



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE
OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

Supply Chain Management y gestión de transporte en la Empresa Servicios
Logísticos F&B SAC, Lurín 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

AUTOR:

Br. Davila Zamora, Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-0063-5271)

ASESOR:

Dr. Visurraga Agüero, Joel Marti (ORCID: 0000-0002-0024-668X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, Fructuoso Davila Muro y Angela Zamora Flores, por el incondicional apoyo brindado a lo largo de toda mi carrera.

Agradecimiento

A Dios quiero agradecerle por la vida y la sabiduría que me da día a día. A mi asesor, que guió todo mi recorrido para la ejecución de este estudio.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Luis Miguel Davila Zamora, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gerencia de operaciones y Logística de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Supply Chain Management y Gestión de transporte en la Empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurín 2020” presentada, en 74 Folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gerencia de operaciones y Logística, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 09 de agosto del 2020



Firma

Luis Miguel Davila Zamora

DNI: 46045434

Índice

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del jurado..... | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Índice..... | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Índice de figuras | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract..... | x |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método | 13 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 13 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 15 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 16 |
| 2.5. Procedimiento | 18 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 19 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 19 |
| III. Resultados..... | 20 |
| 3.1 Análisis descriptivo..... | 20 |
| 3.2. Prueba de hipótesis | 26 |
| IV. Discusión | 32 |
| V. Conclusiones..... | 37 |
| VI. Recomendaciones | 38 |
| Referencias | 39 |
| ANEXOS | 44 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente Supply chain managemet..... | 14 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente, la Gestión de transporte | 14 |
| Tabla 3 Población de la investigación | 15 |
| Tabla 4. Instrumento de recolección de datos | 17 |
| Tabla 5 Validación de expertos | 18 |
| Tabla 6 Confiabilidad del instrumento | 18 |
| Tabla 7 Tabla de contingencia Supply chain management * Gestión de transporte | 20 |
| Tabla 8 Tabla de contingencia dimensión Planificación estratégica de la variable Supply chain management * Gestión de transporte | 21 |
| Tabla 9 Tabla de contingencia dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply chain management * Gestión de transporte | 22 |
| Tabla 10 Tabla de contingencia dimensión Planificación de abasto de la variable Supply chain management * Gestión de transporte | 23 |
| Tabla 11 Tabla de contingencia dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable Supply chain management * Gestión de transporte | 24 |
| Tabla 12 Tabla de contingencia dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable Supply chain management * Gestión de transporte | 25 |
| Tabla 13 Matriz de correlación de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte..... | 26 |
| Tabla 14 Matriz de correlación de la dimensión Planificación estratégica de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte..... | 27 |
| Tabla 15 Matriz de correlación de la dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte..... | 28 |
| Tabla 16 Matriz de correlación de la dimensión Planificación de abasto de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte..... | 29 |
| Tabla 17 Matriz de correlación de la dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte..... | 30 |
| Tabla 18..... | 31 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Histograma, Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia) | 20 |
| Figura 2: Histograma, Dimensión Planificación estratégica de la variable Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia) | 21 |
| Figura 3: Histograma, Dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia) | 22 |
| Figura 4: Histograma, Dimensión Planificación de abasto de la variable Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia) | 23 |
| Figura 5: Histograma, Dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia) | 24 |
| Figura 6: Histograma, Dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia) | 25 |

Resumen

Este estudio fue planteado para Determinar la relación de La Supply Chain Management con la Gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020, para lo cual se propuso una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño no experimental del tipo transversal – correlacional. Al respecto, se seleccionó como técnica para la recolección de datos la encuesta, aplicándose un cuestionario con escala de Likert a una muestra de 80 colaboradores de la empresa, proveniente de una población de 100 empleados en total y para lo cual se aplicó el tipo probabilístico muestreo aleatorio simple mediante la fórmula de población finita. los resultados hallados determinaron el cálculo del estadístico del coeficiente Alfa de Crombach, teniendo como resultado el valor de 0,962 ofreciendo un grado de fiabilidad bastante satisfactoria, el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,492 permitiendo que se rechace la hipótesis nula (H_0), y por lo tanto se evidencia que existe una correlación moderada significativa.

Palabras clave: Supply chain management, Gestión de transporte, cadena de suministro.

Abstract

This study was proposed to determine the relationship of Supply Chain Management with the Transportation Management of the logistics services company F&B SAC, Lurín 2020, for which a research of quantitative approach, applied type and non-experimental design of the transversal type was proposed - correlational. In this regard, the survey was selected as a technique for data collection, applying a questionnaire with a Likert scale to a sample of 80 company collaborators, from a population of 100 employees in total and for which the probabilistic type was applied. simple random sampling using the finite population formula. the results found determined the calculation of the statistic of the Alpha coefficient of Crombach, having as a result the value of 0.962 offering a fairly satisfactory degree of reliability, the value of the Spearman's Rho correlation coefficient is equal to 0.492 allowing the null hypothesis to be rejected (H_0), and therefore it is evident that there is a significant moderate correlation.

Keywords: Supply chain management, transport management, supply chain

I. Introducción

Es de conocimiento universal que la gestión de cadena de suministros se encuentra atravesando cambios importantes y necesarios, estos cambios están relacionados a nuevas tendencias, se deben entre muchas causas a la urgente necesidad que poseen las compañías de contestar y ajustarse a la nueva realidad con su nueva forma de poder dirigir a sus empresas al logro del éxito. En América Latina, las empresas pequeñas ocupan el 67 % del producto económicamente activo que poseen un nuevo sistema gestión de este tipo.

La Cadena de suministro es un poderoso sistema de organizaciones conectadas por flujos de procesos que incluyen activos materiales, económicos, humanos e inclusive de información, lo que beneficia el conocimiento grupal de sus integrantes que utilizan coordinaciones a través de métodos logísticos, para lograr un acoplamiento y cooperación en la sincronización de procedimientos que intentan cumplir las exigencias del consumidor final, expandiendo el valor total de la empresa (Chopra, 2006).

En el Perú, el desarrollo económico de las pymes se ha dado de tal manera que impacta en la economía. Según el INEI (2017), a nivel nacional existen 1 933 525 microempresas que representan el 94.4 % de las empresas, dando una densidad empresarial de 62 microempresas por cada mil habitantes. Esto demuestra que es un país con economía activa. En Lima Metropolitana, existen 896 249 microempresas, lo que representa el 93.2 % del segmento empresarial.

Ante esta situación, la presente investigación consideró como sustento teórico los siguientes estudios previos, pues guardan relación con las variables de estudios; los cuales se describen a continuación tanto en ámbito internacional como nacional.

En cuanto al ámbito internacional, se menciona el estudio de Mercado (2019), quien evaluó la cadena de suministro realizando un estudio de los niveles de competitividad, partiendo de la delineación de un modelo de evaluación para una compañía de este ámbito empresarial. El modelo se compuso de varios elementos esenciales: almacenamiento, dotación, distribución, gestión de inventarios y transporte y logística inversa. Los mismos incluyeron un grupo de variables que evaluaron la planeación, práctica, comprobación e

inspección de la gestión de la cadena de suministro. Además, este logró validarse en varias organizaciones del Sector, por tanto, crearon respuestas para prácticas de logística completa en procesos de aprovisionamiento, considerando la calidad del proceso y los indicadores de seguridad de dicho sistema. Se interpreta que el modelo exhibido imita marcos de producción genuinos, por lo tanto, es excepcionalmente valioso para hacer una investigación minuciosa de la conducta de la totalidad de las operaciones dentro de dicha red, la capacidad y los períodos que no se pudiesen determinar con seguridad, en detalle como lo propone la herramienta. En este sentido, se proveen los procedimientos operativos y se suma al desarrollo de las empresas, adquiriendo acreditaciones de calidad que su clientela y / o futura clientela ven positivamente. Igualmente, se concluye que el Sector Metalmecánico muestra un desarrollo económico extraordinario en la nación y, por lo tanto, la optimización y la mejora continua de las organizaciones en sus actividades es básica para su excelente labor, exigiendo a que estas monitoreen e inspeccionen sus formas de producción. Pensando en esto, dicha herramienta conseguiría implementarse en estudios de campo en organizaciones para construir el estado actual de las mismas.

Por otra parte, Parra (2016) en su investigación menciona que los objetivos estuvieron dirigidos a establecer los atributos y nociones del proceso de tal gestión y logística que las organizaciones realizan para distinguir la reducción de costos en lo que respecta a la conducción de inventarios y materias primas en el interior de sus sedes operacionales para el ensamblaje de los productos finales y de ofertas en el mercado comercial. Entre sus conclusiones, menciona que dentro de la cadena no hay una organización más importante que otra, todas satisfacen una necesidad o requerimiento, sin embargo, la conexión fundamental en esta cadena es el cliente final y su complacencia con el artículo recibido. Además, el éxito de una empresa que reduzca los gastos y aborde los problemas de su clientela se basa en una cadena de suministros completa y adecuadamente supervisada, incorporada y adaptable, que se controla continuamente y en la que los datos fluyen de manera productiva. Además, menciona que una de las razones de la cadena de suministro es la disminución de los costos de inventarios, que con frecuencia se vuelven inútiles, pues pueden ser reemplazados por proveedores que consiguen proveer la materia prima necesaria en el momento perfecto. Consentir que la materia prima llegue en el tiempo perfecto disminuirá las dificultades en dicha cadena, dicho elemento es de importancia esencial al proporcionarlo, es importante que todos los componentes logren transportarse en las mejores condiciones y en el lapso pretendido para que el producto llegue a la clientela. Para concluir,

menciona la confirmación y acreditación de las empresas colombianas con la norma NTC - ISO 28000, que alude a la seguridad en la cadena de abastecimiento, garantizará la competitividad de las organizaciones a nivel mundial, vigorizando los establecimientos frente a los diversos mercados de trabajo.

Aunado a esto, Pérez (2016) en su investigación menciona que se planteó crear un modelo de gestión en la cadena de abastecimiento de la compañía, mediante la ejecución de procedimientos de inspección y proyección de requerimientos de materiales. En su conclusión se conoció que, en la fase para la formulación de las estrategias para el suministro de materiales durante el proceso continuo, debido a que la alimentación de materia prima hasta el despacho de productos es continua, se establece la elaboración de una planificación de entrega de productos. Sin embargo, se precisó que el personal involucrado en la gestión de materiales desconoce dicho programa planificado, se observó que la cadena de abastecimiento de prosémica componen una sucesión de procesos autónomos, no se observó una colaboración del grupo de trabajo para que funcionen los procedimientos operacionales, es trascendental informar las opiniones y que la totalidad de los trabajadores se involucre en las labores; además en el levantamiento de procesos se hallaron que distintas operaciones se repiten, inexistencia de control de los inventarios de la materia prima, carencias de indicadores de compra, ventas y producción. Debido a ello, puede concluirse que aparte de la poca comunicación que existe todos los ámbitos organizacionales, está la falta en información para tomar decisiones, también, al ser una pequeña compañía es esencial que la cadena de suministros sea corta y rápida, de allí que sea significativo conservar la información al día. Entre otras conclusiones; se recomendaron la aplicación de las estrategias pertinentes para cada caso.

Así mismo, Tartavulea y Petrariu (2013) propusieron un estudio acerca del desarrollo de procesos de gestión de la cadena de suministro en Rumanía. Su finalidad u objetivo fue mostrar una visión general del desarrollo del mercado de servicios logísticos en Rumanía, mediante el análisis de datos estadísticos representativos en lo que respecta a la gestión de la cadena de suministro. La metodología del trabajo está enfocada en la recolección de datos estadísticos acerca del sector logístico rumano, principalmente de información oficial publicada por INS, ubicando organizaciones de perfil esencial que operan en Rumanía y estudiando su progreso en los últimos cinco años, esgrimiendo indicadores como la cantidad de espacios logísticos puesta en funcionamiento anual, tasa de ocupación, precio de venta /

alquiler, servicios logísticos para clientes y otros servicios relacionados. Los resultados de la investigación tienen que ver con el posicionamiento de Rumanía en términos de logística en relación con diferentes naciones europeas y proponer procedimientos que puedan aplicarse para mejorar su calidad. Se logró concluir que existen ventajas de utilizar dicho sistema y suministrar información acerca de la oferta y la demanda en el mercado en Rumanía.

Finalmente, se menciona a Lozano (2015) donde menciona que su investigación consistió en examinar la cadena de suministros de la organización para saber cómo la misma influye en la competitividad de las compañías al incursionar en el ámbito exportador. Utilizó la metodología descriptiva correlacional., la población la conformaron 4918 empresas y su muestra fue de 782 empresas. Concluyó que, así mismo se conoció que en la fase para la formulación de las estrategias para el suministro de materiales durante el proceso continuo, debido a que la alimentación de materia prima hasta el despacho de productos es continua, se establece la elaboración de una planificación de entrega de productos. De acuerdo a las estadísticas puede concluirse que Ecuador goza de una intervención propicia en la exportación hacia Colombia con un porcentaje de 23.46 %, en consecuencia, es necesario aprovechar las preferencias arancelarias con las naciones que integran la comunidad andina. Por otro lado, menciona que las compañías piensan que es significativo el flujo de comunicación para dar cumplimiento a los objetivos establecidos y con los requerimientos de la clientela. Además, se tomará como estrategia invertir en formación y desarrollo de los trabajadores para potenciales orientaciones innovadoras de las operaciones y productos que favorezcan la competitividad en una red de suministros.

En el ámbito nacional los antecedentes que se mencionan en primer lugar a Fernando (2018) Su finalidad consistió en establecer la correlación de la gestión de la cadena de suministros con la calidad del servicio logístico en la organización mencionada. La investigación se determinó como descriptiva y el nivel aplicado. 1,200 empleados y 300 clientes de la compañía constituyeron la población. 70 empleados y 70 clientes constituyeron la muestra, a estos se les aplicó el instrumento que se constituyó de 28 preguntas, el mismo se planteó con opciones de respuesta múltiple. Los resultados arrojaron que la correlación entre calificación y certificación de proveedores y calidad de servicio logístico tenían un nivel bueno según el valor de 0,887. Además, observó que el nivel de la gestión de almacenamiento y distribución física y la calidad de servicio logístico es de nivel bueno

según el valor de 0.854. Asimismo, la correlación entre ambas es de nivel es bueno según el valor de 0,846. Concluye que la correlación es de nivel es bueno según el valor de 0,827. Finalmente, se logró establecer que la gestión de la cadena de suministros se encuentra vinculada de manera positiva con la calidad del servicio logístico en la organización estudiada.

Por su parte García (2018), en el trabajo de su autoría “Desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad en el laboratorio de microbiología de la empresa Yobel Supply Chain Management S.A”. cuyo propósito fue plantear y llevar a cabo el sistema antes descrito. El diseño de la investigación fue descriptivo, usándose, las listas de verificación, seguimiento in situ y encuestas como instrumento de recolección de información. La población estuvo constituida por 800 trabajadores y 85 trabajadores de la empresa compusieron la muestra estudiada. Aplicó como instrumentos para la recolecta de datos: seguimiento in situ, listas de verificación y encuestas. Consigue concluir que la empresa demostró la aplicación positiva, el mantenimiento y perfeccionamiento de su sistema de gestión, en la totalidad de los requerimientos valorados conforme al programa de auditoria.

Anteriormente, Chavarry (2017) planteó como objetivo, proponer mejoras en los procedimientos de la cadena de suministros en la organización. El diseño que se consideró en este trabajo fue no experimental, transversal. Se describió la variable, se analizó, se confrontó con la experiencia y comprensión de la situación en un momento dado en un punto del tiempo. Se emplearon los siguientes instrumentos en la recolecta de los datos: la observación, entrevistas abiertas, registros manuales, reportes. Dentro de sus conclusiones logró identificar los procesos de abastecimiento que se realizan en la empresa Molinera de Arroz en estudio haciendo uso de BPMN para su mejor comprensión luego aplicando la metodología de evaluación de procesos de la cadena de suministros se compararon con los estándares planteados realizando un análisis detallado con el fin de obtener los procesos que requieren una mejora.

En el mismo año, Pereyra (2017) planteó como objetivo robustecer dicho organismo policial como un ente moderno, con un excelente servicio y en el cual la ciudadanía pueda confiar. La población estuvo constituida por 300 escuelas. La muestra estuvo constituida por 75 escuelas. Concluye que la PNP es un organismo público con cuantiosas dificultades.

Destacando los problemas creados por los inconvenientes en la cadena de suministro y procesos.

Pinzón (2005) respalda la teoría de la SCM donde menciona que es la forma de organizar, actualizar y controlar los movimientos de la cadena de suministros que tienen como fin complacer las exigencias de la clientela de la manera más efectiva que se podría esperar en esas circunstancias. La cadena de suministros experimenta la totalidad del desarrollo y almacenamiento de materias primas, el stock originado debido al proceso y la mercancía terminada desde el inicio hasta el punto de consumo. El adecuado manejo de dicha red de suministros tiene que tomar en cuenta la totalidad de los sucesos o aspectos posibles que consigan llevar a una complicación. La misma suministra a las empresas un sistema que le permitirá progresivamente ser competitivas en el mercado internacional, cada individuo de la cadena de suministros tiene que comprometerse con el progreso de esta.

Otro aspecto para valorar dentro de este proceso es la intervención del cliente, pues estos de acuerdo con Lagat, Koech y Kemboi (s/f) son partes esenciales dentro de las empresas y su satisfacción es una prioridad para la administración de las mismas. La satisfacción del cliente en el transcurso del tiempo se ha convertido en un asunto de gran interés para las compañías. En los últimos años, las empresas se encuentran forzadas a prestar más servicios además de sus ofertas. La calidad del servicio se ha transformado en un elemento de la satisfacción de la clientela. Se ha demostrado que la calidad del servicio se encuentra vinculada con la satisfacción del cliente (Manyi, 2011).

Por otro lado, como manifiesta Drucker (2016), en su teoría de la Logística en el transporte menciona que es un elemento estratégico enfocado en el desarrollo industrial. La gestión del transporte se ha transformado en un proceso esencial dentro de la estrategia logística empresarial. Asimismo, de convertirse en una pieza fundamental en la unificación de las distintas áreas de los procesos logísticos: abastecimiento, producción, almacenaje, comercialización y servicio al cliente, consigue contribuir buena parte del coste final del producto. El poder de esta gestión es reconocido actualmente por parte de la clientela como un elemento diferenciador.

De hecho, la columna vertebral de toda la cadena de suministro es la gestión del transporte que hace posible conseguir que se encuentre el producto correcto en la cantidad y la calidad correcta, en el lugar correcto, en un tiempo conveniente, para la clientela adecuada y a un costo correcto. (Kumar y Shirisha, 2014). En una empresa, la logística es el grupo de recursos que apoya el movimiento físico de las mercancías a través de la cadena de suministro. Dicho grupo encierra: transporte, operaciones del centro de distribución (transporte entrante, recepción, almacenamiento, procesamiento y entrega de la mercancía a las tiendas), importación y comunicaciones con los proveedores (Tseng, Yue, & Taylor, 2005). La logística, al momento de ejecutarse con éxito, garantiza que todos los flujos de la cadena de suministro sean ejecutados con eficacia y que los productos con la calidad prevista logren trasladarse físicamente al lugar requerido (Lummus, Krumwiede, & Vokurka, 2001). Además, la logística es el proceso de planificación, aplicación y control de los procedimientos para el transporte y el almacenamiento eficiente y eficaz de bienes, servicios e información relacionada, desde el punto de origen hasta el sitio donde se consumirán.

En palabras de Nair (2017) el transporte es una parte fundamental de la gestión de la cadena de suministro, anteriormente era visto como un elemento que se encontraba disponible en todo momento cuando los productores, distribuidores y proveedores lo requerían. Igualmente, el transporte era valorado únicamente como un factor de costo y no como una práctica de valor agregado. Sin embargo, tal aseveración ha sido cuestionada en diferentes investigaciones, y de igual manera en sentido práctico, pues el transporte desempeña un papel primordial en el cumplimiento del proceso de la cadena de suministro. Con una gestión eficiente del transporte, el rendimiento y la productividad de la cadena de suministro se incrementan de manera contundente (p. 1530)

El transporte forma parte de la actividad económica, vinculada con el incremento en el nivel de satisfacción de clientes y organizaciones al modificarse la ubicación geográfica de bienes y personas. Transporte: son todos aquellos medios empleados para complacer las necesidades a través del traslado de servicios, valores, recursos, mercancías y pasajeros (Kondratjev, 2015). De acuerdo con Janvier (2012) el concepto de Supply Chain Management, como es empleado en diversos estudios, habitualmente se encuentra asociado con la globalización de producción y la inclinación de los productores a conseguir sus insumos del mismo planeta, lo que demanda la gestión de ciertas maneras más rentables para regular los flujos mundiales de entradas o salidas. El eje primordial de la competencia del

mercado en dichos escenarios no es únicamente entre bienes, sino asimismo entre las Cadenas de suministro que conceden los bienes. (Trkman, Stemberger y Jaklic, 2005). Igualmente, la incertidumbre del mercado requiere que las cadenas de suministro puedan ajustarse a las transformaciones en la realidad del comercio. Tal flexibilidad en el suministro requiere una gestión eficaz de la cadena de suministro.

Vale la pena destacar que, la expresión Supply Chain Management (SCM) fue propuesta en 1982 y representa la sistemática e integración estratégica de labores empresariales, desde el proveedor original hasta llegar al cliente final, que agrega valor a los productos, servicios e información y distintas partes interesadas. El consejo de la cadena de suministro Profesionales de la gestión (CSCMP), una empresa internacional y asociación de desarrollo de la cadena de suministro para investigadores y profesionales, puntualizan SCM como la unificación de demanda y oferta, el cual incluye proveedores, intermediarios, proveedores de servicios externos y clientes (Cooper, Lambert y Pagh, 1997).

Según Meindl (2006) la Supply Chain Management es un sistema dinámico de empresas interrelacionadas por flujos de procesos que incluyen recursos materiales, relacionados con la parte financiera, humanos y de información, que beneficia el conocimiento grupal de sus integrantes mediante la utilización de la logística, para lograr una excelente coordinación en la sincronización de procedimientos que intentan satisfacer las necesidades del cliente final, amplificando valor total hecho para la empresa de manera progresiva. Refiere que este concepto llega a relacionarse íntimamente con la naturaleza variable del ambiente de las compañías, sobre todo por los cambios que están relacionados a la tecnología, la gestión tendrá que enfocarse en las personas, sea cual sea la dimensión de la organización, además menciona que entre la gestión y el entorno de la empresa existe una brecha muy corta, haciendo alusión a los cambios constantes en las organizaciones a través de la tecnología; igualmente, afirma que los protagonistas de la gestión en las pequeñas, medianas y grandes organizaciones son las personas. Tanto que, describe cinco procesos que se debe de implementar en la cadena de suministros: los cuales se consideraron como las dimensiones de la variable en estudio.

En primer lugar, se observa la planificación estratégica y esta reside en una práctica de enunciación y establecimiento de objetivos de tipo prioritario, cuya particularidad primordial es la delimitación de las formas de accionar para conseguir tales objetivos. Según

Meindl (2006), en segundo lugar, la planificación de la demanda: definida como un grupo de operaciones y sistemáticas de cálculo precisas para suministrar productos (stock) a uno o diferentes sedes de acopio o almacenaje y cuya finalidad primordial es conservar unos niveles de stock convenientes para prestar atención a la exigencia media requerida por la clientela en un lapso dado. El propósito es conservar una armonía entre la demanda y el suministro. El grupo de labores aludidas en su enunciación, tiene que ver con ejercicios de clase administrativa y de tipo tecnológico. Según Meindl (2006), en tercer lugar, la Planeación de Abasto la cual encierra desde el “Strategic Sourcing and Procurement”, hasta la adquisición y la reposición. Al mismo tiempo, el procedimiento de planeación de la producción contiene los procedimientos de programación hasta la sistematización de las plantas. Según Meindl (2006) en cuarto lugar el cumplimiento en el procesamiento de órdenes, el cual se define como un sistema de procesamiento de órdenes que capta la información de la solicitud de los trabajadores de asistencia a la clientela, recopila la información y remite los datos a las oficinas contables y entrega, si esa es la situación. Los sistemas de procesamiento de pedidos brindan información de solicitud y stock para cada paso. Según Meindl (2006) para finalizar como última dimensión, El cumplimiento en el servicio: consiste que la calidad de servicio, en la discrepancia entre los deseos del usuario acerca del servicio y la percepción del servicio recibido (Meindl, 2006).

Según Drucker (2016) en la definición de Gestión de transporte menciona que este se encuentra entre procedimientos claves en la estrategia logística de una empresa, tal segmento es necesario considerar en el plan y gestión de dicho sistema, ya que generalmente es el componente individual con el mayor peso en la consolidación de los costos logísticos de muchas organizaciones. Se basa en 04 parámetros para mejorar la gestión de transporte, los cuales se consideraron como las dimensiones de la variable en estudio.

En primer lugar, se observa la primera dimensión, La Penetración de mercados: la cual se define como la mejora del sistema de transporte de una empresa crea una disminución importante en todos los costos para un producto comercializado en un mercado lejano, de esta manera, los mismos pueden resultar profundamente competitivos respecto a productos que se promocionan en un mercado similar. Según Drucker (2016) en segundo lugar, la eficiencia: la cual es conceptualizada como el poder usar alguna persona o una cosa para lograr lo que se quiere. Según Drucker (2016) en tercer lugar, se observa a la Eficacia: la cual es vista como la capacidad de conseguir la consecuencia anhelada o esperada,

posibilidad de generar la consecuencia esperada. Según Drucker (2016) en cuarto lugar, se observa la efectividad: la cual se define como la armonía entre eficacia y eficiencia, en otras palabras, se es efectivo si se es eficaz y eficiente. La eficacia es conseguir una consecuencia o resultado (aun cuando no sea el idóneo). Por el contrario, eficiencia es la capacidad de conseguir el resultado con los pocos recursos posibles (Drucker, 2016).

Para la formulación del problema, la empresa Servicios Logísticos F&B se encamina al fortalecimiento que deben poseer la totalidad de las empresas que integran esta clase de servicios, lo cual muchas empresas en la actualidad no se organizan de tal forma que no conocen sus deficiencias las cuales generan sobre costos, inventarios de materia prima, transporte, entre otros. Para ello es importante la integración de los procesos en el negocio que agrega valor tanto para la empresa como para nuestros clientes, crear una estrategia, un procedimiento y un requerimiento que va a consentir a las compañías mantenerse en los negocios.

A pesar de haber logrado su expansión en el mercado, la empresa Servicios Logísticos F&B ha perdido terreno en diferentes ámbitos. Aquí específicamente, el área de transporte de carga es deficiente y afecta su operatividad, lo que se ve reflejado en una serie de inconvenientes que aquejan el negocio. Uno de los inconvenientes es la falta de planeación estratégica en la empresa, que provoca un retraso en su crecimiento económico. Además, Se observa que la empresa no cuenta con personal motivado, lo que afecta el cumplimiento de sus tareas asignadas. Esto compromete la deficiente gestión de transporte y pone en riesgo la satisfacción de sus clientes. Por último, el control en el área de facturación es ineficiente, ya que, por desconocimiento y falta de procesos, cada mes no se ejecuta el cobro de los servicios a los clientes por demoras en la facturación.

Por lo anteriormente planteado, surgen las siguientes interrogantes como problema general ¿Cómo la Supply Chain Management se relaciona con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín 2020? Además, podemos observar los problemas específicos, ¿Cómo se relaciona la Planificación estratégica con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020? ¿Cómo se relaciona la Planificación de la demanda con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020? ¿Cómo se relaciona la Planificación de abasto con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020? ¿Cómo se

relaciona el cumplimiento de procesamiento de órdenes con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020? ¿Cómo se relaciona el cumplimiento de servicio con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020?

La presente investigación se toma tres tipos: la justificación teórica la cual se basó en las teorías de SCM y de la Logística en el transporte, en torno principalmente a la importancia de Supply Chain Management y la gestión de transporte, por medio de la aplicación de teorías y la relación entre las variables, cuyos resultados al ser sistematizados son incorporados como contribución al estado del arte del área en estudio. Por ello, el aporte que se brindó con esta investigación se basó en teorías propuestas pensando en solucionar la problemática de la investigación. La misma que sugiere concentrarse en las acciones para poder acabar con el problema de raíz. Además, se buscó la mejora en sus sistemas por medio de la gestión interna de los procesos. Se basó en cinco pasos de implementación con el propósito de aumentar el rendimiento productivo de la organización.

Por otro lado, la metodología que se puede observar en el trabajo presenta un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño no experimental del tipo transversal – correlacional. La aplicación de la Supply Chain Management en la empresa servicios logísticos f&b se enfoca en optimizar los tiempos en las operaciones de transporte. Ya que observamos la carencia de procesos en el área de transporte.

Para finalizar con la justificación práctica todo lo mencionado anteriormente se debe a la importancia de optar por un cambio en la organización. Esto conllevaría a tener un gran nivel de significancia en la sociedad porque estaría aplicando una teoría que ayudará al crecimiento de empresas en el Perú, considerando que no solo la podrían utilizar las empresas de servicios, sino todas aquellas empresas que no cuenten con planeamientos estratégicos en el área de transporte.

El objetivo general del presente estudio investigativo es Determinar la relación de La Supply Chain Management con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020. Igualmente, se plantearon los subsiguientes objetivos específicos: Determinar cómo se relaciona la planificación estratégica con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín 2020. Determinar cómo se relaciona la

planificación de la demanda con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020. Determinar cómo se relaciona la planificación de abasto con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020. Determinar cómo se relaciona el cumplimiento de en el procesamiento de órdenes con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín. Determinar cómo se relaciona el cumplimiento de servicio con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

De todo ello se desprende la hipótesis general del estudio: Existe relación entre la Supply Chain Management con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020. Para ello se plantearon las Hipótesis específicas: Existe una relación entre la Planificación estratégica con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín 2020. Existe una relación entre la Planificación de la demanda con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín 2020. Existe una relación entre la Planificación de abasto con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020. Existe una relación entre el cumplimiento de en el procesamiento de órdenes con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín 2020. Existe una relación entre el cumplimiento de servicio con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

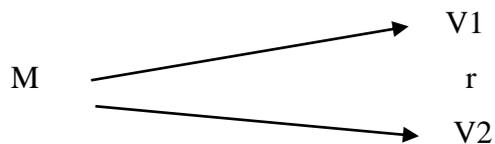
Tipo de Investigación

Se trata de una investigación aplicada, según Behar (2008) afirmando que pretende aplicar o usar aplicación o utilización los conocimientos alcanzados (p.20). También, posee un nivel descriptivo correlacional, al respecto Cortés e Iglesias (2004) plantean que está por encima de una mera delineación de nociones o fenómenos o del establecimiento de vínculos entre significaciones, se encuentran orientados a responder al por qué de los acontecimientos, hechos y fenómenos físicos o sociales (p.21).

Diseño de Investigación

Se cataloga como no experimental de nivel correlacional de acuerdo a Cortés e Iglesias (2004) el cual implica la recolección de dos o más conjuntos de datos de un grupo de sujetos con la intención de determinar la subsecuente relación entre estos conjuntos de datos. (p.27). Además, la investigación es transversal, por ello Cortés e Iglesias (2004) manifiestan su comentario afirmando que recogen los datos únicamente en un lapso (p.27).

Esquema del Diseño de Investigación



M: Representa la Muestra de la población

V1: Variable La Supply Chain Management

V2: Variable Gestión de transporte

R: Relación entre la variable V1 y V2

2.2. Operacionalización de variables

Definición conceptual - La Supply Chain Management

Según Meindl (2006) define a La Supply Chain Management como un sistema dinámico de empresas interrelacionadas por flujos de procesos que incluyen recursos

materiales, económicos, humanos y de información, que beneficia el conocimiento grupal de sus integrantes mediante el empleo de la logística, para conseguir una fluida coordinación y cooperación en la sincronización de procedimientos que pretenden atender a las exigencias de la clientela final, extendiendo el valor total establecido para la empresa de manera continua

Definición conceptual - Gestión de transporte

Según Drucker (2016) en la definición de Gestión de transporte menciona que se halla entre los procedimientos claves de la estrategia logística de una compañía, dicho segmento es necesario considerar en el plan y la gestión del sistema logístico de una organización, ya que generalmente es el componente particular con superior relevancia en la solidificación de costos logísticos de muchas organizaciones.

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente Supply chain managemet

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala e índice | Niveles y rango |
|---|----------------|-------|----------------------|--------------------|
| Planificación estratégica | Necesidad | 1,2 | (5): Siempre. | |
| Planificación de la demanda | Demanda | 3,4 | (4) Casi siempre. | Deficiente 10 - 23 |
| Planificación de abastos | Producción | 5,6 | (3) Algunas veces | Regular 24 - 37 |
| Cumplimiento en el procesamiento de ordenes | Tecnología | 7,8 | (2) Muy pocas veces. | Bueno 38 - 50 |
| | Sistemas | | (1) Nunca | |
| Cumplimiento en el servicio | Personas | 9,10 | | |
| | Comportamiento | | | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente, la Gestión de transporte

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala e índice | Niveles y rango |
|---------------------------|-------------|-------|----------------------|--------------------|
| | Presupuesto | 11,12 | (5): Siempre. | |
| La penetración de mercado | Costo | 13,14 | (4) Casi siempre. | Deficiente 10 - 23 |
| | | | (3) Algunas veces | Regular 24- 37 |
| Eficiencia | Capacidad | 15,16 | (2) Muy pocas veces. | Bueno 38 - 50 |
| Eficacia | Resultado | 17,18 | (1) Nunca | |
| Efectividad | Logro | 19,20 | | |

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Niño (2011) asegura que esta se encuentra compuesta por el total de unidades, en otras palabras, por la totalidad de esos elementos (individuos, animales, cosas, acontecimientos, fenómenos, entre otros) que pueden constituir un área de estudio (p.55). En el presente trabajo estuvo conformada por 100 Trabajadores de la empresa servicios logísticos F&B SAC.

Tabla 3

Población de la investigación

| Población | Cantidad | Indicador |
|--------------|----------|-----------|
| Trabajadores | 80 | Encuesta |
| Choferes | 20 | Encuesta |

Fuente: Elaboración propia

Muestra

Según Behar (2008) es un subconjunto de partes que incumben a un grupo denominados población (p.51).

Fórmula de la muestra:

$$n = \frac{k^2 P * Q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Reemplazando la Fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{(0.05^2 * (100 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 80$$

Según la fórmula y empleando todos los datos correspondientes, la muestra para la investigación quedo constituida por de 80 trabajadores de la empresa servicios logísticos F&B SAC.

Muestreo

Asimismo, el muestreo aplicado fue tipo probabilístico muestreo aleatorio simple, al tanto Salkind (1999) señala que “Cada individuo de la población presenta una probabilidad independiente e igual de salir elegido como parte de la muestra” (p. 97).

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

Técnica

La encuesta fue la técnica que se aplicó, porque mediante ella se recopiló la información deseada, esto sucede porque se recoge las opiniones de los individuos de la población y en base a ella se puede determinar, en cierta medida, la idea de una población o lo que piensa acerca de algo. Según Behar (2008) explica que las encuestas recolectan información de un segmento de la población de interés a cada individuo se le hacen las mismas preguntas” (p.62).

Instrumentos de recolección de datos

Por lo cual, el cuestionario se seleccionó como instrumento, un según Behar (2008) dice que representa un grupo de preguntas con relación a una o más variables que serán medidas (p.64). Estuvo dirigido a la muestra en estudio, se formularon preguntas que vayan acorde con lo que se deseaba saber y de esa manera obtener los datos deseados. El cuestionario estuvo orientado con base a las variables, para la primera variable; Supply Chain Management; se formuló 10 ítems. Para la segunda variable; Gestión de transporte; se formuló también 10 ítems, con escala de respuesta tipo Likert.

Tabla 4.

Instrumento de recolección de datos

| Nombre del instrumento | Cuestionario de la empresa Servicios Logísticos F&B |
|-------------------------------|---|
| Autor | Luis Miguel Davila Zamora |
| Año | 2020 |
| Tipo de Instrumento | Cuestionario |
| Objetivo | determinar la relación de La Supply Chain Management con la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020 |
| Población | Trabajadores y choferes |
| Numero Ítem | 20 |
| Aplicación | Directa |
| Tiempo de Administración | 10 Minutos |
| Normas de aplicación | El sujeto marcara en cada ítem de acuerdo a lo que considere respecto a su opinión |
| | Siempre 5 |
| | Casi siempre 4 |
| | Algunas veces 3 |
| | Muy pocas veces 2 |
| | Nunca 1 |
| | Niveles y rangos de las Variables Supply Chain Management y la gestión de transporte |
| | Deficiente 10 - 23 |
| | Regular 24 - 37 |
| | Bueno 38 – 50 |

Fuente: Elaboración propia

Validez

La validez del instrumento, Niño (2011) asegura que es un rasgo del instrumento que reside en medir la variable, en otras palabras, que sea el instrumento justo, el apropiado (p.87). El instrumento utilizado para la investigación fue revisado y aprobado por un grupo de especialistas pertenecientes a la Escuela de Administración de la Universidad César

Vallejo en Perú, éstos fueron: Del mismo modo, afirma Niño (2011) que “La confiabilidad es un rigor principal, ya que asegura lo exacto y verdadero de los datos. Esto se comprueba cuando el instrumento ha sido empleado en diversos momentos arrojando resultados semejantes (p.87).

Tabla 5

Validación de expertos

| DNI | Grado Académico Apellidos y nombre | Institución donde labora | Calificación |
|------------|---|---------------------------------|---------------------|
| 08634346 | Dr. Bravo Rojas Leonidas Manuel | Universidad César Vallejo | Aplicable |
| 10614088 | Dr. Barrutia Barreto Israel | Universidad César Vallejo | Aplicable |
| 46504385 | Mg Hernández Cabrejos Grethel | Universidad César Vallejo | Aplicable |

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de evaluación a ser aplicado, se realizó una aplicación piloto con una base de 20 encuestas, con el apoyo del software IBM SPSS 25 realizamos el cálculo del estadístico del coeficiente Alfa de Crombach, teniendo como resultado el valor de 0,962 ofreciendo un grado de fiabilidad bastante satisfactoria

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento

| Alfa de Cronbach | N° de Elementos |
|-------------------------|------------------------|
| .962 | 20 |

Elaboración Propia mediante el SPSS 25

2.5. Procedimiento

El procesamiento de los datos se realizó en un primer momento a través de la utilización del instrumento que permitió recolectar la información, específicamente, el cuestionario, consistió en realizar 20 preguntas a los trabajadores de la empresa servicios logísticos f&b, para obtener información la cual será procesada para obtener un resultado el cual será analizado, se validará el instrumento mediante el “juicio de expertos”, además de

la confiabilidad del instrumento con el uso del software estadístico SPSS, verificaremos los resultados obtenidos, se procesarán y mostrarán en los esquemas adecuados .

2.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos y poder describir la situación actual, cargamos y tabulamos los datos recogidos en la aplicación de las encuestas utilizando el software IBM SPSS Statistics v21, obteniendo como producto la base de datos del trabajo. Para determinar la normalidad de la información colectada se utilizará el método estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Para realizar un análisis descriptivo, utilizamos tablas de contingencia para un análisis bidimensional e histogramas que permitan describir la información correspondiente a la muestra. Para realizar un análisis inferencial se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman que permitirá determinar el grado de correlación entre las variables.

2.7. Aspectos éticos

Este trabajo examinó los siguientes elementos éticos:

Utilización de datos: Fue respetada la identidad de las personas encuestadas y no se les proporcionó ningún otro uso a los datos conseguidos. Valor social: Los individuos que intervinieron en la investigación no fueron puestas en riesgo, ni fueron obligadas, en realidad, estaban ansiosas por ser encuestadas. Validez científica: todos los datos externos y de diferentes autores tienen los datos concernientes a cada uno, estableciéndose una legitimidad teórica correcta, sin modificar la información en comparación con la planteada en la fuente primaria.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1. Análisis de descriptivo de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte

Tabla 7

Tabla de contingencia Supply chain management * Gestión de transporte

| | | V1-Supply chain management | | | | | | Total | |
|---------------------------|------------|----------------------------|---------|---------|---------|-------|---------|-------|----------|
| | | Deficiente | | Regular | | Bueno | | | |
| V2-Gestión de transportes | Deficiente | 15 | (18,8%) | 0 | (0,0%) | 0 | (0,0%) | 15 | (18,8%) |
| | Regular | 1 | (1,3%) | 13 | (16,3%) | 11 | (13,8%) | 25 | (31,3%) |
| | Bueno | 0 | (0,0%) | 28 | (35,0%) | 12 | (15,0%) | 40 | (50,0%) |
| Total | | 16 | (20,0%) | 41 | (51,3%) | 23 | (28,8%) | 80 | (100,0%) |

Fuente: Elaboración propia

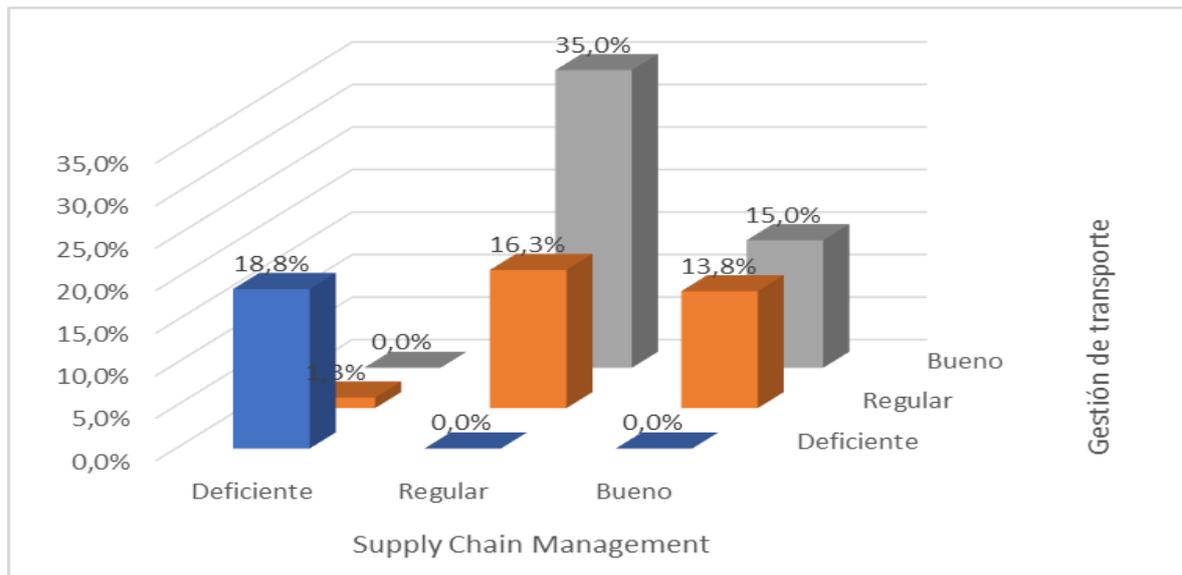


Figura 1: Histograma, Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia).

La tabla 7 muestra que la Supply chain management cuenta con un 28.8 % de aprobación y con un 71.3 % en el nivel regular y deficiente de igual manera se puede observar a la Gestión de transportes la cual refleja un 50 % de aprobación y un 50 % en el

nivel regular y deficiente, esto demuestra que en la actualidad existe una problemática que no permite explotar todos los recursos y buscar un nivel óptimo.

3.1.2. Análisis de descriptivo de la dimensión Planificación estratégica de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte

Tabla 8

Tabla de contingencia dimensión Planificación estratégica de la variable Supply chain management * Gestión de transporte

| | | D1-Planificación estratégica | | | | | | Total | |
|---------------------------|------------|------------------------------|--------|---------|---------|-------|---------|-------|----------|
| | | Deficiente | | Regular | | Bueno | | | |
| V2-Gestión de transportes | Deficiente | 5 | (6,3%) | 4 | (5,0%) | 6 | (7,5%) | 15 | (18,8%) |
| | Regular | 0 | (0,0%) | 23 | (28,8%) | 2 | (2,5%) | 25 | (31,3%) |
| | Bueno | 0 | (0,0%) | 24 | (30,0%) | 16 | (20,0%) | 40 | (50,0%) |
| Total | | 5 | (6,3%) | 51 | (63,8%) | 24 | (30,0%) | 80 | (100,0%) |

Fuente: Elaboración propia

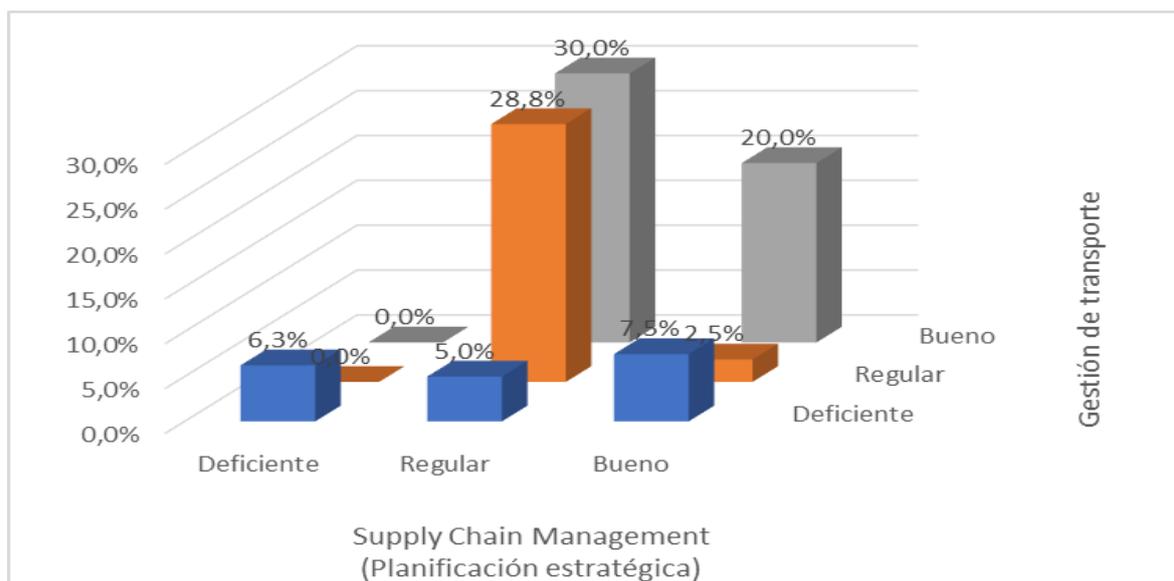


Figura 2: Histograma, Dimensión Planificación estratégica de la variable Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia).

La tabla 8 exhibe que la planificación estratégica cuenta con un 30 % de aprobación y con un 70 % en el nivel regular y deficiente de igual manera podemos observar que la Gestión de transportes refleja un 50 % de aprobación y un 50 % en el nivel regular y

deficiente, esto demuestra que no existe una planificación estratégica en la SCM y la gestión de transporte.

3.1.3. Análisis de descriptivo de la dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte

Tabla 9

Tabla de contingencia dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply chain management * Gestión de transporte

| | | D2-Planificación de la demanda | | | | | | Total | |
|---------------------------|------------|--------------------------------|---------|---------|---------|-------|--------|-------|----------|
| | | Deficiente | | Regular | | Bueno | | | |
| V2-Gestión de transportes | Deficiente | 15 | (18,8%) | 0 | (0,0%) | 0 | (0,0%) | 15 | (18,8%) |
| | Regular | 14 | (17,5%) | 8 | (10,0%) | 3 | (3,8%) | 25 | (31,3%) |
| | Bueno | 19 | (23,8%) | 21 | (26,3%) | 0 | (0,0%) | 40 | (50,0%) |
| Total | | 48 | (60,0%) | 29 | (36,3%) | 3 | (3,8%) | 80 | (100,0%) |

Fuente: Elaboración propia

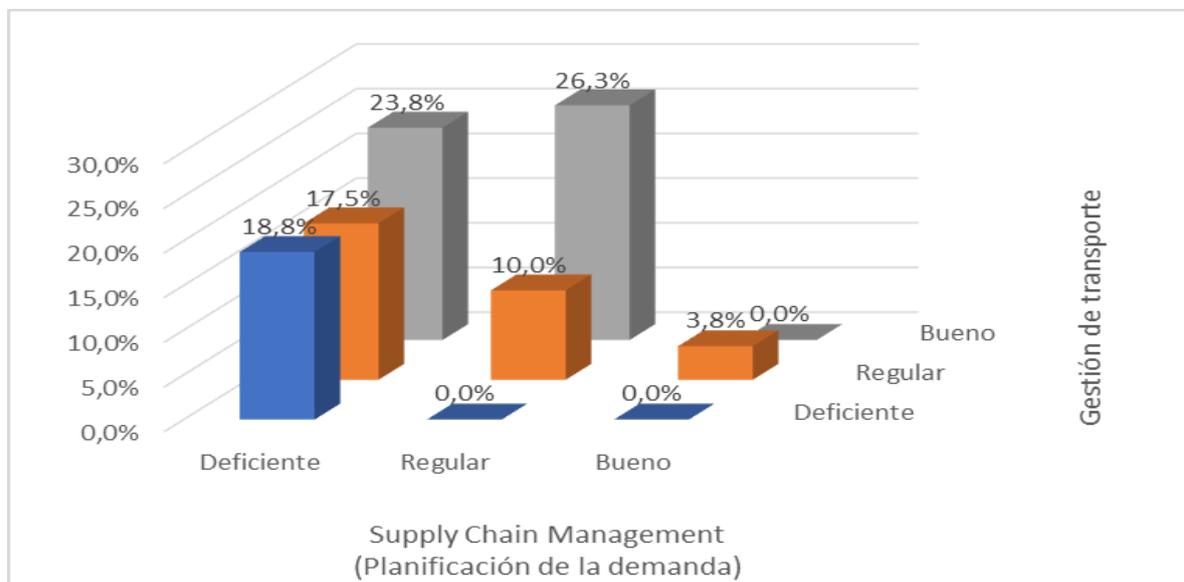


Figura 3: Histograma, Dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia).

La tabla 9 muestra que la Planificación de la demanda cuenta con un 3.8 % de aprobación y con un 96.2 % en el nivel regular y deficiente de igual manera se puede observar a la Gestión de transportes la cual refleja un 50 % de aprobación y un 50 % en el

nivel regular y deficiente, esto demuestra que no existe una planificación de la demanda por ello es que no permite explotar todos los recursos y buscar un nivel óptimo de servicio.

3.1.4. Análisis de descriptivo de la dimensión Planificación de abasto de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte

Tabla 10

Tabla de contingencia dimensión Planificación de abasto de la variable Supply chain management * Gestión de transporte

| | | D3-Planificación de abasto | | | | | | Total | |
|---------------------------|------------|----------------------------|---------|---------|---------|-------|---------|-------|----------|
| | | Deficiente | | Regular | | Bueno | | | |
| V2-Gestión de transportes | Deficiente | 9 | (11,3%) | 0 | (0,0%) | 6 | (7,5%) | 15 | (18,8%) |
| | Regular | 4 | (5,0%) | 17 | (21,3%) | 4 | (5,0%) | 25 | (31,3%) |
| | Bueno | 8 | (10,0%) | 24 | (30,0%) | 8 | (10,0%) | 40 | (50,0%) |
| Total | | 21 | (26,3%) | 41 | (51,3%) | 18 | (22,5%) | 80 | (100,0%) |

Fuente: Elaboración propia

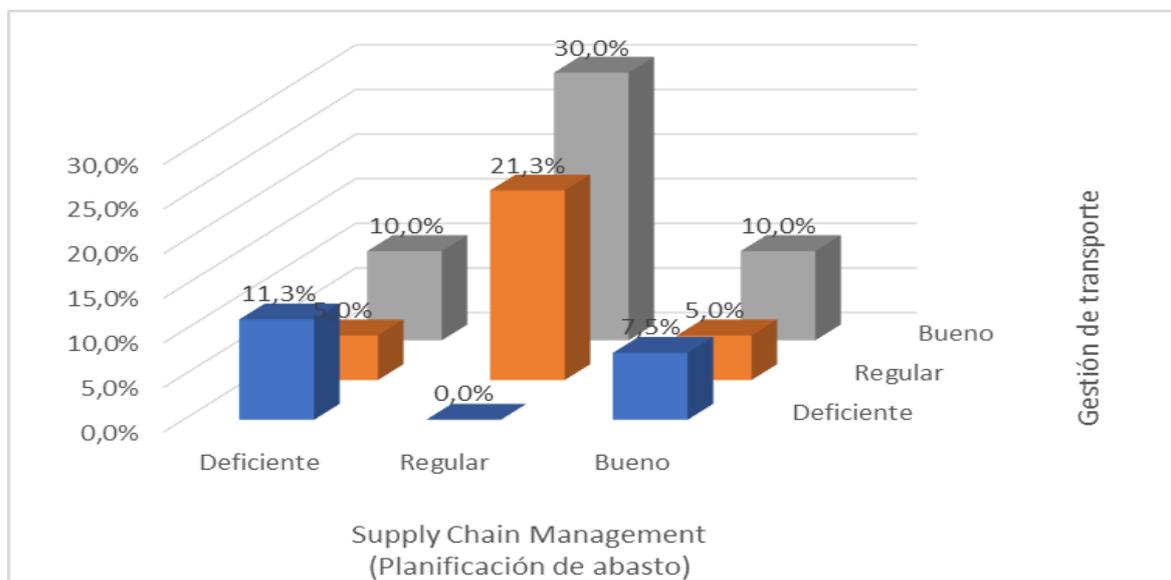


Figura 4: Histograma, Dimensión Planificación de abasto de la variable Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia).

La tabla 10 exhibe que la Planificación de abasto cuenta con un 22.5 % de aprobación y con un 77.5 % en el nivel regular y deficiente de igual manera podemos observar que la Gestión de transportes refleja un 50 % de aprobación y un 50 % en el nivel regular y

deficiente, esto demuestra que no existe una planificación abasto en la SCM y la gestión de transporte.

3.1.5. Análisis de descriptivo de la dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte

Tabla 11

*Tabla de contingencia dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable Supply chain management * Gestión de transporte*

| | | D4-Cumplimiento en el procesamiento de órdenes | | | | | | Total | |
|---------------------------|------------|--|---------|---------|---------|-------|---------|-------|----------|
| | | Deficiente | | Regular | | Bueno | | | |
| V2-Gestión de transportes | Deficiente | 12 | (15,0%) | 0 | (0,0%) | 3 | (3,8%) | 15 | (18,8%) |
| | Regular | 1 | (1,3%) | 3 | (3,8%) | 21 | (26,3%) | 25 | (31,3%) |
| | Bueno | 8 | (10,0%) | 15 | (18,8%) | 17 | (21,3%) | 40 | (50,0%) |
| Total | | 21 | (26,3%) | 18 | (22,5%) | 41 | (51,3%) | 80 | (100,0%) |

Fuente: Elaboración propia

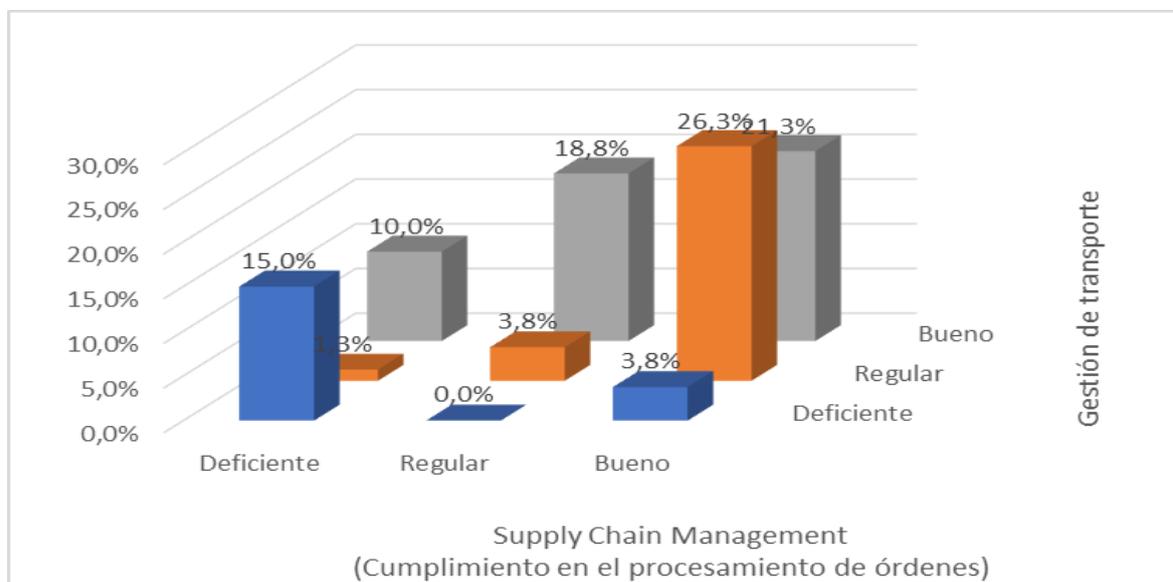


Figura 5: Histograma, Dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia).

La tabla 11 muestra que Cumplimiento en el procesamiento de órdenes cuenta con un 51.3 % de aprobación y con un 48.7 % en el nivel regular y deficiente de igual manera se puede observar a la Gestión de transportes la cual refleja un 50 % de aprobación y un 50 % en el nivel regular y deficiente, esto demuestra que el área operativa y administrativa no

están interconectadas por ello es que no permite explotar todos los recursos y buscar un nivel óptimo del servicio.

3.1.6. Análisis de descriptivo de la dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte

Tabla 12

Tabla de contingencia dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable Supply chain management * Gestión de transporte

| | | D4-Cumplimiento en el servicio | | | | | | Total | |
|---------------------------|------------|--------------------------------|---------|---------|---------|-------|--------|-------|----------|
| | | Deficiente | | Regular | | Bueno | | | |
| V2-Gestión de transportes | Deficiente | 15 | (18,8%) | 0 | (0,0%) | 0 | (0,0%) | 15 | (18,8%) |
| | Regular | 10 | (12,5%) | 9 | (11,3%) | 6 | (7,5%) | 25 | (31,3%) |
| | Bueno | 1 | (1,3%) | 39 | (48,8%) | 0 | (0,0%) | 40 | (50,0%) |
| Total | | 26 | (32,5%) | 48 | (60,0%) | 6 | (7,5%) | 80 | (100,0%) |

Fuente: Elaboración propia

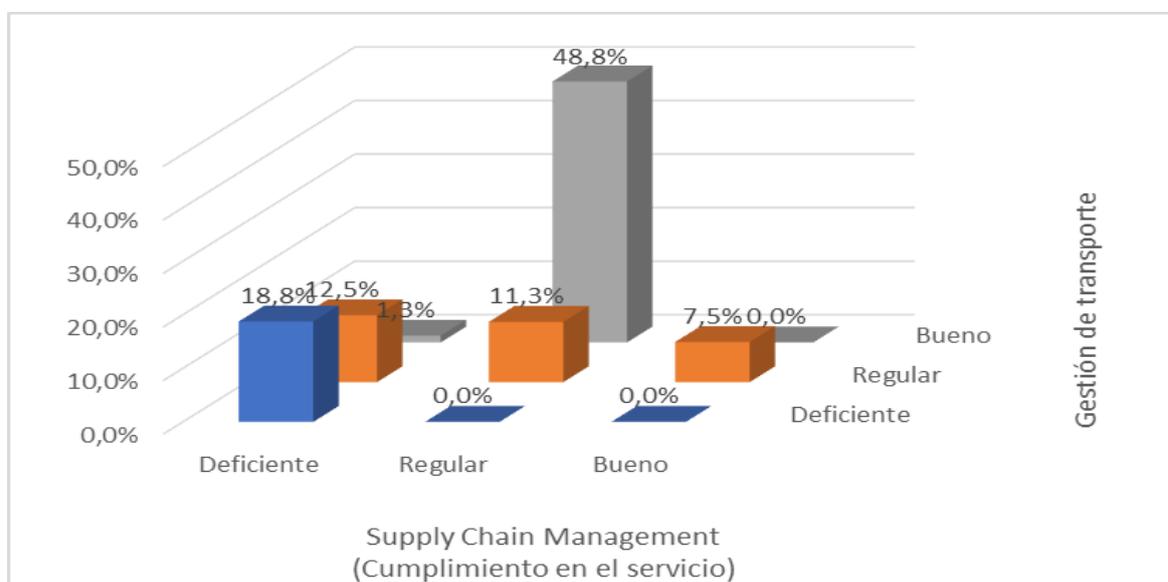


Figura 6: Histograma, Dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable Supply Chain Management * Gestión de transporte (elaboración propia).

La tabla 12 exhibe que el Cumplimiento en el servicio cuenta con un 7.5 % de aprobación y con un 92.5 % en el nivel regular y deficiente de igual manera podemos observar que la Gestión de transportes I refleja un 50 % de aprobación y un 50 % en el nivel regular y deficiente, esto demuestra que no existe una planificación estratégica en la SCM y la gestión de transporte.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín 2020.

En la tabla 14 puede contemplarse que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0,492 permitiendo que se rechace la hipótesis nula (H₀), y por lo tanto se evidencia una correlación positiva moderada. entre la variable Supply chain management y la gestión de transporte. Igualmente, el valor P (0,000) <0,01 muestra que la correlación es positiva moderada

Tabla 13

Matriz de correlación de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte.

| | | V1-Supply chain management | V2-Gestión de transportes |
|---------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | V1-Supply chain management | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,492** |
| | | N | ,000 |
| V2-Gestión de transportes | | Coeficiente de correlación | 80 |
| | | Sig. (bilateral) | 80 |
| | | N | ,000 |

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

3.2.2 Hipótesis específica:

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión Planificación estratégica de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión Planificación estratégica de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

Contrastación de hipótesis estadística

En la tabla 15 puede contemplarse que el coeficiente de correlación es igual a 0,252 de esta manera es rechazada H₀, y por lo tanto se evidencia una correlación positiva baja entre la dimensión planificación estratégica y la gestión de transporte. Igualmente, el valor P (0,000) <0,01 muestra que la correlación positiva baja.

Tabla 14

Matriz de correlación de la dimensión Planificación estratégica de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte.

| | | | D1- Planificación estratégica | V2-Gestión de transportes |
|----------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Rho de | D1- Planificación estratégica | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,252** |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 80 | 80 |
| | V2-Gestión de transportes | Coeficiente de correlación | ,252** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 80 | 80 |

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

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

La tabla 16 exhibe que el coeficiente es igual a 0,307, por ello es rechazada H₀, y por lo tanto se evidencia una correlación positiva baja entre la dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply chain management y la gestión de transporte. Igualmente, el valor P (0,000) <0,01 muestra una correlación positiva baja.

Tabla 15

Matriz de correlación de la dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte.

| | | D2- Planificación de la demanda | V2-Gestión de transportes |
|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | D2- Planificación de la demanda | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,307** |
| | | N | ,000 |
| | V2-Gestión de transportes | Coeficiente de correlación | 80 |
| | | Sig. (bilateral) | 80 |
| | | N | ,000 |

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

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión Planificación de abasto de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión Planificación de abasto de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

La tabla 17 presenta un coeficiente igual a 0,457 de esta manera es rechazada H₀, y por lo tanto se evidencia una correlación positiva moderada entre la dimensión Planificación de abasto de la variable Supply chain management y la gestión de transporte. Igualmente, el valor P (0,000) <0,01 señala una correlación positiva moderada.

Tabla 16

Matriz de correlación de la dimensión Planificación de abasto de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte.

| | | D3- Planificación de abasto | V2-Gestión de transportes |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | D3- Planificación de abasto | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,457** |
| | | N | . 80 |
| V2-Gestión de transportes | | Coeficiente de correlación | 80 |
| | | Sig. (bilateral) | ,457** |
| | | N | ,000 80 |

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

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

Puede contemplarse, en la tabla 18, un coeficiente igual a 0,398 rechazándose así H₀, y por lo tanto se evidencia una correlación positiva baja entre la dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable *Supply chain management* y la gestión de transporte. De igual manera, el valor P (0,000) <0,01 muestra una correlación positiva baja.

Tabla 17

Matriz de correlación de la dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte.

| | | D4- Cumplimiento en el procesamiento de órdenes | V2-Gestión de transportes | |
|----------|---------------------|---|------------------------------|--------|
| Rho de | D4- Cumplimiento en | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,398** |
| Spearman | el procesamiento de | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | órdenes | N | 80 | 80 |
| | V2-Gestión de | Coeficiente de correlación | ,398** | 1,000 |
| | transportes | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 80 | 80 |

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

Hipótesis específica 5

Formulación de hipótesis estadística

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión Cumplimiento en el servicio la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable Supply Chain Management y la variable gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020.

Contrastación de hipótesis estadística

Se exhibe en la tabla 19 un coeficiente igual a 0,589 rechazándose de esta manera H₀, y por lo tanto se evidencia una correlación positiva moderada entre la dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable *Supply chain management* y la gestión de transporte. De igual modo, el valor P (0,000) <0,01 señala una correlación positiva moderada.

Tabla 18

Matriz de correlación de la dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable Supply chain management y la variable gestión de transporte.

| | | D5- Cumplimiento en el servicio | V2-Gestión de transportes |
|-----------------|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | D5- Cumplimiento en el servicio | 1,000 | ,589** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 80 |
| | V2-Gestión de transportes | ,589** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 80 |

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

IV. Discusión

La evidencia empírica hallada muestra según el lado descriptivo de los datos que el nivel “Regular” de la variable Supply chain management y el nivel “Bueno” de la variable gestión de transporte”, el 35% de la totalidad y la menor aceptación se da en la intersección de la escala “Deficiente” de la variable Supply chain management y el nivel “Regular” de la variable gestión de transporte”, con el 1.3% de la totalidad. El nivel “Regular” posee una mayor frecuencia, (51.3%) en esta tendencia. El valor del coeficiente es igual a 0,492 es rechazada H_0 y estableciendo que hay una correlación positiva moderada entre ellas. Igualmente, el valor $P(0,000) < 0,01$ muestra una correlación positiva moderada.

Estos resultados, tienen coincidencia con el estudio de Fernando (2018) en el cual con una muestra de 70 trabajadora y 70 clientes los cuales realizaron el instrumento que tenía 28 interrogantes, usando la escala de Likert con opciones de respuesta múltiple, los resultados arrojaron que la correlación entre calificación y certificación de proveedores y calidad de servicio logístico tenían un nivel bueno según el valor de 0,887. Por tanto, logró establecer que la gestión de la cadena de suministros se encuentra vinculada de manera positiva con la calidad del servicio logístico.

Por ello, Meindl (2006) asegura que la cadena de suministro es un sistema dinámico de compañías interrelacionadas por flujos de procesos que incluyen recursos materiales, presupuestarios, humanos y de información, lo que beneficia el conocimiento grupal de sus integrantes mediante la utilización de la logística para lograr una coordinación y cooperación en la sincronización de procedimientos que pretenden satisfacer las necesidades del cliente final, expandiendo el valor total de la asociación de manera progresiva, lo que influye en la gestión de transporte.

La evidencia empírica hallada muestra con relación al ámbito descriptivo de los datos que el nivel “Regular” de la dimensión planificación estratégica de la variable Supply chain management y el nivel “Bueno” de la variable gestión de transporte”, con el 30% de la totalidad y una inferior frecuencia ocurre en el encuentro del nivel “Bueno” de la dimensión Planificación estratégica de la variable Supply chain management y el nivel “Regular” de la variable gestión de transporte”, con el 2.5% de la totalidad. El nivel “Regular” posee mayor frecuencia (63.8%) en esta tendencia. El valor del coeficiente es igual a 0,252 de esta manera es rechazada H_0 estableciendo que hay una correlación positiva baja entre la dimensión Planificación estratégica de la variable Supply chain management y

la gestión de transporte. Igualmente, el valor P (0,000) <0,01 muestra una correlación positiva baja entre las variables.

En concordancia con los resultados que obtuvo Parra (2016) quien menciona que dentro de la cadena no hay una organización más significativa que otra, la totalidad de ellas tiene una labor, sin embargo, el primordial enlace en este proceso es el cliente final y su complacencia con el producto recibido. Además, el éxito de una empresa que minimiza costes y que complace los requerimientos de la clientela, obedece a una cadena de suministro correctamente ejecutada y cabalmente tramitada, constituida y flexible que es registrada en tiempo real y donde corre información de manera eficiente, es decir sigue los mecanismos de la planificación estratégica. los resultados arrojaron que la correlación entre Gestión de la cadena de suministro Supply Chain Management y logística tenían un nivel bueno según el valor de 0,807

Por ello, Meindl (2006) considera que la planificación estratégica, es una práctica de enunciación y establecimiento de objetivos de tipo prioritario, cuya particularidad primordial es la puesta en práctica de métodos de acción para conseguir tales objetivos y que estén convencidos de la necesidad del cambio. Que se ve reflejada en la productividad de las compañías, esto es lo que ocurre en la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020 al poseer una relación considerable entre ambas variables.

La evidencia empírica hallada muestra con relación al lado descriptivo de los datos arrojados en la escala “Regular” de la dimensión planificación de la demanda de la variable Supply chain management y el nivel “Bueno” de la variable gestión de transporte”, con el 26.3% de la totalidad y una inferior frecuencia ocurre en la confluencia del nivel “Bueno” de la dimensión Planificación de la demanda de la variable Supply chain management y el nivel “Regular” de la variable gestión de transporte”, con el 3.8% del total. El nivel “Deficiente” es el que tiene una mayor frecuencia (60%) en esta tendencia. El valor del coeficiente es igual a 0,307 de allí que sea rechazada H_0 , y estableciendo que hay correlación positiva baja entre Planificación de la demanda de la variable Supply chain management y la gestión de transporte. Igualmente, el valor P (0,000) <0,01 muestra una correlación positiva baja.

De acuerdo con Chavarry (2017), Su muestra estuvo representada por el estudio de Casos de Unidades de Análisis, tal cual se dieron en el año 2016 en la empresa Molinera de Arroz en estudio, en su análisis logró identificar los procesos de abastecimiento que se

realizan en la empresa Molinera de Arroz en estudio haciendo uso de BPMN para su mejor comprensión luego aplicando la metodología de evaluación de procesos de la cadena de suministros se compararon con los estándares aplicados, realizando un análisis detallado con el fin de obtener los procesos que requieren una mejora para el abastecimiento y cubrir la demanda. los resultados arrojaron un nivel bueno según el valor de 0,784.

Por ende, la planificación de la demanda tiene como objetivo conservar una armonía entre la demanda y el suministro. Se refiere a labores de tipo administrativo y de tipo tecnológico (Fisher y Espejo, 2006) es decir, los trabajos y métodos de cómputo precisas para proveer el producto y conservar unos niveles de stock apropiados al brindar atención a la demanda media requerida por la clientela en un lapso de tiempo dado.

La evidencia empírica hallada muestra con relación al lado descriptivo de los datos evidenciados en la escala “Regular” de la dimensión planificación de abasto de la variable Supply chain management y el nivel “Bueno” de la variable gestión de transporte”, el 30% de la totalidad y una inferior frecuencia ocurre en la confluencia del nivel “Regular” de la dimensión Planificación de abasto de la variable Supply chain management y el nivel “Deficiente” de la variable gestión de transporte”, el 0% del total el nivel “Deficiente” es el que tiene una mayor frecuencia, (51.3%) en esta tendencia. El valor del coeficiente es igual a 0,457 rechazándose así H_0 , y estableciéndose una correlación positiva moderada entre Planificación de abasto de la variable Supply chain management y la gestión de transporte. Igualmente, el valor $P(0,000) < 0,01$ muestra una correlación positiva moderada.

Los resultados guardan coincidencia, con la investigación de Pérez (2016), Propuso un modelo de gestión para esta red en la compañía aludida, mediante la puesta en práctica de procedimientos de inspección y organización de requerimientos de materiales. Dio a conocer la fase para la formulación de las estrategias para el suministro de materiales durante el proceso continuo, debido a que la alimentación de materia prima hasta el despacho de productos es continua, estableció una planificación de entrega de productos. los resultados arrojaron un valor 0,507 en el Diseño de un modelo de gestión de la cadena de abastecimiento.

Del mismo modo, se relacionan con el estudio de Salas, Meza, Obredor y Mercado (2019) la implementaron de un modelo compuesto por cinco elementos específicos: suministro, stock, gestión de inventarios, comercialización y transporte y logística inversa.

Dichos elementos incluyeron un grupo de aspectos que evaluaron la planificación, realización, comprobación e inspección de dicha gestión. Sus resultados arrojaron que dicho sector muestra un enorme desarrollo económico, por lo que es preciso perfeccionar y renovar continuamente los procedimientos productivos mediante la supervisión y vigilancia de indicadores convenientes.

La evidencia empírica hallada muestra con relación al lado descriptivo de los datos que el nivel “Bueno” de la dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable *Supply chain management* y el nivel “Regular” de la variable gestión de transporte”, con el 26.3% de la totalidad y una inferior aceptación ocurre en la intersección de la escala “Deficiente” de la dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable *Supply chain management* y el nivel “Regular” de la variable gestión de transporte”, el 1.3% del total. El nivel “Bueno” es el que tiene una mayor frecuencia, (51.3%) en esta tendencia. El coeficiente es igual a 0,398 así es rechazada H_0 , y estableciéndose que hay una correlación positiva baja entre la dimensión Cumplimiento en el procesamiento de órdenes de la variable *Supply chain management* y la gestión de transporte. De igual manera, el valor $P(0,000) < 0,01$ muestra que la correlación positiva baja.

En concordancia, García (2018), en su investigación llevó a cabo un método para gestionar la calidad. 85 trabajadores compusieron la muestra, de los cuales se obtuvo que la compañía ha confirmado que aplica efectivamente, conserva y optimiza su sistema de gestión, en la totalidad de las exigencias valoradas en el procesamiento de las órdenes. los resultados arrojaron un valor 0,805 en el Desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad en el laboratorio de microbiología.

Es decir, el sistema toma la información de pedidos de los trabajadores de atención a la clientela, por tanto, los sistemas que procesan los pedidos suministran datos de búsqueda y compilación para cada paso (Meindl, 2006).

La evidencia empírica hallada muestra con relación al lado descriptivo de los datos que el nivel “Regular” de la dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable *Supply chain management* y el nivel “Bueno” de la variable gestión de transporte”, el 48.8% de la totalidad y una inferior aceptación ocurre en la intersección de la escala “Deficiente” de la dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable *Supply chain management* y el nivel “Bueno” de la variable gestión de transporte”, el 1.3% del total. El nivel “Bueno” es el que tiene una mayor frecuencia, (60%) en esta tendencia. El valor del coeficiente es igual a 0,589

por tal motivo es rechazada H_0 , y estableciendo que hay una correlación positiva moderada entre la dimensión Cumplimiento en el servicio de la variable Supply chain management y la gestión de transporte. Igualmente, el valor $P(0,000) < 0,01$ muestra una correlación positiva moderada.

En contraposición, se encuentra el estudio de Lozano (2015) Utilizó una muestra de 782 empresas, quien encontró que el personal involucrado en la gestión de materiales desconoce dicho programa planificado, para la formulación de las estrategias para el suministro de materiales durante el proceso por lo que recomendó la aplicación de las estrategias pertinentes para el cumplimiento en el servicio. los resultados arrojaron un valor 0,506 en el Análisis de la cadena de suministros de la empresa del sector metalmecánico.

Caso similar, ocurre con la investigación de Pereyra (2017) La muestra estuvo constituida por 75 escuelas, en las cuales detectó que la PNP es un ente público con cuantiosos inconvenientes, principalmente, los problemas creados por las restricciones en la cadena de suministro y procesos de las numerosas orientaciones. Por lo que, el cumplimiento en el servicio está relacionado con la calidad, en la discrepancia entre los deseos del usuario acerca del servicio y la percepción del servicio recibido (Meindl, 2006).

V. Conclusiones

Primera: Pudo establecerse que hay una correlación 0,492 positiva moderada, entre las variables Supply Chain Management y Gestión de transporte de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurín, 2020. Así mismo se concluyó que gestionando una adecuada Supply Chain Management se podrá mejorar la gestión de transporte en las empresas.

Segunda: Se estableció que hay una correlación 0,252 positiva baja entre la dimensión la planificación estratégica y la variable Gestión de transporte. Así mismo, se puede decir que es importante la integración de la planificación estratégica para incrementar la productividad en la gestión de transporte.

Tercera: Pudo establecerse la existencia de una correlación 0,307 positiva baja entre la dimensión entre la planificación de la demanda y la variable la gestión de transporte. Es decir, la planeación de la demanda facilitará las acciones correctas, para la mejora de la Gestión de transporte.

Cuarta: Pudo establecerse la existencia de una correlación de 0.457 positiva moderada entre la dimensión la planificación de abasto y la variable gestión de transporte. Así mismo se concluye que la planificación de producción mejorará los procesos aumentando la Gestión de transporte.

Quinta: Se logró determinar la existencia de una correlación de 0,398 positiva moderada entre la dimensión cumplimiento en el procesamiento de órdenes y la variable gestión de transporte. Por lo cual el uso de la tecnología y sistemas influyen positivamente la planeación de transporte.

Sexta: Se determinó que existe una correlación de 0,589 positiva moderada entre la dimensión cumplimiento en el servicio y la variable gestión de transporte. En consecuencia, las personas y el comportamiento pueden incrementar la productividad en el área de transporte.

VI. Recomendaciones

Con base a las resultas encontradas en el trabajo investigativo se plantearon las subsiguientes recomendaciones con el propósito que la empresa de Servicios Logísticos F&B SAC, Lurín considere emplearlas.

Primera: Se recomienda al gerente ejecutar una adecuada Supply Chain Management aplicando estrategias de mejora continua, implementar una planificación estratégica para mejorar la gestión de transporte, de tal forma de ser competitiva en el mercado.

Segundo: Los colaboradores de la empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurín deben participar en la planificación estratégica, mediante reuniones para aportar sugerencias en la mejora de los procesos, que influya en la gestión de transporte.

Tercera: Se deberán realizar un control riguroso del stock que le permita a los encargados de almacén reportar existencias reales para lograr cubrir la oferta y la demanda en la gestión de transporte de la empresa.

Cuarta: se recomienda a los supervisores de operaciones, realizar observaciones detalladas del personal y su comportamiento, a fin de evitar que la gestión de transporte ocasione despilfarros en el tiempo de ejecución de las actividades.

Quinta: Se recomienda la implementación de procesos administrativos, para buscar la sinergia entre el área administrativa y operativa. Además de un programa de capacitaciones que ayuden a que seas sostenible.

Sexta: Se recomienda la implementación de tecnología para el seguimiento y control de los servicios de transporte, además de capacitaciones frecuentes del uso de las mismas.

Referencias

- Androniceanu, A. (2017). The three-dimensional approach of Total Quality Management, an essential strategic option for business excellence. *Amfiteatru Economic*, 19(44), 61-78
- Behar, M. (2008). *Libro metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://metodos-de-investigacion-cientifica.wikispaces.com/primerod>
- Chavarry, M. (2017). *Propuesta de mejora para los procesos en la gestión de la cadena de suministros en base a los estándares de la council of supply chain management professionals (cscmp) en una empresa molinera de arroz – lambayeque – 2016*. [Tesis de maestría] recuperado <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/unprg/5705>
- Chopra, S. (2006). *Supply chain management*. Recuperado de: https://www.aml.org.mx/definiciones_clave_aml.pdf
- Cooper, M. C., Lambert, D. M., Pagh, J. D., (1997). “Supply Chain Management: More than a New Name for Logistics”, *International Journal of Logistics Management*, 8(1), pp. 1-14.
- Cortés, M. & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Drucker, M. (2016). *Libro de Gestión de Transporte*. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/30018>
- Felea, M. & Albăstroiu, I. (2013). Defining the Concept of Supply Chain Management and its Relevance to Romanian Academics and Practitioners. *Amfiteatru Economic Journal*, 15(33), pp. 74-88. The Bucharest University of Economic Studies, Bucharest.

- Fernando, L. (2018). *Gestión de la cadena de suministros y la calidad del servicio logístico en la empresa industrias del espino S.A.* [tesis de maestría] <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3002>.
- Gutiérrez, J. (2011). La gestión gerencial. <http://admindeempresas.blogspot.pe/2009/11/la-gestion-gerencial-concepto-e.html>
- García, G. (2018). *Desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad en el laboratorio de microbiología de la empresa Yobel Supply Chain Management S.A.* [tesis de maestría] <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/8970?show=full>
- Hernández, J. (2014). *Propuesta e implementación de un modelo de cambio organizacional para una empresa manufacturera de joyería.* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México.
- Inei (2017). *Análisis de la densidad empresarial.* https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1382/cap06.pdf
- Janvier., A. (2012). A New Introduction to Supply Chains and Supply Chain Management: Definitions and Theories Perspective. *International Business Research*, 5(1). <https://www.icesi.edu.co/blogs/bitacoragestionsch1210/files/2012/10/A-New-Introduction-to-Supply-Chains-and-Supply.pdf>
- Kherbach., O. & Liviu., M. (2016). The importance of logistics and supply chain management in the enhancement of Romanian SMEs. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 221, 405 – 413. <https://core.ac.uk/download/pdf/82180187.pdf>
- Kondratjev., J. (2015). *Logistics. Transportation and warehouse in supply chain.* (Tesis de Grado). Centria University of Applied Sciences, Industrial Management. Recuperado

[dehttps://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91465/Eng_Thesis_Final.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91465/Eng_Thesis_Final.pdf?sequence=1)

Kot., S. Raluca., I. & Slusarczyk., B. (2018). Supply chain management insmes – Polish and Romanian approach, *Economics & Sociology*, 11(4), 142. DOI:10.14254/2071-789X.2018/11-4/9

Kumar., G. & Shirisha., P. (2014). Transportation The Key Player In Logistics Management. *Journal of Business Management & Social Sciences Research (JBM&SSR)*, 3(1). <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.428.7409&rep=rep1&type=pdf>

Lagat., Ch. Koech., J. & Kemboi., A. (s/f). Supply Chain Management Practices, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *British Journal of Business Design & Education*, 09(02). <http://www.bjbde.org/wp-content/uploads/2016/08/0902201605.pdf>

Lambert, D.M., Stock, J.R. and Ellram, L. M., 1998. *Fundamentals of Logistics Management*. Boston: Irwin/McGraw-Hill.

Lozano, A. (2015). *Análisis de la cadena de suministros de la empresa del sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad andina de naciones*. [Tesis de maestría] <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10021/1/UPS-GT001026.pdf>

Lummus, R., Krumwiede, D., & Vokurka, R. (2001). The relationship of logistics to supply chain management: developing a common industry definition. *Industrial Management & Data Systems*, 101(8), 426-432.

Manyi., J. (2011). The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a study of three Service sectors in Umeå. (Masters Thesis). School of Business Umeå University, Sweden. <https://pdfs.semanticscholar.org/c2a0/609b1350cfdd74516fa14947e4d7e95a6568.pdf>

- Meindl, P. (2006). Procesos macro y funciones de la Cadena de Suministro en el Interior de una empresa. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_suministro
- Nair., K. (2017). Cost Effective Utilization of Transportation Services in Today's Business Environment-A Logistics Overview. *Journal of Research in Business, Economics and Management (JRBEM)*, 8(5). <https://core.ac.uk/reader/267833252>
- Parra, M. (2016). *Gestión de la cadena de suministro Supply Chain Management y logística en Colombia*. [Tesis de especialista]. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Recuperado:https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15825/Parr_aOrtegaMarioWilson2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideas propias editorial. [Tesis de maestría] <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1Di0C&oi=fnd&pg=PT9&dq=servicio+al+cliente&ots=Pmzq0g0mhO&sig=nR6f2fjZzFE-gBCKILqzBuGWTi8#v=onepage&q=servicio%20al%20cliente&f=false>
- Pereyra, J. (2017). *Problemática y diagnóstico de la Dirección Ejecutiva de Educación y Doctrina de la Policía Nacional del Perú y la cadena de suministros en el proceso de formación profesional policial en las Escuelas de Formación*. [Tesis de maestría]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9802>
- Pérez, E. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de la cadena de abastecimiento de una empresa de procesamiento de pulpa, prosémica*. [Tesis de maestría] Recuperado:<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/5976>
- Pinzón, B. (2005). *Los Procesos en Supply Chain Management*. Conocimiento Útil II. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/5653>
- Salas, k.; Meza, J.; Obredor, T.; y Mercado, N. (2019). *Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y gestión de transporte en el Sector Metalmeccánico en Barranquilla, Colombia*. *Información Tecnológica*, 30(2), 25-32. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>

- Salkind, B. (1999). *Gestión gerencial*.
<http://www.oocities.org/es/medinajejanette/tg/tg/tgcap3.html#gestion>
- Tam, J.; Vera, G. & Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación. *Pensamiento y acción*, 5 (1). 145 – 154.
http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Tartavulea., R. & Petrariu., R. (2013). Logistics Market Statistics and Opinions about the Supply Chain Management in Romania. *Amfiteatru Economic Journal*, 15(33), pp. 180-196. The Bucharest University of Economic Studies, Bucharest,
- Trkman, P., Stemberger, M., & Jaklic, J. (2005). Information transfer in Supply Chain (SC) management. [Online] Available: <http://2005papers.iisit.org/I46f91Trkm.pdf>.
- Tseng, Y., Yue, W., & Taylor, M. (2005). The role of transportation in logistics chain. *Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 5, 1657-1672.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

| TÍTULO: Supply Chain Management y Gestión de transporte en la Empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurín 2020. | | | | | | |
|---|--|---|--|--------------------|--------------|---|
| AUTOR: LUIS MIGUEL DAVILA ZAMORA | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | |
| <p>Problema general:</p> <p>¿Como la Supply chain management se relaciona con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020 ?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿ Como se relaciona la Planificación estratégica con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020 ?</p> <p>¿ Como se relaciona la Planificación de la</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relacion de la Supply chain management con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar como se realaciona la Planificación estratégica con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> <p>Determinar como se</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relacion entre la Supply chain management con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe una relacion entre la Planificación estratégica con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> <p>Existe una relacion entre la Planificación de la demanda con la gestion de</p> | Variable - 1: Supply chain management | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles |
| | | | Planificación estratégica | Necesidad | 1-2 | <p>(5): Siempre.</p> <p>(4) Casi siempre.</p> <p>(3) Algunas veces</p> <p>(2) Muy pocas veces.</p> <p>(1) Nunca</p> |
| | | | Planificacion de la demanda | Demanda | 3-4 | |
| | | | Planificacion de abasto | Producción | 5-6 | |
| | | | Cumplimiento en el procesamiento de órdenes | Tecnología | 7 | |
| | | | | Sistemas | 8 | |
| Cumplimiento en el servicio | Personas comportamiento | 9 10 | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|--|--------------------|--------------|---|--|
| <p>demanda con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020 ?</p> <p>¿ Como se relaciona la Planificación de abasto con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020 ?</p> <p>¿ Como se relaciona el cumplimiento de en el procesamiento de ordenes con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020 ?</p> <p>¿ Como se relaciona el cumplimiento de servicio con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020 ?</p> | <p>realaciona la Planificación de la demanda con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> | <p>transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> | | | | | |
| | <p>Determinar como se realaciona la Planificación de abasto con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> | <p>Existe una relacion entre la Planificación de abasto con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> | Variable - 2: Gestión de Transporte | | | | |
| | <p>Determinar como se realaciona el cumplimiento de en el procesamiento de ordenes con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> | <p>Existe una relacion entre el cumplimiento de en el procesamiento de ordenes con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles | |
| | <p>Determinar como se realaciona el cumplimiento de servicio con la la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> | <p>Existe una relacion entre el cumplimiento de servicio con la gestion de transporte de la empresa servicios logísticos f&b sac, Lurin, 2020</p> | Penetración de mercado | Presupuesto | 11-12 | <p>(5): Siempre. (4) Casi siempre. (3) Algunas veces (2) Muy pocas veces. (1) Nunca</p> | |
| | | | | Costo | 13 - 14 | | |
| | | | Eficiencia | Capacidad | 15 -16 | | |
| | | | Eficacia | Resultado | 17 -18 | | |
| | | Efectividad | Logro | 19 - 20 | | | |

Anexo 2 - Matriz de Operacionalización de Variables

| TÍTULO: Supply Chain Management y Gestión de transporte en la Empresa Servicios Logísticos F&B SAC, Lurín, 2020 | | | | | |
|---|---|------------------|-----|--|---|
| AUTOR: LUIS MIGUEL DAVILA ZAMORA | | | | | |
| Variables | Dimensiones | Indicadores | No. | Ítems (Preguntas) | Niveles |
| <p>Variable – 1:</p> <p>Supply Chain Management</p> <p>Según Meindl (2006) , Cadena de suministro es un sistema dinámico de organizaciones interconectadas por flujos de procesos que involucran recursos materiales, financieros, humanos y de información, que favorece la inteligencia colectiva de sus miembros a través del uso de la logística, para alcanzar una fluida coordinación y</p> | <p>Planificación estratégica</p> <p>consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción para alcanzar dichos objetivos</p> | Necesidad | 1 | Establecen objetivos en el curso de acción para generar cambios. | <p>(5): Siempre.</p> <p>(4) Casi siempre.</p> <p>(3) Algunas veces</p> <p>(2) Muy pocas veces.</p> <p>(1) Nunca</p> |
| | | | | 2 | |
| | <p>Planificación de la demanda</p> <p>Definida como el conjunto de acciones y técnicas de cálculo necesarias para aprovisionar producto (stock) a uno o varios centros de consolidación o almacenaje y cuyo objetivo principal es mantener unos niveles de stock adecuados para atender la demanda media solicitada por el conjunto de clientes en un periodo de tiempo. El objetivo es mantener un equilibrio entre la demanda y el suministro.</p> | Demanda | 3 | Mantienen los niveles adecuados de un producto en el stock | |
| | | | | 4 | |

| | | | | | |
|---|--|-------------------|-----------------|---|---|
| colaboración en la sincronización de procesos que buscan satisfacer los requerimientos del consumidor final, maximizando el valor total creado para la organización de forma continua . | <p>Planificación de abasto se define como el proceso de planeación de abasto incluye desde el “Strategic Sourcing and Procurement”, hasta la compra y la reposición. A su vez, el proceso de planeación de la producción incluye los procesos desde la planeación de la producción hasta la programación de las plantas.</p> | Producción | 5 | Realizan procesos de abastecimiento, adquisición, compra y reposición. | |
| | | | 6 | Idean procesos para llevar un producto, desde un elemento de entrada hasta un elemento de salida. | |
| | <p>Cumplimiento en el procesamiento de ordenes la cual definimos con un sistema de procesamiento de órdenes que captura los datos de pedidos de los empleados de servicio al cliente o de los clientes directamente, almacena los datos en una base de datos central y envía la información para los departamentos de contabilidad y el envío, si es el caso. Los sistemas de procesamiento de pedidos proporcionan datos de seguimiento de pedidos e inventario para cada paso</p> | Tecnología | 7 | Emplean sistema tecnológico para procesar pedidos y órdenes. | <p>5): Siempre. (4) Casi siempre. (3) Algunas veces (2) Muy pocas veces. (1) Nunca</p> |
| | | | Sistemas | 8 | |
| | <p>Cumplimiento en el servicio consiste que la calidad de servicio, en la discrepancia entre los deseos del usuario</p> | Personas | 9 | El capital humano presta su servicio con calidad. | |

| | | | | | |
|--|---|-----------------------|------------------|---|--|
| | acerca del servicio y la percepción del servicio recibido | Comportamiento | | | |
| | | | 10 | El comportamiento del personal favorece el cumplimiento del servicio. | |
| Variable – 2: Supply Chain Management La gestión de transporte es por excelencia uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística de una organización, este componente es de atención prioritaria en el diseño y la gestión del sistema logístico de una compañía, dado que suele ser el elemento individual con mayor ponderación en el consolidado de los costos logísticos de la mayoría de empresas. se basa en 04 parámetros para mejorar la gestión de transporte, los | Penetración de mercado La cual se define como la optimización del sistema de transporte de una organización genera una reducción significativa de los costos totales para un producto que se comercializa en un mercado distante, por ende, estos pueden llegar a ser sumamente competitivos con relación a los productos que se comercializan en el mismo mercado La eficiencia la cual se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que se quiere determinadamente Eficacia la cual se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, capacidad | Presupuesto | 11 | Aplican los recursos disponibles para lograr objetivos. | 5): Siempre. (4) Casi siempre. (3) Algunas veces (2) Muy pocas veces. (1) Nunca |
| | | | 12 | Estiman de forma anticipada los gastos e ingresos. | |
| | | | 13 | Realizan reducción de los costos para aumentar el índice de productividad. | |
| | | Costo | 14 | Poseen costos fijos en la realización de actividades, en un tiempo determinado. | |
| | | | Capacidad | 15 | |
| | | 16 | | El capital humano aplica sus conocimientos para lograr los objetivos con el mínimo de recursos. | |
| | | Resultado | 17 | Obtienen los resultados esperados en correspondencias a los objetivos Planteados | |

| | | | | | |
|---|--|--------------|----|---|--|
| cuales se consideraron como las dimensiones de la variable en estudio | para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa | Logro | 18 | El producto final cumple con los parámetros deseados. | 5): Siempre. (4) Casi siempre. (3) Algunas veces (2) Muy pocas veces. (1) Nunca |
| | Efectividad | | 19 | Destinan esfuerzos en la prosecución de las metas planteadas. | |
| | La cual se define como el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente. La eficacia es lograr un resultado o efecto (aunque no sea el correcto). En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable | | 20 | Obtienen el logro de los objetivos de forma satisfactoria. | |

Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estudio: Supply Chain Management y Gestión de transporte en la Empresa Servicios Logísticos
F&B SAC, Lurín, 2020

Ocupación: Conductor [] Operario [] Administrativo [] Fecha :/...../.....

Instrucciones: Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente **ejemplo**

(5): Siempre. (4) Casi siempre. (3) Algunas veces (2) Muy pocas veces. (1) Nunca

| Nº | Dimensión / Ítems | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| | Dimensión 1: Planificación estratégica | | | | | |
| 1 | Establecen objetivos en el curso de acción para generar cambios. | | | | | |
| 2 | Formulan planes para superar las faltas y estar mejor. | | | | | |
| | Dimensión 2: Planificación de la demanda | | | | | |
| 3 | Mantienen los niveles adecuados de un producto en el stock | | | | | |
| 4 | Toman acciones para atender los requerimientos de los consumidores en un periodo de tiempo determinado. | | | | | |
| | Dimensión 3: Planificación de abastos | | | | | |
| 5 | Realizan procesos de abastecimiento, adquisición, compra y reposición. | | | | | |
| 6 | Idean procesos para llevar un producto, desde un elemento de entrada hasta un elemento de salida. | | | | | |
| | Dimensión 4: Cumplimiento en el procesamiento de ordenes | | | | | |
| 7 | Emplean sistema tecnológico para procesar pedidos y órdenes. | | | | | |
| 8 | Los sistemas de procesamiento de órdenes y pedidos proporcionan datos de seguimiento. | | | | | |
| | Dimensión 5: Cumplimiento en el servicio | | | | | |
| 9 | El capital humano presta su servicio con calidad. | | | | | |
| 10 | El comportamiento del personal favorece el cumplimiento del servicio. | | | | | |
| | Dimensión 1: Penetración de mercado | | | | | |
| 11 | Aplican los recursos disponibles para lograr objetivos. | | | | | |
| 12 | Estiman de forma anticipada los gastos e ingresos. | | | | | |
| 13 | Realizan reducción de los costos para aumentar el índice de productividad. | | | | | |
| 14 | Poseen costos fijos en la realización de actividades, en un tiempo determinado. | | | | | |
| | Dimensión 2: Eficiencia | | | | | |
| 15 | El capital humano posee habilidades adecuadas al cargo que desempeñan. | | | | | |
| 16 | El capital humano aplica sus conocimientos para lograr los objetivos con el mínimo de recursos. | | | | | |
| | Dimensión 3: Eficacia | | | | | |
| 17 | Obtienen los resultados esperados en correspondencias a los objetivos planteados. | | | | | |
| 18 | El producto final cumple con los parámetros deseados. | | | | | |
| | Dimensión 4: Efectividad | | | | | |
| 19 | Destinan esfuerzos en la prosecución de las metas planteadas. | | | | | |
| 20 | Obtienen el logro de los objetivos de forma satisfactoria. | | | | | |

Anexo 4: Validez de experto 01

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Estudio: Supply Chain Management y la Gestión de transporte en la Empresa Servicios Logísticos F&B, Lurin 2020

| N° | Dimensiones / Ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| | Supply Chain Management | | | | | | |
| | Dimensión 1: Planificación estratégica | Si | No | Si | No | Si | No |
| 1 | Establecen objetivos en el curso de acción para generar cambios. | / | | / | | / | |
| 2 | Formulan planes para superar las faltas y estar mejor. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 2: Planificación de la demanda | Si | No | Si | No | Si | No |
| 3 | Mantienen los niveles adecuados de un producto en el stock | / | | / | | / | |
| 4 | Toman acciones para atender los requerimientos de los consumidores en un periodo de tiempo determinado. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 3: Planificación de abastos | Si | No | Si | No | Si | No |
| 5 | Realizan procesos de abastecimiento, adquisición, compra y reposición. | / | | / | | / | |
| 6 | Idean procesos para llevar un producto, desde un elemento de entrada hasta un elemento de salida. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 4: Cumplimiento en el procesamiento de ordenes | Si | No | Si | No | Si | No |
| 7 | Emplean sistema tecnológico para procesar pedidos y órdenes. | / | | / | | / | |
| 8 | Los sistemas de procesamiento de órdenes y pedidos proporcionan datos de seguimiento. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 5: Cumplimiento en el servicio | Si | No | Si | No | Si | No |
| 9 | El capital humano presta su servicio con calidad. | / | | / | | / | |
| 10 | El comportamiento del personal favorece el cumplimiento del servicio. | / | | / | | / | |
| | Gestión de transporte | | | | | | |
| | Dimensión 1: Penetración de mercado | Si | No | Si | No | Si | No |
| 11 | Aplican los recursos disponibles para lograr objetivos. | / | | / | | / | |
| 12 | Estiman de forma anticipada los gastos e ingresos. | / | | / | | / | |
| 13 | Realizan reducción de los costos para aumentar el índice de productividad. | / | | / | | / | |
| 14 | Poseen costos fijos en la realización de actividades, en un tiempo determinado. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 2: Eficiencia | Si | No | Si | No | Si | No |
| 15 | El capital humano posee habilidades adecuadas al cargo que desempeñan. | / | | / | | / | |
| 16 | El capital humano aplica sus conocimientos para lograr los objetivos con el mínimo de recursos. | / | | / | | / | |

| Dimensión 3: Eficacia | | Si | No | Si | No | Si | No |
|---------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 17 | Obtienen los resultados esperados en correspondencias a los objetivos planteados. | / | | / | | / | |
| 18 | El producto final cumple con los parámetros deseados. | / | | / | | / | |
| Dimensión 4: Efectividad | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 19 | Destinan esfuerzos en la prosecución de las metas planteadas. | / | | / | | / | |
| 20 | Obtienen el logro de los objetivos de forma satisfactoria. | / | | / | | / | |

Observaciones (Precisar si hay) Suficiencia hay Suficiencia

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de Corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres: Hernandez Cabrejos Carolyn Grathel

Dni: 46504385

Especialista: Metodólogo () Temático

Fecha: 27/05/20

Grado: Maestro Doctor ()

1. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo
 2. Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión
 3. Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo
- Nota: suficiencia se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Grathel Hernandez

Firma del experto Informante

Anexo 5: Validez de experto 02

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Estudio: Supply Chain Management y la Gestión de transporte en la Empresa Servicios Logísticos F&B, Lurin 2020

| N° | Dimensiones / Ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|
| | Supply Chain Management | | | | | | |
| | Dimensión 1: Planificación estratégica | Si | No | Si | No | Si | No |
| 1 | Establecen objetivos en el curso de acción para generar cambios. | / | | / | | / | |
| 2 | Formulan planes para superar las faltas y estar mejor. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 2: Planificación de la demanda | Si | No | Si | No | Si | No |
| 3 | Mantienen los niveles adecuados de un producto en el stock | / | | / | | / | |
| 4 | Toman acciones para atender los requerimientos de los consumidores en un periodo de tiempo determinado. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 3: Planificación de abastos | Si | No | Si | No | Si | No |
| 5 | Realizan procesos de abastecimiento, adquisición, compra y reposición. | / | | / | | / | |
| 6 | Idean procesos para llevar un producto, desde un elemento de entrada hasta un elemento de salida. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 4: Cumplimiento en el procesamiento de ordenes | Si | No | Si | No | Si | No |
| 7 | Emplean sistema tecnológico para procesar pedidos y órdenes. | / | | / | | / | |
| 8 | Los sistemas de procesamiento de órdenes y pedidos proporcionan datos de seguimiento. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 5: Cumplimiento en el servicio | Si | No | Si | No | Si | No |
| 9 | El capital humano presta su servicio con calidad. | / | | / | | / | |
| 10 | El comportamiento del personal favorece el cumplimiento del servicio. | / | | / | | / | |
| | Gestión de transporte | | | | | | |
| | Dimensión 1: Penetración de mercado | Si | No | Si | No | Si | No |
| 11 | Aplican los recursos disponibles para lograr objetivos. | / | | / | | / | |
| 12 | Estiman de forma anticipada los gastos e ingresos. | / | | / | | / | |
| 13 | Realizan reducción de los costos para aumentar el índice de productividad. | / | | / | | / | |
| 14 | Poseen costos fijos en la realización de actividades, en un tiempo determinado. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 2: Eficiencia | Si | No | Si | No | Si | No |
| 15 | El capital humano posee habilidades adecuadas al cargo que desempeñan. | / | | / | | / | |
| 16 | El capital humano aplica sus conocimientos para lograr los objetivos con el mínimo de recursos. | / | | / | | / | |

| Dimensión 3: Eficacia | | Si | No | Si | No | Si | No |
|---------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 17 | Obtienen los resultados esperados en correspondencias a los objetivos planteados. | / | | / | | / | |
| 18 | El producto final cumple con los parámetros deseados. | / | | / | | / | |
| Dimensión 4: Efectividad | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 19 | Destinan esfuerzos en la prosecución de las metas planteadas. | / | | / | | / | |
| 20 | Obtienen el logro de los objetivos de forma satisfactoria. | / | | / | | / | |

Observaciones (Precisar si hay) Suficiencia HAY SUFICIENCIA.

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de Corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres: BARUTIA BARRETO ISRAEL

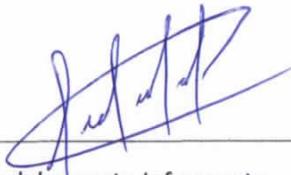
Dni: 10614088

Especialista: Metodólogo (X) Temático (X)

Fecha: 27./05./20

Grado: Maestro () Doctor (X)

1. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo
 2. Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión
 3. Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo
- Nota: suficiencia se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del experto Informante

Anexo 6: Validez de experto 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Estudio: Supply Chain Management y la Gestión de transporte en la Empresa Servicios Logísticos F&B, Lurin 2020

| N° | Dimensiones / Ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| | Supply Chain Management | | | | | | |
| | Dimensión 1: Planificación estratégica | Si | No | Si | No | Si | No |
| 1 | Establecen objetivos en el curso de acción para generar cambios. | / | | / | | / | |
| 2 | Formulan planes para superar las faltas y estar mejor. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 2: Planificación de la demanda | Si | No | Si | No | Si | No |
| 3 | Mantienen los niveles adecuados de un producto en el stock | / | | / | | / | |
| 4 | Toman acciones para atender los requerimientos de los consumidores en un periodo de tiempo determinado. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 3: Planificación de abastos | Si | No | Si | No | Si | No |
| 5 | Realizan procesos de abastecimiento, adquisición, compra y reposición. | / | | / | | / | |
| 6 | Idean procesos para llevar un producto, desde un elemento de entrada hasta un elemento de salida. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 4: Cumplimiento en el procesamiento de ordenes | Si | No | Si | No | Si | No |
| 7 | Emplean sistema tecnológico para procesar pedidos y órdenes. | / | | / | | / | |
| 8 | Los sistemas de procesamiento de órdenes y pedidos proporcionan datos de seguimiento. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 5: Cumplimiento en el servicio | Si | No | Si | No | Si | No |
| 9 | El capital humano presta su servicio con calidad. | / | | / | | / | |
| 10 | El comportamiento del personal favorece el cumplimiento del servicio. | / | | / | | / | |
| | Gestión de transporte | | | | | | |
| | Dimensión 1: Penetración de mercado | Si | No | Si | No | Si | No |
| 11 | Aplican los recursos disponibles para lograr objetivos. | / | | / | | / | |
| 12 | Estiman de forma anticipada los gastos e ingresos. | / | | / | | / | |
| 13 | Realizan reducción de los costos para aumentar el índice de productividad. | / | | / | | / | |
| 14 | Poseen costos fijos en la realización de actividades, en un tiempo determinado. | / | | / | | / | |
| | Dimensión 2: Eficiencia | Si | No | Si | No | Si | No |
| 15 | El capital humano posee habilidades adecuadas al cargo que desempeñan. | / | | / | | / | |
| 16 | El capital humano aplica sus conocimientos para lograr los objetivos con el mínimo de recursos. | / | | / | | / | |

| Dimensión 3: Eficacia | | Si | No | Si | No | Si | No |
|---------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 17 | Obtienen los resultados esperados en correspondencias a los objetivos planteados. | / | | / | | / | |
| 18 | El producto final cumple con los parámetros deseados. | / | | / | | / | |
| Dimensión 4: Efectividad | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 19 | Destinan esfuerzos en la prosecución de las metas planteadas. | / | | / | | / | |
| 20 | Obtienen el logro de los objetivos de forma satisfactoria. | / | | / | | / | |

Observaciones (Precisar si hay) Suficiencia SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de Aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de Corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres: BRAVO ROJAS LEONIDAS MANUEL

Dni: 08634346

Especialista: Metodólogo (x) Temático (x)

Fecha : 27.05.20

Grado: Maestro () Doctor (x)

1. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo
 2. Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión
 3. Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo
- Nota: suficiencia se dice cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto Informante

Anexo 7 : Matriz de Datos

| Supply chain management | | | | | | | | | | SV1 | V1 | Gestión de transportes | | | | | | | | | | SV2 | V2 | SD1V1 | D1V1 | SD2V1 | D2V1 | SD3V1 | D3V1 | SD4V1 | D4V1 | SD5V1 | D5V1 | |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|------|-----|-----|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|-----|----|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|---|
| DM1 | DM2 | DM3 | DM4 | DM5 | DM6 | DM7 | DM8 | DM9 | IND1 | | | IND2 | IND3 | IND4 | IND5 | IND1 | IND2 | IND3 | IND4 | IND5 | | | | | | | | | | | | | | |
| IND1 | IND2 | IND3 | IND4 | IND5 | IND6 | IND7 | P11 | P12 | P13 | | | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 23 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 31 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 |
| 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 23 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 31 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 |
| 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 25 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 32 | 1 | 8 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 |
| 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 25 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 27 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 6 | 3 | 6 | 1 | 3 | 1 |
| 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 24 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 30 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 | 6 | 3 | 6 | 1 | 3 | 1 |
| 6 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 25 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 29 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 6 | 3 | 6 | 1 | 3 | 1 |
| 7 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 26 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 30 | 1 | 6 | 1 | 4 | 1 | 6 | 3 | 6 | 1 | 4 | 1 |
| 8 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 25 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 29 | 1 | 7 | 3 | 3 | 1 | 6 | 3 | 6 | 1 | 3 | 1 |
| 9 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 26 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 30 | 1 | 6 | 1 | 4 | 1 | 6 | 3 | 6 | 1 | 4 | 1 |
| 10 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 25 | 1 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 30 | 1 | 8 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 7 | 1 | 3 | 1 |
| 11 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 25 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 31 | 1 | 8 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 7 | 1 | 3 | 1 |
| 12 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 27 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 26 | 1 | 7 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 13 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 25 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 31 | 1 | 8 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 7 | 1 | 3 | 1 |
| 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 25 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 26 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 15 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 25 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 26 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 8 | 3 | 4 | 1 |
| 16 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 28 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 36 | 2 | 8 | 2 | 2 | 1 | 5 | 1 | 10 | 3 | 3 | 1 |
| 17 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 31 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 41 | 2 | 8 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 10 | 3 | 4 | 1 |
| 18 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 30 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 39 | 2 | 8 | 2 | 3 | 1 | 6 | 3 | 9 | 2 | 4 | 1 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 33 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 38 | 2 | 7 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 10 | 3 | 6 | 2 |
| 20 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 33 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 36 | 2 | 9 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 10 | 3 | 5 | 1 |
| 21 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 34 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 35 | 2 | 9 | 2 | 4 | 1 | 7 | 2 | 9 | 2 | 5 | 1 |
| 22 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 36 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 42 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 10 | 3 | 7 | 2 |
| 23 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 38 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 6 | 3 | 8 | 3 | 5 | 1 |
| 24 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 35 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 41 | 2 | 9 | 2 | 4 | 1 | 8 | 2 | 7 | 1 | 7 | 2 |
| 25 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 36 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 44 | 3 | 10 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 10 | 3 | 6 | 2 |
| 26 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 32 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 42 | 3 | 9 | 2 | 4 | 1 | 6 | 3 | 8 | 3 | 5 | 1 |

| | |
|----------------------------|---------------|
| V1 Supply chain management | |
| Deficiente | 1 23 - 29.7 |
| Regular | 2 30.7 - 37.3 |
| Bueno | 3 38.3 - 43 |
| D1V1 | |
| Deficiente | 1 5 - 7 |
| Regular | 2 8 - 9 |
| Bueno | 3 10 - 10 |
| D3V1 | |
| Deficiente | 1 4 - 6 |
| Regular | 2 7 - 8 |
| Bueno | 3 9 - 9 |

| | Supply chain management | | | | | | | | | | SV1 | V1 | Gestión de transportes | | | | | | | | | | SV2 | V2 | SD1V1 | D1V1 | SD2V1 | D2V1 | SD3V1 | D3V1 | SD4V1 | D4V1 | SD5V1 | D5V1 | |
|----|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|----|------------------------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|---|
| | DM1 | DM2 | DM3 | DM4 | DM5 | DM6 | DM7 | DM8 | DM9 | IND1 | | | IND2 | IND3 | IND4 | IND5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | IND1 | IND2 | IND3 | IND4 | IND5 | IND6 | IND7 | IND1 | IND2 | IND3 | | | IND4 | IND5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | | | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 31 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 41 | 2 | 9 | 2 | 3 | 1 | 6 | 3 | 8 | 3 | 5 | 1 | |
| 29 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 37 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 42 | 3 | 8 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 9 | 2 | 7 | 2 | |
| 30 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 37 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 43 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 7 | 2 | 10 | 3 | 6 | 2 | |
| 31 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 37 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 44 | 3 | 10 | 3 | 5 | 2 | 6 | 3 | 9 | 2 | 7 | 2 | |
| 32 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 35 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 7 | 1 | 6 | 2 | |
| 33 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 35 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 4 | 1 | 8 | 2 | 7 | 1 | 7 | 2 | |
| 34 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 35 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 40 | 2 | 9 | 2 | 2 | 4 | 1 | 7 | 2 | 10 | 3 | 5 | 1 |
| 35 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 43 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 37 | 2 | 9 | 2 | 8 | 3 | 7 | 2 | 10 | 3 | 9 | 3 | |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 35 | 2 | 9 | 2 | 5 | 2 | 7 | 2 | 10 | 3 | 8 | 2 | |
| 37 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 36 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 39 | 2 | 9 | 2 | 4 | 1 | 7 | 2 | 10 | 3 | 6 | 2 | |
| 38 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 38 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 45 | 3 | 9 | 2 | 6 | 2 | 5 | 1 | 10 | 3 | 8 | 2 | |
| 39 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 36 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 46 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 10 | 3 | 7 | 2 | |
| 40 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 39 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 9 | 2 | 8 | 2 | |
| 41 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 39 | 2 | 9 | 2 | 6 | 2 | 7 | 2 | 10 | 3 | 9 | 3 | |
| 42 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 37 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 42 | 3 | 8 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 9 | 2 | 7 | 2 | |
| 43 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 37 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 43 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 7 | 2 | 10 | 3 | 6 | 2 | |
| 44 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 37 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 44 | 3 | 10 | 3 | 5 | 2 | 6 | 3 | 9 | 2 | 7 | 2 | |
| 45 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 35 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 7 | 1 | 6 | 2 | |
| 46 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 35 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 4 | 1 | 8 | 2 | 7 | 1 | 7 | 2 | |
| 47 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 35 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 40 | 2 | 9 | 2 | 4 | 1 | 7 | 2 | 10 | 3 | 5 | 1 | |
| 48 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 43 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 37 | 2 | 9 | 2 | 8 | 3 | 7 | 2 | 10 | 3 | 9 | 3 | |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 35 | 2 | 9 | 2 | 5 | 2 | 7 | 2 | 10 | 3 | 8 | 2 | |
| 50 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 36 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 39 | 2 | 9 | 2 | 4 | 1 | 7 | 2 | 10 | 3 | 6 | 2 | |
| 51 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 38 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 45 | 3 | 9 | 2 | 6 | 2 | 5 | 1 | 10 | 3 | 8 | 2 | |
| 52 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 36 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 46 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 10 | 3 | 7 | 2 | |
| 53 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 39 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 9 | 2 | 8 | 2 | |
| 54 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 39 | 2 | 9 | 2 | 6 | 2 | 7 | 2 | 10 | 3 | 9 | 3 | |

| | | | | |
|------------|---|---|---|---|
| D5V1 | | | | |
| Deficiente | 1 | 3 | - | 5 |
| Regular | 2 | 6 | - | 8 |
| Bueno | 3 | 9 | - | 9 |

| Supply chain management | | | | | | | | | | SV1 | V1 | Gestión de transportes | | | | | | | | | | SV2 | V2 | SD1V1 | D1V1 | SD2V1 | D2V1 | SD3V1 | D3V1 | SD4V1 | D4V1 | SD5V1 | D5V1 | | |
|-------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|----|------------------------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|---|---|
| DM1 | DM2 | DM3 | DM4 | DM5 | DM6 | | DM7 | DM8 | DM9 | | | IND1 | IND2 | IND3 | IND4 | IND5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| IND1 | IND2 | IND3 | IND4 | IND5 | IND6 | IND7 | P11 | P12 | P13 | | | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | | | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | | | | | | | | | | | | | | |
| 55 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 37 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 42 | 3 | 8 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 9 | 2 | 7 | 2 | |
| 56 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 37 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 43 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 7 | 2 | 10 | 3 | 6 | 2 | |
| 57 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 37 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 44 | 3 | 10 | 3 | 5 | 2 | 6 | 3 | 9 | 2 | 7 | 2 | |
| 58 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 35 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 7 | 1 | 6 | 2 | |
| 59 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 35 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 4 | 1 | 8 | 2 | 7 | 1 | 7 | 2 | |
| 60 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 37 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 42 | 3 | 8 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 9 | 2 | 7 | 2 | |
| 61 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 37 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 43 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 7 | 2 | 10 | 3 | 6 | 2 | |
| 62 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 37 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 44 | 3 | 10 | 3 | 5 | 2 | 6 | 3 | 9 | 2 | 7 | 2 | |
| 63 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 35 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 7 | 1 | 6 | 2 | |
| 64 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 35 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 4 | 1 | 8 | 2 | 7 | 1 | 7 | 2 | |
| 65 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 35 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 40 | 2 | 9 | 2 | 4 | 1 | 7 | 2 | 10 | 3 | 5 | 1 | |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 43 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 37 | 2 | 9 | 2 | 8 | 3 | 7 | 2 | 10 | 3 | 9 | 3 | |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 39 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 35 | 2 | 9 | 2 | 5 | 2 | 7 | 2 | 10 | 3 | 8 | 2 | |
| 68 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 36 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 39 | 2 | 9 | 2 | 4 | 1 | 7 | 2 | 10 | 3 | 6 | 2 | |
| 69 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 38 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 45 | 3 | 9 | 2 | 6 | 2 | 5 | 1 | 10 | 3 | 8 | 2 | |
| 70 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 36 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 46 | 3 | 10 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 10 | 3 | 7 | 2 | |
| 71 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 39 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 9 | 2 | 8 | 2 | |
| 72 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 41 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 39 | 2 | 9 | 2 | 6 | 2 | 7 | 2 | 10 | 3 | 9 | 3 | |
| 73 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 39 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 45 | 3 | 9 | 2 | 6 | 2 | 7 | 2 | 10 | 3 | 7 | 2 | |
| 74 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 35 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 44 | 3 | 8 | 2 | 3 | 1 | 8 | 2 | 9 | 2 | 7 | 2 | |
| 75 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 37 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 44 | 3 | 9 | 2 | 4 | 1 | 7 | 2 | 9 | 2 | 8 | 2 | |
| 76 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 38 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 43 | 3 | 9 | 2 | 4 | 1 | 8 | 2 | 9 | 2 | 8 | 2 | |
| 77 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 39 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 44 | 3 | 9 | 2 | 5 | 2 | 8 | 2 | 9 | 2 | 8 | 2 | |
| 78 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 38 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 44 | 3 | 10 | 3 | 3 | 1 | 9 | 3 | 10 | 3 | 6 | 2 |
| 79 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 38 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 45 | 3 | 10 | 3 | 3 | 1 | 9 | 3 | 10 | 3 | 6 | 2 | |
| 80 | 5 | 5 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 38 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 47 | 3 | 10 | 3 | 3 | 1 | 9 | 3 | 10 | 3 | 6 | 2 | |