proveedores en la ejecución de los proyectos a cargo de la empresa son de calidad.						X	X	X	X	X		



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario Calidad de Servicios		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de la calidad de servicios en una empresa de soluciones integrales de refrigeración, La Libertad.		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de la zona norte de la empresa		
Nombres y Apellidos del Experto	HILARIA SOLEDAD PINEDA CESPEDES	DNI N°	41413014
Título Profesional	CONTADOR PÚBLICO	Celular	997936450
Grado Académico	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 06 DE MAYO DEL 2022

Anexo 9: Matriz de puntuaciones de la variable gestión de proveedores

Muestra	DIMENSIONES																							ST	NIVEL	
	POTENCIAL FUTURO DEL PROVEEDOR							DESEMPEÑO ACTUAL DEL PROVEEDOR								CAPACIDAD ESTRATÉGICA DEL PROVEEDOR										
	1	2	3	4	5	ST	Nivel	6	7	8	9	10	11	12	ST	Nivel	13	14	15	16	17	18	ST			Nivel
1	3	3	2	3	4	15	B	3	3	2	3	3	2	0	16	R	2	3	4	3	3	2	17	B	48	R
2	3	3	2	3	4	15	B	3	3	3	2	4	3	2	20	B	4	2	3	2	2	2	15	R	50	B
3	2	2	1	3	3	11	R	3	3	3	3	2	3	1	18	R	3	3	3	3	3	2	17	B	46	R
4	1	3	1	2	2	9	R	1	1	2	3	2	1	3	13	R	2	3	2	2	3	2	14	R	36	R
5	3	3	2	2	3	13	R	3	3	3	2	2	1	3	17	R	3	3	3	3	3	2	17	B	47	R
6	3	3	2	3	4	15	B	3	3	3	2	2	1	3	17	R	3	3	3	3	3	2	17	B	49	B
7	2	3	3	3	3	14	B	3	2	3	2	2	2	4	18	R	3	3	3	3	3	3	18	B	50	B
8	4	3	4	3	3	17	B	3	2	2	3	3	3	3	19	R	2	3	3	3	3	3	17	B	53	B
9	4	4	4	3	3	18	B	3	3	3	3	2	4	4	22	B	2	4	3	3	2	3	17	B	57	B
10	3	3	3	3	3	15	B	3	3	3	3	3	3	3	21	B	3	3	3	3	3	3	18	B	54	B
11	4	3	2	3	3	15	B	3	2	3	3	3	3	2	19	R	2	3	4	3	2	3	17	B	51	B
12	3	3	3	3	3	15	B	3	3	3	2	3	3	2	19	R	2	3	3	3	2	3	16	R	50	B
13	3	3	2	3	3	14	B	3	3	3	2	3	3	3	20	B	2	3	3	3	2	3	16	R	50	B
14	3	3	2	3	3	14	B	3	3	3	2	3	3	2	19	R	2	3	3	3	2	3	16	R	49	B
15	3	3	3	3	3	15	B	3	3	3	2	3	3	2	19	R	3	3	3	3	2	3	17	B	51	B
16	3	4	3	3	3	16	B	3	3	3	3	3	3	2	20	B	3	3	3	3	3	3	18	B	54	B
17	3	3	2	3	3	14	B	3	3	3	2	3	3	2	19	R	3	3	3	3	2	3	17	B	50	B
18	3	3	3	3	3	15	B	3	3	3	2	3	3	3	20	B	3	3	3	3	2	3	17	B	52	B
19	3	3	3	3	3	15	B	3	3	3	2	2	3	0	16	R	3	3	3	3	3	2	17	B	48	R
20	3	3	2	3	4	15	B	3	3	2	3	3	2	3	19	R	2	3	4	3	3	2	17	B	51	B
21	3	3	2	2	3	13	R	3	3	3	2	2	2	3	18	R	3	3	3	3	3	2	17	B	48	R
22	3	3	2	3	4	15	B	3	3	3	2	3	3	2	19	R	3	2	3	3	2	2	15	R	49	B
23	2	3	2	3	2	12	R	2	2	2	3	2	1	2	14	R	3	2	3	2	3	1	14	R	40	R
24	3	3	2	3	3	14	B	3	3	2	3	2	2	3	18	R	3	3	3	3	2	3	17	B	49	B
25	3	3	3	3	3	15	B	3	3	2	3	2	3	3	19	R	3	3	3	3	2	3	17	B	51	B
26	3	3	3	2	3	14	B	3	2	2	3	2	3	4	19	R	2	3	3	2	2	3	15	R	48	R
27	3	3	2	3	3	14	B	3	3	2	3	3	2	3	19	R	3	3	3	3	2	3	17	B	50	B
28	3	2	3	2	2	12	R	3	3	2	3	3	3	3	20	B	2	3	3	3	2	3	16	R	48	R
29	3	3	3	2	3	14	B	3	3	2	3	2	3	3	19	R	2	3	3	3	3	2	16	R	49	B
30	3	3	3	2	3	14	B	3	3	2	3	1	3	3	18	R	2	3	3	3	3	3	17	B	49	B

B = Bueno

R = Regular

M = Malo

Matriz de puntuaciones de la variable calidad de servicios

Muestra	DIMENSIONES																													Nivel				
	FIABIIDAD							SENSIBILIDAD					SEGURIDAD					EMPATIA					ELEMENTOS TANGIBLES											
	1	2	3	4	5	ST	Nivel	6	7	8	9	ST	Nivel	10	11	12	13	ST	Nivel	14	15	16	17	18	ST	Nivel	19	20			21	22	ST	Nivel
1	3	4	3	3	3	16	B	4	3	3	4	14	B	2	3	3	3	11	R	3	4	3	4	3	17	B	2	3	2	4	11	R	69	B
2	3	3	4	2	0	12	R	3	3	3	4	13	B	3	4	2	3	12	B	3	3	4	3	3	16	B	3	3	3	4	13	B	66	B
3	3	3	3	2	2	13	R	2	3	3	4	12	B	3	3	3	3	12	B	3	2	3	3	3	14	B	3	2	2	3	10	R	61	B
4	1	1	1	1	1	5	M	2	2	1	3	8	R	2	2	1	1	6	R	1	2	1	1	2	7	R	3	3	3	3	12	B	38	R
5	3	3	3	3	2	14	B	3	3	3	3	12	B	3	3	3	3	12	B	3	3	3	3	3	15	B	3	3	2	3	11	R	64	B
6	3	3	3	3	3	15	B	4	3	3	3	13	B	3	3	3	3	12	B	3	4	3	3	3	16	B	3	3	2	3	11	R	67	B
7	3	2	3	3	2	13	R	4	3	3	2	12	B	3	3	3	2	11	R	3	3	2	3	3	14	B	3	2	2	3	10	R	60	B
8	3	3	3	3	2	14	B	4	3	3	2	12	B	2	3	3	2	10	R	3	3	3	3	3	15	B	3	3	3	3	12	B	63	B
9	4	3	3	3	2	15	B	4	2	3	2	11	R	2	3	3	3	11	R	3	3	3	2	3	14	B	3	3	3	2	11	R	62	B
10	3	2	3	2	2	12	R	4	3	2	2	11	R	3	3	2	2	10	R	3	3	2	2	3	13	R	3	2	3	3	11	R	57	R
11	3	3	3	3	3	15	B	4	3	3	3	13	B	3	2	3	3	11	R	3	3	2	3	3	14	B	3	2	2	3	10	R	63	B
12	4	3	3	3	2	15	B	4	3	3	3	13	B	3	3	3	3	12	B	3	3	2	3	3	14	B	3	2	2	2	9	R	63	B
13	4	3	3	3	3	16	B	4	3	2	3	12	B	3	3	3	3	12	B	3	3	3	3	4	16	B	3	2	2	3	10	R	66	B
14	3	4	2	3	3	15	B	4	2	3	3	12	B	3	2	3	2	10	R	3	3	2	3	4	15	B	3	2	2	2	9	R	61	B
15	3	3	2	3	3	14	B	4	2	3	3	12	B	3	2	2	2	9	R	3	3	2	3	3	14	B	3	2	2	2	9	R	58	R
16	2	3	2	2	2	11	R	3	2	3	3	11	R	3	2	2	2	9	R	2	3	2	3	4	14	B	3	2	3	2	10	R	55	R
17	3	3	2	2	3	13	R	3	3	3	3	12	B	3	3	3	3	12	B	2	3	3	3	3	14	B	3	2	3	3	11	R	62	B
18	3	3	2	2	3	13	R	3	3	2	2	10	R	3	3	3	3	12	B	2	2	2	2	3	11	R	3	2	3	3	11	R	57	R
19	3	3	3	2	3	14	B	3	3	4	3	13	B	3	4	3	3	13	B	3	3	3	3	3	15	B	2	2	2	3	9	R	64	B
20	3	4	3	3	3	16	B	4	3	3	4	14	B	2	3	3	2	10	R	3	4	3	4	3	17	B	3	3	2	4	12	B	69	B
21	3	3	3	3	2	14	B	3	3	3	3	12	B	3	3	3	3	12	B	3	3	3	3	3	15	B	3	3	2	3	11	R	64	B
22	3	3	3	2	2	13	R	3	3	3	3	12	B	3	3	2	3	11	R	3	3	4	3	3	16	B	3	3	3	2	11	R	63	B
23	2	3	2	2	1	10	R	1	3	3	3	10	R	3	3	2	2	10	R	3	2	3	2	3	13	R	2	2	2	2	8	R	51	R
24	3	3	3	3	3	15	B	3	3	4	3	13	B	3	3	3	2	11	R	2	3	3	3	3	14	B	3	2	3	3	11	R	64	B
25	3	3	4	3	3	16	B	3	3	3	3	12	B	3	3	3	3	12	B	2	2	3	3	3	13	R	3	2	3	3	11	R	64	B
26	3	3	3	3	3	15	B	4	3	3	3	13	B	2	3	3	2	10	R	2	3	3	2	3	13	R	3	3	3	3	12	B	63	B
27	3	3	3	2	2	13	R	3	3	2	2	10	R	3	3	2	3	11	R	3	2	3	2	3	13	R	3	3	3	2	11	R	58	R
28	3	2	3	2	2	12	R	3	3	2	2	10	R	3	2	3	3	11	R	3	3	3	2	3	14	B	3	3	3	2	11	R	58	R
29	3	3	3	2	2	13	R	4	3	2	3	12	B	3	2	3	2	10	R	3	3	2	2	3	13	R	3	2	3	3	11	R	59	R
30	2	2	3	2	2	11	R	3	3	3	3	12	B	2	2	3	2	9	R	2	3	3	2	3	13	R	3	2	3	2	10	R	55	R

Nota. B = Bueno

R = Regular

M = Malo

Anexo 10: Criterios para la interpretación de la contrastación de la hipótesis

VALOR r	INTERPRETACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja(débil)
-0.0.1 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja(débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta