



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

**Gestión de la cadena de suministro y su incidencia en la
calidad en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Zapata Lozano, Jorge Rafael (ORCID: 0000-0003-3229-1829)

ASESOR:

Mg. Gonzales Matos, Marcelo Dante (ORCID: 0000-0003-4365-5990)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia por siempre brindarme el impulso para seguir adelante en especial a mi esposa Katia Cardoso y a mis hijos Rafael y Mikela que con su gran amor motivan cada uno de mis días.

A mis padres Dick y Lila que, aunque estén lejos por motivos laborales siempre se mantienen presentes en mi vida.

A la ingeniera Melida Ospino gerente general de la empresa Global Top Food Perú S.A.C por brindarme la información de la compañía y sobre todo por brindarme las palabras y estrategias exactas a lo largo de esta Maestría.

Agradecimiento

A Dios por encima de todas las cosas por permitirme gozar de buena salud tanto a mí como a mi familia.

A mi familia por apoyarme a lo largo de todo este tiempo en cada uno de los cursos que me tocó llevar.

Gracias a todas y cada una de las personas que participaron e invirtieron su tiempo y conocimientos para ayudarme a completar la presente investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	14
3.1.Tipo y diseño de investigación	14
3.2.Variable y Operacionalización	14
3.3.Población, muestra y muestreo	15
3.3.1.Muestra.....	15
3.3.2.Muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1	Valores de Escala de Likert	17
Tabla 2	Validez del instrumento.....	17
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad de la muestra	18
Tabla 4	Baremos de la variable cadena de suministro	20
Tabla 5	Baremos de la variable calidad	22
Tabla 6	Prueba de Normalidad Shapiro - Wilk.....	23
Tabla 7	Correlación entre cadena de suministro y la calidad.....	24
Tabla 8	Correlación entre cadena de suministro y la dimensión de aprovisionamiento de la empresa Global Top Food Perú S.A.C.Lima, 2021.....	25
Tabla 9	Correlación entre cadena de suministro y la dimensión de satisfacción del cliente de la empresa Global Top Food Perú S.A.C. Lima, 2021.	25

Índice de figuras

Figura 1 Baremos de la variable cadena de suministro	21
Figura 2 Baremos de la variable calidad.....	22

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la incidencia de la gestión de la cadena de suministro en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal y descriptivo – correlacional, se empleó el método hipotético-deductivo. Como población objetiva se consideró a 33 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa, tomándose como muestra a 30 colaboradores mediante el muestreo no probabilístico. Se empleó un cuestionario con escala de Likert con una medición de 5 niveles, con un total de 39 ítems: 20 en la variable cadena de suministro y 19 para variable calidad, el procesamiento de la información se realizó mediante el software “SPSS V.23” y Ms Excel, además se calculó y determinó el estadístico “Alfa de Cronbach”, obteniéndose un coeficiente de 0.80, el cual al ser mayor a 0.801 se validó el instrumento por ser de muy alta confiabilidad. Finalmente, se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa moderada de 51% (Pearson =0,511), entre la variable cadena de suministro y calidad, de manera que una eficiente gestión contribuirá al incremento de la productividad y rentabilidad para la empresa, destacando que la dimensión que más influye es el aprovisionamiento (Pearson = 0.737).

Palabras clave: cadena de suministro, calidad, procesos, producción.

Abstract

The objective of this research was to determine the incidence of supply chain management on quality in Global Top Food Peru SAC, Lima, 2021. The research was of an applied type, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design and descriptive - correlational, the hypothetical-deductive method was used. As an objective population, 33 workers from the different areas of the company were expected, taking 30 employees as a sample through the non-probabilistic test. A questionnaire with a Likert scale was used with a measurement of 5 levels, with a total of 39 items: 20 in the supply chain variable and 19 for the quality variable, the information processing was carried out using the "SPSS V.23" software." and Ms Excel, in addition, the "Cronbach's Alpha" statistic was calculated and extended, obtaining a coefficient of 0.80, which, being greater than 0.801, validated the instrument for being of very high reliability. Finally, it was concluded that there is a moderate significant relationship of 51% (Pearson =0.511), between the variable supply chain and quality, so that efficient management will contribute to increased productivity and profitability for the company, highlighting that the dimension that most influences is provisioning (Pearson = 0.737).

Keywords: supply chain, quality, processes, production.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la gestión de la cadena de suministro involucra actividades y procesos que van desde la planificación hasta la distribución de un producto empleando diversos insumos y recursos para su producción, con destino a mercados internacionales. Las cadenas de suministro, son procesos complejos y evolucionan constantemente, también se les conoce como “redes mundiales de producción” o “cadenas de valor mundiales” (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2016).

Según la sociedad de profesionales de dirección de la cadena de suministro (CSCMP, 2016), el objetivo es la maximización del valor al cliente e involucra actividades como: desarrollo del producto, abastecimiento, relacionado con las compras a proveedores, manufactura, es decir la fabricación del producto, la logística, los sistemas de información y softwares necesarios dentro de la organización.

Todas las empresas buscan la mejora continua, reducir costos y maximizar sus utilidades, para ello la planificación y toma de decisiones son muy importantes, para lograrlo se requiere una óptima administración de la cadena de suministro (Crandall y Chen, 2015). Por su parte Arcia (2018) coincide con que la cadena de suministro es un proceso sistemático con elementos que permiten a las empresas a llevar un óptimo desarrollo de un producto, con la finalidad de satisfacer los requerimientos del cliente.

Por otro lado, en el proceso que involucra toda la cadena, la calidad juega un rol fundamental. Según Riveros y Rodríguez (2016). Los procesos en las empresas deben cumplir con estándares de calidad, con una revisión y monitoreo constantes, regidos por certificaciones y normas como la ISO9001. La calidad, es la capacidad de ofrecer un producto en el tiempo solicitado, a un precio justo, cumpliendo con parámetros y requerimientos del cliente, por lo que el proceso de producción debe estar orientado a ello (Mejía, 2016).

Las empresas deben conocer e investigar a profundidad el mercado al que orientan sus productos a fin de trabajar en la mejora continua y estar a la par de la innovación. En la presente investigación se estudia la gestión de la cadena

desuministro y su influencia en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C., cabe mencionar que Global Top Food Perú S.A. se dedica a la elaboración, envase, comercialización y exportación de productos hidrobiológicos congelados derivados de la pota como filetes, aletas, nuca y tentáculo, los cuales tienen como destino Europa, Asia, África Y América.

Es importante mencionar que en el periodo 2017 al 2021, el sector hidrobiológico ha tenido un crecimiento de 92%, con exportaciones de productos frescos, congelados, y otros con valor agregado como aceites, conservas, harinas, etc. (Conterno, 2017), asimismo, según INEI (2020), este resultado se sustentó con la pesca de especies marítimas con un 35,67% para consumo humano.

El Perú tiene una diversidad de especies marinas que cohabitan la Corriente de Humboldt (GEMCH) considerada como el ecosistema más diverso del mundo ya que se obtienen grandes volúmenes de pesca (FAO, 2014), existen muchas variedades que se exportan frescas o procesadas, entre ellas la pota o calamar gigante (*Dosidicus gigas*).

PROMPERÚ (2014) señala que la pesca de pota se encuentra en el puesto número dos en cuanto a cantidades que se pescan y exportan, en términos de volumen de captura y en valor exportado, existe un gran potencial exportador para pota, pero el conocimiento sobre la especie aún es limitado, por lo que es importante conocer su dinamismo y reproducción.

Las exportaciones se hacen en presentaciones como: congelados, tentáculo, nuca, manto y filete en diversas presentaciones, alas, tentáculos, anillas y pulpa, exportándose con mayor frecuencia a países como: China España, Tailandia, Corea del Sur, Japón, Italia, Rusia, México, (Paredes & De la Puente, 2014).

Hoy en día las exportaciones han disminuido debido al incremento en los costos del transporte de fletes para llevar la materia prima a planta debido al alza del combustible, lo que origina un sobre costo del producto, así como el precio del transporte del operador logístico, y el costo del flete para el traslado de los contenedores al puerto, además debido a la coyuntura de la pandemia Covid19 y los protocolos a seguir, se está generando una demora en la descarga en el país destino provocando la poca disponibilidad de contenedores.

En cuanto a las actividades internas en algunas ocasiones, la no calibración de las balanzas ha originado que se generen pesos faltantes, ocasionando

reclamos por parte de los clientes, afectando la calidad del servicio, la cadena de suministro tanto a nivel interno como externo debe ser monitoreada constantemente para la creación de nuevas estrategias y trabajar en la mejora continua.

El problema general de la investigación es ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministro incide en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021? Asimismo, los problemas específicos son los siguientes. ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministro incide en el aprovisionamiento de Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021? y ¿Cómo incide la gestión de la cadena de suministro en la satisfacción del cliente de Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021?.

En efecto, a nivel práctico la investigación se justifica en determinar la incidencia de la gestión de la cadena de suministro en la calidad en Global Top Perú S.A.C, Lima, 2021. Analizando la situación actual de la empresa a fin de identificar los puntos críticos y proponer mejoras que logren optimizar la producción y maximizar la rentabilidad, además de trabajar en la mejora continua cumpliendo con los requerimientos del cliente.

La justificación es práctica porque de acuerdo a la información obtenida y al análisis de la misma, se puede hacer recomendaciones respecto a mejoras en la cadena de suministro de la empresa y proponer mejoras para incrementar las exportaciones.

La justificación es teórica porque se corroboró la teoría de las variables en estudio: cadena de suministro y calidad, así como de las dimensiones (planificación, aprovisionamiento, gestión de inventarios, gestión de almacenes, producción, distribución y transporte, clientes, instrumentos, procesos, capacidad de respuesta, documentación). Además, servirá como fuente de información para investigaciones futuras.

Tiene utilidad metodológica porque se contó con un instrumento de medida para obtener información estructurada en una base datos respecto a la cadena de suministro y su incidencia en la calidad de la empresa Global Top Perú S.A.C, Lima, 2021.

El objetivo general es determinar la incidencia de la gestión de la cadena de suministro en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021 y los objetivos

específicos son los siguientes: Analizar la incidencia de la gestión de la cadena de suministro en el aprovisionamiento en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021 e Identificar como incide la gestión de la cadena de suministro en la satisfacción del cliente en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021.

Finalmente se planteó la hipótesis de investigación La gestión de la cadena de suministro incide positivamente en la calidad de Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021, asimismo, las hipótesis específicas son: La gestión de la cadena de suministro incide negativamente en el aprovisionamiento de Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021. La gestión de la cadena de suministro incide positivamente en la satisfacción del cliente de Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Acuña (et al., 2019) realizaron una investigación denominada “Gestión de calidad en la cadena de suministro de la línea de producción en empresa Arrocería Agropecuaria Valdivia en el primer semestre del año 2019”, Universidad Nacional Autónoma Nicaragua, tuvieron como objetivo de estudio analizar la situación actual sobre la calidad en relación a la cadena de suministro del proceso productivo. La investigación fue de tipo descriptiva. El autor concluyó que el control de la humedad en el arroz determina la calidad del mismo, por otro lado, la minimización de costos en la cadena de suministro, mejora la liquidez, además una buena gestión optimiza recursos y ayuda a tener mejor control de los puntos críticos en los procesos de trillado de arroz.

Cogollo y Correa (2017) en su investigación “Gestión de la calidad en cadenas de suministro: Desarrollos y tendencias” realizaron una revisión sistemática y metódica de literatura sobre estudios realizados acerca del sistema articulado de la cadena de suministro en el periodo de los últimos 20 años, como parte de su metodología siguieron el modelo de revisión sistemática de literatura propuesta por Kitchenham, la que presenta etapas como: planteamiento de preguntas de investigación, definición de criterios de búsqueda, definición de criterios internos y externos, evaluación de la calidad de los artículos e identificación de oportunidades de investigación. Esta metodología contribuye a buscar, identificar, interpretar y sintetizar evidencia documental que ayuda a responder preguntas de investigación bajo un esquema metodológico objetivo. La investigación tuvo como resultado que la metodología antes mencionada permitió clasificar los diferentes estudios que se han venido realizando a través del tiempo, así como identificar los principales aportes de diferentes autores, concluyendo que la cadena de suministro es un conjunto de acciones de una empresa que permite integrar diferentes actores que pueden ser proveedores, clientes u otros intermediarios enfocados en mejorar la calidad.

Manzano (2017), realizó una investigación denominada “La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato”, tuvo como objetivo hacer un análisis en el sistema de la cadena para mejorar los procesos comerciales y

aumentar la liquidez. La investigación tuvo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), realizándose una investigación de campo respecto a la cadena de suministro a través de la interacción con los colaboradores de las diferentes áreas, empleando el cuestionario y la guía de entrevista como instrumentos de recolección de información por lo que la investigación fue de tipo exploratorio – descriptiva. Como población se consideró a 42 colaboradores de la empresa en estudio. Finalmente, el autor concluyó que existe una alta coincidencia en la respuesta de los encuestados al señalar que es esquema actual de la cadena no se ajusta a las necesidades del área comercial, lo que da como resultado que las actividades logísticas presenten deficiencias, además que la rentabilidad se vea afectada, por lo que es necesario hacer una reestructuración en dicha área.

Ramírez (2018) en su tesis de grado “las cadenas de suministro como generadoras de valor de las redes logísticas de las pymes. Caso de estudio: una mediana empresa comercializadora de equipos de cocina para la industria en general”, Universidad Autónoma del estado de México, tuvo como objetivo analizar la estructura de la cadenas de suministro relacionadas con las redes logísticas de las PYMES. La investigación fue de tipo descriptiva, cualitativa. Las principales conclusiones fueron: la logística y el traslado de productos desde el país de origen al país de destino presentan un rol significativo y crean valor para la competitividad de las empresas, de igual manera el almacenaje representa un eslabón importante de la cadena para optimizar los procesos, a fin de cumplir con las exigencias del cliente, asegurar la calidad y responder al mercado internacional, finalmente se hicieron propuestas de mejora para la adecuada gestión y manejo de los diferentes canales de distribución, concluyendo que la cadena de suministro permite generar valor a los procesos logísticos de las PYMES, porque logra que las relaciones de negocios con los proveedores y clientes sea más sólida, además permite identificar a la competencia.

Echeverría (2017) en su tesis “Estrategia de optimización de la cadena de suministro, para comercial Davis S.A.” de la Universidad de Chile, su objetivo fue determinar las variables que ocasionan niveles deficientes o que no son óptimos a los clientes y que afectan la calidad en el servicio, por lo que propone un plan de mejora y hacer un replanteo de la cadena de suministro. La metodología que se empleó fue un análisis situacional de una propuesta estratégica para la empresa,

el cual se centró en la búsqueda de puntos críticos presentados a lo largo de la cadena de suministro. Se realizó un análisis FODA en el que se identificaron oportunidades de mejora que potencian la cadena. El autor concluyó que la mayoría de los negocios o compañías que comercializan y distribuyen sus productos a través del método retail, deben hacer una estimación de ventas mensual, además se identificó que los errores en las proyecciones ocasionan cuellos de botella por ende pérdidas que afectan la liquidez de la empresa. Como propuesta se consideró formar un área con responsable de la administración que se alinee con la planificación estratégica, generando valor en las actividades que son propias de las diferentes áreas de la empresa, como aquellas que son externas, pero que de alguna manera afectan el proceso, de tal manera que se brinde un servicio de calidad.

En tanto a nivel nacional, se consideró a Quispe (2017) en la tesis de grado “Cadena de suministro y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote” de la Universidad César Vallejo, (Chimbote) analizó la cadena de suministro y su influencia en la calidad de servicio de la empresa antes mencionada. La investigación fue de tipo descriptiva. El autor concluyó, que la calidad de servicio no tuvo un buen resultado en cuanto al servicio ofrecido a los proveedores, se presentaron retraso en la entrega de pedidos, no dando solución oportuna a los inconvenientes, por lo que hizo una propuesta para modernizar las actividades y procesos de la cadena.

Paz (2017) en su investigación “Gestión de la cadena de suministro y la calidad del servicio logístico en la empresa industrias del espino S.A.” de la Universidad Inca Garcilaso De La Vega identificó la incidencia de la administración de la cadena de suministro en la calidad del servicio logístico Como parte de la metodología se emplearon tipo de investigación, diseño, población y muestra, así mismo realizó la recolección de información referente a las variables y empleó diversas técnicas para procesar y analizar la información recopilada. Se determinó que la calificación y certificación de proveedores, la distribución física, las condiciones físicas del transporte, las entregas y la gestión de la cadena de suministro influye directamente en la calidad del servicio logístico de la empresa en estudio.

Oyola (2018) en su investigación “el supply chain management y la calidad del producto de las empresas agroexportadoras en la provincia de barranca, 2017” de la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión tuvo como principal objetivo probar como la administración de la cadena de suministro afecta en la calidad del producto en el sector agroexportador. Como parte de la metodología desarrolló el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), de tipo no experimental, considerando una población y muestra conformada por 20 empresas agroexportadoras. Finalmente, se utilizó la encuesta como técnica para recopilar información y como instrumento un cuestionario con 33 ítems. Demostrando que la gestión de la cadena de suministro afecta en gran medida en la calidad del producto.

Chavarry (2017) en su tesis “Propuesta de mejora para los procesos en la gestión de la cadena de suministro en base a los estándares de la Council Of Supply Chain Management Professionals (CSCMP) en una empresa molinera de arroz – Lambayeque – 2019”, Universidad Pedro Ruiz Gallo, analizó la cadena de suministro identificando las etapas de: abastecimiento de materias primas y materiales. Así como la producción y distribución de los mismos, tuvo por objetivo principal proponer alternativas de mejora en los procesos de gestión. La investigación fue de tipo no experimental. El autor concluyó que existen actividades primordiales de la cadena que no se llevan a cabo, por lo que se hicieron propuestas para mejorar actividades en las etapas del manejo de la cadena de suministro alineadas a la práctica del consejo de profesionales de logística de la cadena de suministro, así como propuestas de indicadores para medir y mejorar el rendimiento de los procesos.

Lainas (2020) en su investigación “propuesta de mejora de la cadena de suministro para incrementar la productividad en el supermercado “el súper” S.A.C. – Ferreñafe 2018” elaboró una propuesta para la creación de nuevos lineamientos para la mejora de la cadena de suministro, con la finalidad de incrementar la productividad en el mercado antes mencionado. La investigación fue de tipo no experimental - cuantitativa, como muestra se consideró a los trabajadores del supermercado. Equivalente a 30 personas, se empleó el cuestionario para recolectar información, el método de desarrollo fue el inductivo, se hizo uso del software estadístico SPSS Statistic, para procesar la información obtenida. En la propuesta de la mejora de la cadena se establecieron tiempos específicos entre

cada fase con respecto al envío de los productos, así como aspectos específicos en la distribución interna de las diferentes áreas de productos para mejorar la productividad. Los resultados del diagnóstico arrojaron que no se cuenta con una estructura de suministro propiamente definida y sólida, debido a que el 76% de los colaboradores lo señaló así en la encuesta aplicada.

Las teorías que sustentan la variable cadena de suministro son: Helmut (2018) señala que la definición de cadena de suministro se remonta al año de 1940 en épocas de la segunda guerra mundial donde se buscaban soluciones operativas en relación a la logística militar. En 1950 se emplean los términos de carga unitaria y empleo de pallets, así como el transporte logístico mediante el uso de contenedores intermodales por vía aérea, terrestre y marítima.

En 1963 el Consejo de profesionales encargados de la administración de la distribución física, hizo una importante labor, realizando diversas capacitaciones sobre logística y gestión de la cadena de suministro. En 1980 se utilizó el término para referirse a la integración de sistemas comerciales desde la etapa final hasta los proveedores de materia prima, posteriormente se han ido implementando sistemas de gestión como el ERP para identificar los componentes de la logística. Entre las principales características de la cadena de suministro podemos mencionar el uso eficiente de datos, mejoramiento del inventario, entregas eficaces, conformidad en las entregas, optimización de los procesos.

Velázquez (2019) define la cadena de suministro como todas aquellas actividades que involucran procesos como: planificación, aprovisionamiento, gestión de inventarios, gestión de almacenes, producción, distribución y transporte hasta la entrega del producto, tiene como objetivo maximizar el valor al cliente. De la misma forma, Calatayud y Kats (2019) consideran la cadena de suministro como el proceso que abarca el diseño y elaboración del producto, el cual tiene como destino el consumidor final, en la que se involucran una serie de

agente como proveedores, empresas manufactureras, mayoristas y minoristas, proveedores de servicios logísticos, proveedores de servicios financieros, entre otros, hoy en día las empresas deben mantener un alto nivel competitivo, además deben estar interconectadas a la par de la tecnología y la innovación.

En la gestión de la cadena de suministro existen riesgos como el bull whip effect (efecto látigo) denominado así por la imprecisión en la estimación de la demanda cuando hay fluctuaciones en los volúmenes de pedidos, haciendo un mal cálculo lo cual puede afectar la liquidez de la empresa, así como las entregas.

Mora (2016) señala que las operaciones logísticas en la cadena de suministro se dan por con la finalidad de ofrecer un buen producto, tratando en la medida de lo posible optimizar el transporte y mercado al menor costo. La gestión de la cadena de suministro, involucra una serie de procesos como: planificación, aprovisionamiento, manejo de las existencias, gestión de almacenes, producción, distribución y transporte, las mismas que son las dimensiones de la presente investigación.

De acuerdo con Vildoso (2017) la planificación es el proceso que se basa en mantener una dirección y administración que permita lograr las metas planteadas por la empresa haciendo un eficiente uso de los recursos de acuerdo a los procesos de la cadena de suministro, es la etapa inicial en la que se proyectan todas las actividades a desarrollarse para llevar a cabo una buena gestión. Por otro lado, el aprovisionamiento es un sistema de actividades que desarrolla la empresa con el objetivo de asegurar la disponibilidad de bienes necesarios para la producción a fin de cumplir con sus objetivos y con los requerimientos del cliente, incluye gestión de inventarios, las compras a proveedores y el almacenamiento (López, 2015).

Por su parte Molina (2015) señala que el aprovisionamiento está relacionado con la compra de insumos y materiales que se usan en el proceso productivo, la gestión de inventarios incluye un conjunto de mercancías, organizadas y debidamente codificadas y se consideran como liquidez para la empresa. Crosato (et al., 2016) señalan que una buena gestión del aprovisionamiento aplicado al área de compras y abastecimiento como parte de

la cadena de suministro puede contribuir a la disminución de costos, disminución en los tiempos de entregas de los materiales y materias primas, enfocándose en la creación de nuevas estrategias e incremento de la calidad.

Cabanillas y Limo (2018) indican que una buena gestión del aprovisionamiento, brinda beneficios a la empresa como: lealtad con los clientes en la medida que se logren los resultados esperados, brindando un óptimo servicio al cliente en cuanto a precios, tiempos de entrega, producto de calidad, se logra la

entrada a nuevos mercados con precios competitivos, y se apunta al liderazgo de mercado. Con respecto a la gestión de inventarios es el proceso designado a asegurar la cantidad de productos necesarios dentro de la organización a fin de asegurar la disponibilidad de los mismos para la comercialización. Este proceso permite regular las entradas y salidas de existencias (Rojas, 2018).

La administración en la gestión de almacenes es una etapa fundamental en la logística que se encarga de recibir y organizar cualquier tipo de material prima, producto terminado o semielaborado para su posterior uso (Salazar, 2018).

Por otro lado, la producción involucra una serie de actividades, destinadas a crear o materializar un producto, haciendo un buen uso de los recursos a fin de satisfacer la demanda del cliente (Méndez, 2019). La distribución y transporte es una función de la logística en el que el producto se desplaza de un destino a otro empleando diversos medios como terrestre, marítimo y aéreo. Su objetivo es la minimización de costos para la empresa (Arrojo, 2019).

Las teorías que sustentan la variable calidad son: De acuerdo con Gutarra (2017) el concepto de calidad se desarrolla desde tiempos inmemorables, desde cuando el hombre seleccionaba lo que podía comer de lo que era dañino para su salud, en la edad media, la calidad se lograba gracias a períodos de capacitación de algunos gremios de las localidades. En la revolución industrial surge el concepto de especialización laboral, poniendo un cuidado especial a la fabricación de los productos.

En 1950. Edward Deming ofrece un sinnúmero de conferencias a empresarios japoneses sobre responsabilidad de la calidad a nivel gerencial,

estableciendo catorce principios para el aseguramiento de la calidad. Por su parte Hernández y Barrios (2018) mencionan que la calidad y su adecuada gestión se consideran una estrategia para que las empresas sean más competitivas, de manera que los procesos se desarrollen como un sistema articulado e integral cuyo fin es lograr cubrir los requerimientos del cliente.

La calidad en la producción consiste en realizar todas las actividades necesarias para la manufactura, proceso, envase, despachos, realizados en un tiempo óptimo, con un menor costo y con los más altos estándares, de acuerdo a los requerimientos del cliente. Es importante que las organizaciones implementen sistemas de gestión de calidad para lograr mejorar su desempeño en un entorno donde

se incrementa la globalización y las empresas deben ser más competitivas, además de sostenibles en el tiempo.

Ortiz y Arciniegas (2016), señalan que la calidad no se decreta, sino que más bien se crea y se produce, teniendo en cuenta normas como la ISO9000, la cual señala los lineamientos de las instalaciones, procesos, infraestructura de las plantas industriales en donde se realiza la manufactura llevando un estricto control de inocuidad, teniendo en cuenta sistemas y procedimientos controlados. La variable calidad comprende las siguientes dimensiones: clientes, instrumentos, procesos, capacidad de respuesta, documentación.

De acuerdo con Alpízar y Hernández (2015), los clientes son la razón principal por la que se crean, producen, y comercializan los productos o a quienes se les brinda un servicio, con la mejor calidad de acuerdo a sus requerimientos. Barturén (et al., 2015) señalan que la satisfacción del cliente surge a raíz de lo que el cliente esperaba y lo que realmente ha obtenido, dicha relación de expectativas y diferentes percepciones varía según sus requerimientos. Al respecto Salinas (2019) coincide con Barturén al mencionar que la satisfacción del cliente se conforma por dos elementos (expectativas y percepciones), afirma que la satisfacción del cliente es un estado de ánimo el cual es resultado de su evaluación del producto o servicio obtenido, dicha satisfacción genera fidelización, difusión de diversas formas y diferenciación ante la competencia.

Abd el Salam (et al., 2016) se refieren a la satisfacción del cliente como resultado de la comparación entre la calidad que perciben y el uso real del producto o servicio lo cual finalmente puede generar los resultados obtenidos de satisfacción o caso contrario insatisfacción. Kaura (et al., 2015) mencionan que la satisfacción refleja el estado emocional del cliente o consumidor en la medida que estos le provoquen sentimientos positivos. Zeithaml (2016) complementa estas teorías mencionando que la satisfacción se puede considerar como placer o ambivalencia de acuerdo al producto o servicio que el cliente reciba en un tiempo y espacio determinado de compra.

Según Caruana (2016, p.211) tras la finalización de la compra o adquisición del producto el objetivo final de la empresa es lograr que el cliente recuerde su marca a través del producto o servicio brindado. De acuerdo con Dávila y Barbosa (2019) existen tres dimensiones que determinan la satisfacción del cliente: valor

percibido el cual es definido luego de que se adquiere el producto, expectativas del cliente, relacionadas a las esperanzas que tiene el cliente sobre el producto adquirido y conformidad reflejada en la experiencia la cual puede generar la lealtad y fidelización como el rechazo o disconformidad total. Asimismo, Quispe y Ayaviri (2016) consideran que la satisfacción es un proceso evaluativo de una experiencia la cual concluye con una comparación entre los resultados esperados y los realmente alcanzados.

Adicionalmente Moreno (2016) menciona que la satisfacción es un concepto muy cambiante y dinámico que evoluciona a través del tiempo y que su evaluación es importante ya que es un indicador clave para la calidad. Por otro lado, Vásquez (2018) menciona que los Instrumentos se refieren a los medios que se emplean para evaluar la calidad de los procesos o productos, permiten conseguir los diversos propósitos propuestos por diversas áreas de la empresa, estos instrumentos pueden ser planes, equipos, manuales de calidad, etc.

Los procesos involucran una serie de actividades necesarias para la producción, permiten desarrollar actividades como identificar, medir, diseñar, ejecutar, monitorear, a fin de lograr los resultados esperados por la organización, involucra una serie de agentes y tecnología (Kettinger y Grover, 2019).

La capacidad de respuesta es la percepción del cliente en la medida que su requerimiento ha sido satisfecho, teniendo en cuenta factores como la prontitud, la calidad, buena atención, seguridad en el envío, garantía (Merino, 2019). Finalmente, la documentación se refiere a todos aquellos documentos que registran las diversas actividades de todas las áreas de la organización, sirven de soporte para llevar un adecuado control, así como para tomar decisiones de optimización y mejora continua. Hoy en día con el avance de la tecnología se viene implementando sistema de trámite documentario (Berríos, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, de acuerdo con Escudero y Cortéz (2018) este tipo de investigación se emplea para fines prácticos relacionados al tema en estudio, tiene como objetivo desarrollar un conocimiento técnico para ser aplicado y solucionar una situación particular (p.19).

Busca identificar y conocer un fenómeno o hecho con la finalidad de construir, modificar una situación con una aplicación efectiva sobre una determinada realidad antes de desarrollar un conocimiento de valor general (Sánchez, 2016, p.30).

En tanto, el enfoque es cuantitativo, Ñaupas et al (2014) señalan que este enfoque emplea métodos, técnicas e instrumentos de medición, magnitudes, análisis y tratamientos estadísticos para el recojo y análisis de información, tiene como finalidad responder a las preguntas de investigación y contrarrestar o probar hipótesis. Asimismo, emplea la estadística descriptiva e inferencial (p. 97).

Diseño de investigación:

El diseño fue no experimental, de corte transversal y descriptivo – correlacional puesto que se indaga la relación e incidencia entre dos variables (cadena de suministro y su incidencia en la calidad) en Global Top Food Perú S.A.

Método

El método fue hipotético-deductivo, Sánchez (2018), señala que se generan hipótesis a partir de dos premisas una universal y una empírica, se caracteriza por que permite la comprensión de un fenómeno y explica el origen o las causas que lo generan, es un método que parte de lo general a lo particular (p. 108).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: cadena de suministro, según Velázquez (2019) la cadena de suministro incluye todas aquellas actividades que involucran procesos como: planificación, aprovisionamiento, gestión de inventarios, gestión de almacenes, producción, distribución y transporte hasta la entrega del producto, tiene como objetivo maximizar el valor al cliente. De la misma forma, Calatayud y Kats (2019)

consideran la cadena de suministro como el conjunto de etapas que inician con la creación del producto y finalizan cuando este llega a su destino y es entregado al consumidor final, en la que se involucran una serie de agente como proveedores, empresas manufactureras, mayoristas y minoristas, proveedores de servicios logísticos, proveedores de servicios financieros, entre otros.

Variable 2: calidad, según Hernández y Barrios (2018) mencionan que la calidad y su adecuada gestión se considera una estrategia para que las empresas sean más competitivas, de manera que los procesos se desarrollen como un sistema articulado e integral cuyo fin es lograr la satisfacción del cliente.

3.3. Población, muestra y muestreo

De acuerdo con Arias et al. (2016) la población está representada por un conjunto de casos, limitados y accesibles mediante los cuales se recolecta información a partir de la cual se obtendrá un tamaño de muestra, también se le denomina universo de estudio (p, 202).

La población de la presente investigación está representada por 33 trabajadores de las áreas de calidad, producción, producto terminado, comercio exterior, certificaciones, administración, contabilidad, recursos humanos, gerencia general, gerencia de operaciones, saneamiento, de la empresa Global Top Food Perú S.A.

Como criterios de inclusión se consideró a los colaboradores que forman parte y laboran en las diferentes áreas de la empresa Global Top Food Perú S.A.

Como criterios de exclusión, para la aplicación de la encuesta, se excluyó a los colaboradores que no estuvieron presentes o estuvieron con licencia por distintos motivos personales.

3.3.1. Muestra

En el presente trabajo de investigación, la muestra estuvo conformada por los colaboradores como: gerentes, administrativos, supervisores, profesionales, técnicos y auxiliares de la empresa Global Top Food Perú S.A. Tequihuactle (2021) afirma que la muestra es una parte representativa de la población que representa un grupo o la mayoría de la población y se utiliza para obtener información de acuerdo a los datos recopilados. Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{33 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.5^2(33 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 30$$

3.3.2. Muestreo

Se consideró a 30 trabajadores, se tendrá el tipo de muestreo no probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta y análisis documental mediante la información obtenida de diversas fuentes primarias y secundarias, se elaboró el cuestionario como instrumento para recolectar información.

Técnicas para la recolección de datos

Se empleó la revisión documental a través de diversas fuentes secundarias, obtenidas de textos, proyectos de tesis, diversos artículos, sitios web, revistas e informes con información referente a las variables y dimensiones que sirvieron de apoyo para realizar la discusión de resultados, formular conclusiones y dar respuesta a las hipótesis planteadas.

Instrumento de recolección de datos

Según (Hernández, 2012) el cuestionario es el instrumento en el cual las variables están operacionalizadas en forma de preguntas, de acuerdo con la población y muestra se hace una aplicación del mismo con la finalidad de conseguir la información de interés según el estudio y a su vez contribuye a responder el problema de investigación.

Para el presente trabajo, se construyó un cuestionario teniendo en cuenta la escala de medición de Likert, el mismo que está compuesto de 39 ítems divididos en la variable cadena de suministro con (20 ítems) y variable calidad con (19 ítems). Como instrumento de medición se empleó la escala de Likert, la cual estuvo representada por 5 niveles como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1*Valores de Escala de Likert*

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

Fuente: Escala de Likert.

Validación y confiabilidad del instrumento**Validez**

El instrumento empleado en ambas variables es el cuestionario, el cual fue validado a través del método de juicio de expertos, para la fiabilidad de la investigación se tomó en cuenta los criterios de: Pertinencia, relevancia y claridad de cada ítem.

Tabla 2*Validez del instrumento*

Experto	Grado / Nombres y Apellidos	DNI	Porcentaje
1	Mgr. Ferry Sabel Belisario Benique	40362851	87%
2	Mgr. Jorge Luis Calle Sarango	46237046	87%
3	Dr. Juan Alberto Julcahuanga Domínguez	02828903	88%
	Total		87.0%

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad de instrumento

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se empleó el software "SPSS V.23" a través del cual se crearon tablas y figuras. Según los resultados del cuestionario aplicado, se obtuvo el estadístico "Alfa de Cronbach" para determinar el grado de confiabilidad, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de la muestra

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,801	39

Fuente: SPSS Versión 23

Interpretación: en la tabla 3.3, se muestran los resultados obtenidos sobre el coeficiente de confiabilidad para los 39 ítems relacionados a la variable cadena de suministro y calidad fueron de 0.801 el cual al ser mayor de 0.80, permitió dar por validado el instrumento demostrando que es de muy alta confiabilidad.

3.5. Procedimiento

En vista que se obtuvo un alto coeficiente de Cronbach (mayor de 0.80), se coordinó personalmente con el gerente general de la empresa Global Top Food Perú S.A para que conceda la autorización a fin de realizar la aplicación del cuestionario a 30 colaboradores de las diversas áreas que laboran en dicha empresa, en donde se explicó el motivo de la encuesta en relación a “gestión de la cadena de suministro y su incidencia en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021”.

3.6. Método de análisis de datos

La aplicación del instrumento de recolección de información (cuestionario) se desarrolló de manera presencial empleando preguntas con 5 niveles de la escala de medición de Likert, con un total de 39 ítems, a los colaboradores que representaron la muestra, de acuerdo a la metodología aplicada, posteriormente, se procesó la información obtenida en Microsoft Excel y software estadístico SPSS V.23.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló de manera ética, teniendo en cuenta normas y criterios de ética, trabajando la información de manera veraz y objetiva, asimismo, se tuvo en cuenta criterios de veracidad y confidencialidad, así como de originalidad

y confiabilidad. Se trabajó en base a la Guía de Elaboración para investigaciones de la Universidad César Vallejo y se hizo la redacción de acuerdo a las Normas APA 6ta edición.

IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos responden a la pregunta general de la investigación: ¿En qué medida la gestión de la cadena de suministro incide en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021?, por lo que fue necesario, trabajar el Alfa de Cronbach para la muestra, para determinar el nivel de confiabilidad del cuestionario aplicado a 30 colaboradores, por lo que, el resultado para ambas variables, cadena de suministro y calidad, permitió identificar las medidas parciales y conocer si los diferentes ítems son “consistentes” en sí y con ello representativas de un posible universo de ítems.

El alfa de Cronbach, obtenido sobre el coeficiente de confiabilidad de los 39 ítems relacionados a la variable cadena de suministro y calidad fue de 0.801 el cual al ser mayor de 0.80, permite dar por validado el instrumento demostrando que es de muy alta confiabilidad.

Por lo expuesto, el análisis realizado con respecto a la muestra presentó los resultados expresados en los estadígrafos reportados en anexos. Para realizar el análisis de las variables en estudio se elaboraron las siguientes tablas de baremos.

Tabla de frecuencia

Tabla 4

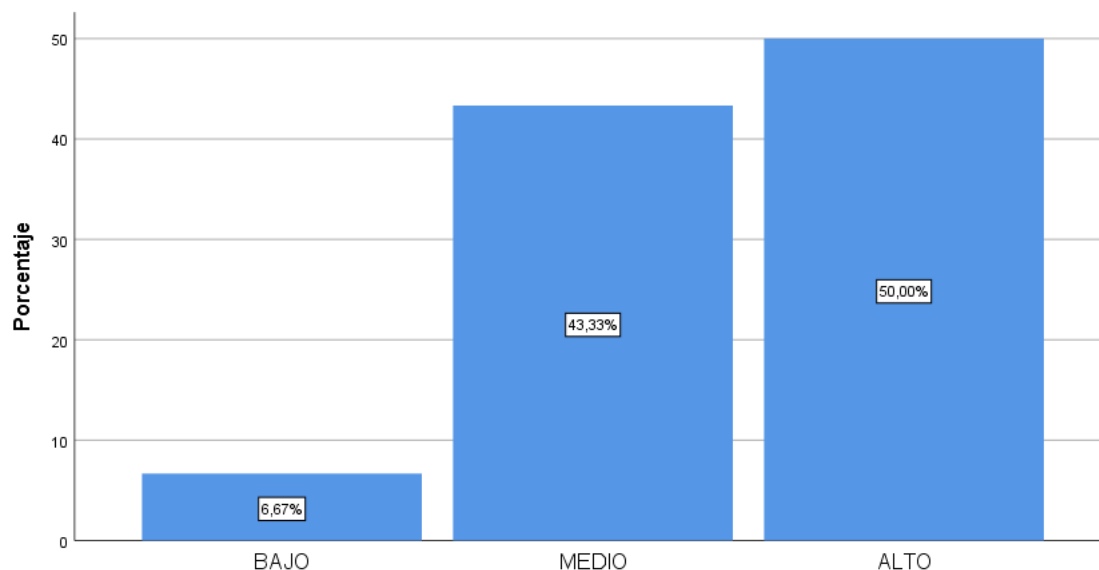
Baremos de la variable cadena de suministro

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	2	6,7	6,7	6,7
MEDIO	13	43,3	43,3	50,0
ALTO	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 1

Baremos de la variable cadena de suministro



Fuente: Software SPSS Versión 23.

Interpretación: de la tabla y figura 4.1, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C. la calidad se encuentra en un nivel alto con un 50.00% que equivale a 15 sujetos, con un 43.33% que equivale a 13 sujetos que aún no se han desarrollado con total eficiencia y que están en el nivel medio, y con un 6.67% que equivale a 2 sujetos, que están en un nivel bajo de cadena de suministro. Según el estudio realizado acerca de la variable cadena suministro se puede concluir que se encuentra en un nivel alto de satisfacción, sin embargo, debe dedicarse a mejorar ya que los resultados del estudio arrojan que tiene un considerable 50% que no está de acuerdo con la satisfacción mediante el servicio de cadena de suministro de la Global Top Perú S.A.C; Por lo cual se recomienda crear un plan estratégico que les permita mejorar considerablemente la planificación y la coordinación de las distintas áreas que hacen parte del servicio de cadena de suministro de Global Top Perú S.A.C.

Tabla 5

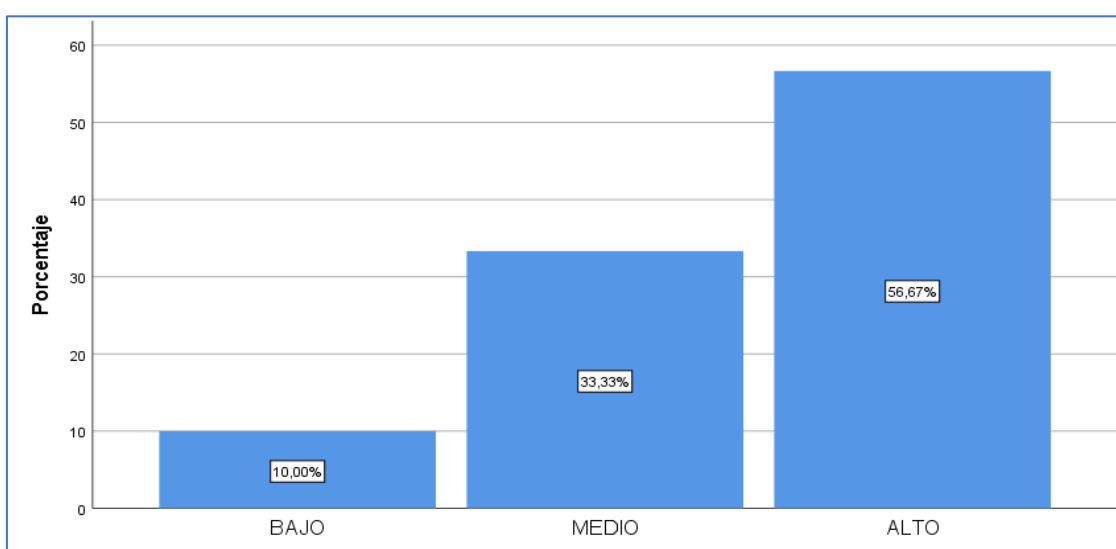
Baremos de la variable calidad

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	3	10,0	10,0	10,0
MEDIO	10	33,3	33,3	43,3
ALTO	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 2

Baremos de la variable calidad



Fuente: Software SPSS Versión 23.

Interpretación: De la tabla y figura 4.2, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C. La calidad se encuentra en un nivel alto con un 56.67% que equivale a 17 sujetos, con un 33.33% que equivale a 10 sujetos que aún no se han desarrollado con total eficiencia y que están en el nivel medio, y con un 10.00% que equivale a 3 sujetos, que están en un nivel bajo de calidad. Según el estudio realizado acerca de la variable calidad se puede concluir que se encuentra en un nivel alto de satisfacción, sin embargo, debe dedicarse a mejorar ya que los resultados del estudio arrojan que tiene un considerable 43% que no está de acuerdo con la satisfacción de la calidad de la Global Top Perú S.A.C; Por lo cual se recomienda crear un plan estratégico que les

permita mejorar considerablemente la parte tecnológica, operacional y funcional, así mismo, esto ayudará a optimizar el proceso para obtener la calidad esperada en Global Top Perú S.A.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Se realizó mediante la determinación de pruebas estadísticas inferenciales con la finalidad de obtener y determinar, así como realizar la contrastación de la confiabilidad en la incidencia o correlación de las variables “cadena de suministro” y “calidad”, se tuvo en cuenta la hipótesis general y específicas. Se realizó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk para determinar el modelo estadístico.

Prueba de normalidad:

- a) El nivel de significancia límite es 5% ó 0,05;
- b) Si $p > 0,05$ = Distribución normal y
- c) Si $p < 0,05$ = distribución no paramétrica.

Tabla 6

Prueba de Normalidad Shapiro - Wilk

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Cadena de Suministro	,963	30	,359
Calidad	,968	30	,494

Fuente: SPSS IBM Versión 23.

Interpretación: la tabla 4. 3, muestra la prueba de distribución normal de datos, la cual realizó a través de la prueba de Shapiro Wilk (para el caso de poblaciones menores a 50) lo que significa que existe distribución normal porque las probabilidades de significancia en las dos variables son mayores a 0.05 por lo tanto, se hizo empleo de la estadística paramétrica, mediante la prueba de correlación de Pearson para comprobar las hipótesis planteadas.

Prueba de Hipótesis General

La gestión de la cadena de suministro incide positivamente en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021.

Para realizar la contrastación de hipótesis, se tuvo en cuenta el nivel de significancia (sig.) $\alpha < 0,05$; empleando el estadístico (SPSS) y correlación de Rho de pearson:

Tabla 7

Correlación entre cadena de suministro y la calidad de la empresa Global Top Food Perú S.A.C. Lima, 2021

		Variables	
		Cadena de Suministro	Calidad
Cadena de Suministro	Correlación de Pearson	1	,385*
	Sig. (bilateral)		,036
N		30	30

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

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Contrastación

De acuerdo con la tabla 4.4 el nivel de significancia es de $p=0,036$ menor a 0,05. En vista de este resultado, la validación hipotética es: aceptamos la hipótesis alterna H_1 y rechazamos la hipótesis nula H_0 , en caso de que suceda lo opuesto es decir que la significancia sea mayor 0,05 entonces rechazaremos la hipótesis alterna H_1 y aceptaremos la hipótesis nula H_0 .

Interpretación

Según la Tabla 4.4, los resultados obtenidos según el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo una correlación positiva, baja y significativa entre cadena de suministro y la calidad (Pearson = .385*; $p < 0,05$), por lo que se determinó que existe relación estadísticamente significativa, aceptándose la hipótesis alterna H_1 y se rechazó la hipótesis nula H_0 .

Prueba de Hipótesis Específico 1:

La gestión de la cadena de suministro incide negativamente en el aprovisionamiento en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021.

Tabla 8

Correlación entre cadena de suministro y la dimensión de Aprovisionamiento de la empresa Global Top Food Perú S.A.C. Lima, 2021.

		Cadena de Suministro	Aprovisionamiento
Cadena de Suministro	Correlación de Pearson	1	,737**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30

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

Fuente: Software SPSS Versión 23.

La Tabla 4.5, muestra los resultados referidos al coeficiente de correlación de Pearson, se puede apreciar una correlación positiva, alta y significativa entre cadena de suministro y la dimensión de Aprovisionamiento (Pearson = .737**; $p < 0,05$), por lo que se determina que existe relación estadísticamente significativa.

Prueba de Hipótesis Específico 2:

La gestión de la cadena de suministro incide positivamente en la satisfacción del cliente en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021.

Tabla 9

Correlación entre cadena de suministro y la dimensión de satisfacción del cliente de la empresa Global Top Food Perú S.A.C. Lima, 2021.

		Cadena de Suministro	Satisfacción del Cliente
Cadena de Suministro	Correlación de Pearson	1	,165
	Sig. (bilateral)		,382
	N	30	30

De acuerdo con la Tabla 4.6, el coeficiente de correlación de Pearson da como resultado una significancia bilateral de ,382 muy baja entre cadena de suministro y la dimensión de satisfacción del cliente, por lo que se determina que no existe relación estadísticamente significativa.

V. DISCUSIÓN

Luego de analizar y presentar los resultados descriptivos e inferenciales, procedemos a desarrollar la discusión de resultados con la diversas teorías e investigaciones mencionadas en el capítulo II del marco teórico referidas a la gestión de la cadena de suministro y la calidad, teniendo en cuenta las dimensiones, objetivos e hipótesis del presente trabajo de investigación.

En referencia a la hipótesis general: La gestión de la cadena de suministro incide significativamente en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el método de correlación Rho de Pearson se evidenció una correlación positiva moderada de 51% (0,511) y una significación bilateral de 0,000 entre la variable cadena de suministro y calidad de Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021.

En ese sentido, existe concordancia con los resultados de Acuña, et al. (2019) en “Gestión de calidad en la cadena de suministro de la línea de producción en empresa Arrocería Agropecuaria Valdivia en el primer semestre del año 2019” mencionan que la reducción en los costos como parte de las etapas de la cadena de suministro afecta directamente en la calidad de los productos en la empresa.

Por su parte Manzano (2017), en su investigación “La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato” señaló que se evidencia una relación directa entre las variables cadena de suministro y comercialización, sin una adecuada gestión la rentabilidad se ve afectada.

De modo similar Quispe (2017 en “Cadena de suministro y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote” indica que la gestión de la cadena de suministro influye de manera directa en la calidad, pues los retrasos en las entregas por parte de proveedores de materias primas pueden afectar a calidad del producto debido a que se deben cumplir los tiempos establecidos para no afectar el proceso de producción.

Los resultados de la presente investigación tienen similitud con la teoría de Mora (2016) quien afirma que el manejo de la logística en la cadena de suministro se da a fin de ofrecer un buen producto al cliente, tratando en la medida de lo posible optimizar el transporte y mercado al menor costo. Dicha gestión, involucra

una serie de procesos como: planificación, aprovisionamiento, gestión de inventarios, gestión de almacenes, producción, distribución y transporte. De modo similar: Helmut (2018) señala que el concepto se remonta a la época de 1940 en épocas de la segunda guerra mundial donde era necesario encontrar soluciones logísticas militares.

Por otro lado, según Gutarra (2017) la calidad tiene sus orígenes desde tiempos inmemorables, desde cuando el hombre seleccionaba lo que era bueno o dañino para su consumo. En 1950. Edward Deming ofrece un sinnúmero de conferencias a empresarios japoneses sobre responsabilidad de la calidad a nivel gerencial, estableciendo catorce principios para el aseguramiento de la calidad. Por su parte Hernández y Barrios (2018) mencionan que la calidad y su adecuada gestión se consideran una estrategia para que las empresas sean más competitivas lo cual se puede lograr mediante una eficiente gestión de la cadena de suministro.

Asimismo, en relación con la hipótesis específica 1: La gestión de la cadena de suministro incide negativamente en el aprovisionamiento en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021; acorde con la contrastación de hipótesis se aprecia la incidencia de la cadena de suministro en el aprovisionamiento con un nivel de correlación positiva moderada (Pearson = .737**; $p < 0,05$), por lo que se determinó que existe una relación estadísticamente significativa, y alto grado de significancia entre cadena de suministro y la dimensión de aprovisionamiento.

En concordancia con estos resultados, López (2015) señala que la variable cadena de suministro se correlaciona significativamente con la dimensión de aprovisionamiento, el cual es considerado como un sistema de actividades que desarrolla la empresa con la finalidad de garantizar la disponibilidad de bienes necesarios para la producción a fin de cumplir con sus objetivos y con los requerimientos del cliente, incluye gestión de inventarios, las compras a proveedores y el almacenamiento.

Molina (2015) coincide con dicha teoría al mencionar que el aprovisionamiento está relacionado con la compra de insumos y materiales que se usan en el proceso productivo al igual que Crosato (et al., 2016) quienes señalan que una buena gestión del aprovisionamiento aplicado al área de compras y abastecimiento como parte de la cadena de suministro puede contribuir a la disminución de costos, menos tiempo en las entregas de los materiales y materias primas, enfocándose en

formulación de estrategias que permitan incrementar la calidad, además de acuerdo con Cabanillas y Limo (2018) el aprovisionamiento en la cadena de suministro tiene genera beneficios a la empresa como lealtad con los clientes en la medida que se logren realizar los procesos con mayor eficiencia para mejorar el servicio en cuanto a precios, tiempos de entrega, producto de calidad, se logra la entrada a nuevos mercados con precios competitivos, y se apunta al liderazgo de mercado.

De igual manera la hipótesis específica 2: La gestión de la cadena de suministro incide positivamente en la satisfacción del cliente de Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021. Según los resultados de la Tabla 4.6 en referencia al coeficiente de correlación de Pearson, se puede apreciar una correlación positiva, muy baja entre cadena de suministro y la dimensión de satisfacción del cliente (Pearson = .165; $p > 0,05$), por lo que se determina que no existe relación estadísticamente significativa.

En este sentido Barturén (et al., 2015) señalan que la satisfacción del cliente surge de la relación entre lo que el cliente espera y lo que realmente ha obtenido, dicha relación de expectativas y diferentes percepciones varía según sus requerimientos.

Kaura (et al., 2015). Sugieren que la satisfacción refleja el estado emocional del cliente o consumidor en la medida que estos le provoquen sentimientos positivos. En tal sentido Quispe y Ayaviri (2016) consideran que la satisfacción es un proceso evaluativo de una experiencia la cual concluye con una comparación entre los resultados esperados y los realmente alcanzados.

Adicionalmente Moreno (2016) menciona que la satisfacción es un concepto muy cambiante y dinámico que evoluciona a través del tiempo y que su evaluación es importante ya que es un indicador de la calidad. Por su parte Salinas (2019) coincide con Barturén al mencionar que la satisfacción del cliente se conforma por dos elementos (expectativas y percepciones) los cuales se consideran como resultados finales.

Conscientes de la importancia de una eficiente gestión de la cadena de suministro y su importancia para lograr la calidad esperada tanto en el servicio como en los procesos a nivel práctico se pudo identificar que en su mayoría los colaboradores de las diferentes áreas de la empresa Global Top Perú S.A.C se

preocupan por mantener un sistema uniforme y estandarizado en cuanto a procesos y sistemas de calidad, sin embargo se identificó deficiencias en el abastecimiento de insumos y materias primas de proveedores y altos costos en el transporte por lo que en el presente trabajo de investigación se proponen algunas alternativas de solución a manera de recomendaciones.

Considerando la existencia de diferentes aportes teóricos, enfoques y modelos relacionados a las variables y dimensiones de la cadena de suministro y calidad, desarrollados por diversos autores se pudo hacer comparaciones y análisis, además se realizó la consolidación de la información teórica, encontrando similitud con los resultados presentados en esta investigación a fin de facilitar la comprensión y manejo de la misma.

Para determinar los resultados obtenidos se realizó un proceso metodológico, ordenado y sistemático, empleando técnicas de investigación cuantitativa, se contó con un instrumento de medida para generar un registro de información (base de datos) respecto a la cadena de suministro y su incidencia en la calidad de la empresa Global Top Perú S.A.C, Lima, 2021.

VI. CONCLUSIONES

Según el objetivo general, determinar la incidencia de la gestión de la cadena de suministro en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021. Por medio del coeficiente de correlación Rho de Pearson se evidenció la correlación positiva moderada de 51% (0,511), por tanto se concluye que el 80% de los trabajadores de la empresa Global Top Food Perú S.A.C opinan que la minimización de costos en la cadena de suministro es una constante y se realiza con eficiencia para optimizar los procesos, el 96.66% consideran que la empresa realiza una buena gestión de proveedores, claves para el suministro de materia prima para el desarrollo de los procesos de congelado de papa.

El 83.33% de los trabajadores opinan que se lleva un adecuado control del ciclo de la producción, lo cual permite mantener estandarizadas las actividades, optimizar tiempos y reducir costos, además el 93.33% de los trabajadores respondieron que el producto que ofrecen al cliente es de la mejor calidad lo que a su vez permite incrementar la productividad, además de dirigir a la empresa hacia la competitividad, finalmente, el 83.33% de los trabajadores respondieron que se aplican procedimientos que mejoran la calidad en los procesos con inocuidad y se aplican según los lineamientos del plan Haccp necesarios para realizar los diferentes procesos.

El primer objetivo, referido a analizar la incidencia entre la cadena de suministro y la dimensión de aprovisionamiento en Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021, los resultados indican que la correlación nos indica que SI existe relación significativa (Pearson = 0.737**, Sig = 0.000), de las cuales se puede decir que la dimensión Aprovisionamiento es un factor relevante en los trabajadores de Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021; mientras en el estudio de Mora (2016) afirma que el manejo de la logística en la cadena de suministro se da con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente, tratando en la medida de lo posible optimizar el transporte y mercado al menor costo.

La gestión de la cadena de suministro, involucra una serie de procesos como: planificación, aprovisionamiento, administración de existencias, gestión de almacenes, producción, distribución y transporte, se concluyó que el 73.34% de los trabajadores de la empresa Global Top Food Perú S.A.C consideran que los pedidos por parte de los proveedores presentan algunos retrasos, lo que en algunas

ocasiones dificulta el avance de los procesos productivos, asimismo el 73.33% de los encuestados coincidieron en que los costos de transporte son altos, por lo que la empresa debe evaluar y rediseñar la cadena de suministro.

El segundo objetivo, referido a establecer la relación entre cadena de suministro y la dimensión de satisfacción del cliente en la empresa Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021, los resultados indican que la correlación nos indica que no existe relación significativa (Pearson = 0.165, Sig = 0.382), de las cuales se puede decir que la dimensión Satisfacción del cliente no es un factor relevante en los trabajadores encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021.

Por su parte Hernández y Barrios (2018) mencionan que la calidad y su adecuada gestión se considera una estrategia para que las empresas sean más competitivas, de manera que los procesos se desarrollen como un sistema articulado e integral cuyo fin es lograr la satisfacción del cliente, se concluyó que el 60.00% de los trabajadores encuestados respondieron que muy pocas veces se reciben reclamos ante el envío de los productos, un 20% mencionó que si se han presentado reclamos, pero en menor medida, ante ello es importante hacer una evaluación de los puntos críticos y trabajar en la mejora continua, ello se complementa con los resultados encontrados donde el 96.67% de los trabajadores coincidieron con que la entrega de los despachos se hacen a tiempo, ofreciéndose un servicio calidad, logrando la satisfacción del cliente.

VII. RECOMENDACIONES

Según el objetivo general, determinar la incidencia de la gestión de la cadena de suministro en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021. Se demostró que un 43.33% de los encuestados consideran que el manejo (administración – gestión) de la cadena de suministro no ha logrado desarrollarse con total eficiencia (pleno desarrollo) y un 6.67% que se encuentra en un nivel bajo, del mismo modo para la variable calidad el 43.33% mencionó que no han logrado su pleno desarrollo y que están en el nivel medio, y con un 6.67% que están en un nivel bajo. Por tanto, se recomienda a la empresa Global Top Global Top Food Perú S.A.C, revisar los puntos críticos de la estructura actual de la cadena de suministro y realizar un seguimiento constante en cada etapa a fin de lograr las metas y objetivos organizacionales que aseguren la calidad.

Seguidamente, el objetivo específico 1 fue analizar la relación entre la incidencia de la cadena de suministro y la dimensión de aprovisionamiento en Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021, según los resultados el 73.34% de los trabajadores de la empresa Global Top Food Perú S.A.C consideran que los pedidos por parte de los proveedores presentan algunos retrasos, lo que en algunas ocasiones dificulta el avance de los procesos de producción, por lo que se recomienda se realice una mejor coordinación del área comercial, con los proveedores de la empresa para evitar retrasos que puedan incurrir en sobrecostos y de este modo no afecten la calidad o el proceso productivo, con respecto a los altos costos de transporte, asimismo, se recomienda hacer una evaluación de manera que los proveedores y distribuidores coincidan con fletes que permitan reducir los costos mejorándose y optimizando el proceso. Además, también es importante negociar las limitaciones del precio con la capacidad de carga, de manera que se aproveche el espacio.

El segundo objetivo, referido a estudiar la incidencia entre cadena de suministro y la dimensión de satisfacción del cliente en la empresa Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021, el 60.00% de los trabajadores encuestados respondieron que muy pocas veces se reciben reclamos ante el envío de los productos, un 20% mencionó que si se han presentado reclamos, pero en menor medida, ante es ello es importante hacer una evaluación de los puntos críticos y trabajar en la mejora continua, ello se complementa con los resultados encontrados donde el 96.67% de

los trabajadores coincidieron con que la entrega de los despachos se hacen a tiempo, ofreciéndose un servicio calidad, logrando la satisfacción del cliente, con respecto a la calibración de balanzas el 83.33% de los trabajadores respondieron que los las balanzas se encuentran debidamente calibradas y un 10% respondió que algunas veces, por lo que es importante realizar la supervisión necesaria antes de iniciar los procesos a fin de evitar desbalances en los pesos, y posteriores reclamos por parte de los clientes.

REFERENCIAS

- Abd El Salam, E. (2016). *El impacto de la imagen corporativa y la reputación en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente: probar el papel de edición, análisis de casos en una empresa internacional de servicios*. *The Bussiness & Management Review*, 3 (2), 177.
- Acuña, D., Navarro, N., & Gutiérrez Emanuel. (2019). *Gestión de calidad en la cadena de suministro de la línea de producción en empresa Arrocería Agropecuaria Valdivia en el I semestre del año 2019*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/11464/1/19950.pdf>
- Alpizar, A, y Hernández, L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris mueblerías, 2015*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arcia, M. (2018). *Cadena de suministro, qué es y cómo funciona*. [https://www.entrepreneur.com/article/316908#:~:text=Una%20cadena%20de%20su ministro%20o,las%20necesidades%20del%20cliente%20final](https://www.entrepreneur.com/article/316908#:~:text=Una%20cadena%20de%20su%20ministro%20o,las%20necesidades%20del%20cliente%20final).
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Volumen 63, revista Alegría. Ciudad de México -México.
- Arrojo, D. (2019). *Modelo de gestión por procesos de la distribución para la mejora del servicio de entregas en una empresa de comercialización masiva*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10459/Arrojo_cd.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Barturén, O., Ascencios, F., Tabori, M y Tamayo, M. (2015). *Calidad en las Empresas Peruanas del Sector Pesquero*. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14869/barturen_figuroa_calidad_pesquero.pdf?sequence=
- Berrios, F. (2018). *Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas: caso universidad Ricardo Palma*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1497/tesis-mili%20berrios%20fernandez.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Calatayud, A., & Kats, R. (2019). *Cadena de suministro 4.0: mejores prácticas internacionales y hoja de ruta para américa latina*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=CuW3DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+la+cadena+de+suministro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiYgq6dl47zAhVyVTABHS8_A78Q6AF6BAGEEAI#v=onepage&q&f=false
- Caruna, A. (2016). *Fidelización del servicio: los efectos de la calidad del servicio y el papel medidor de la satisfacción del cliente*. *Revista europea de marketing*, 36 (7/8): 811 – 828.
- Chavarry, M. (2017). *“Propuesta de mejora para los procesos en la gestión de la cadena de suministro 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, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Obtenido de

- <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5705/BC-160%20CHAVARRY%20CHANKAY.pdf? Sequence=1&isAllowed=y>
- Cogollo, J. Y Correa, A. (2017). *La gestión de la calidad en cadenas de suministro: Desarrollos y tendencias*. Vol. 38 (Nº 37). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n37/a17v38n37p16.pdf>
- Conterno, E. (2017). *Sector pesquero: el motor de la economía*. Obtenido de https://www.snp.org.pe/media/pdf/Revista/Pesca_Responsable_102.pdf.
- Council Supply Chain Managment Professionals. *Top trends and Challenges*. (CSCMP). (2016). Obtenido de <https://www.epa.gov/sites/production/files/2016-05/documents/sw-anticipatory-supplychains-webinar-08-27-14.pdf>.
- Crandall, R., Crandall, W., & C. Chen, C. (2015). *Principles of supply chain management* (Second Edition Ed.). Boca Ratón, Florida, Estados Unidos: CRC Press, Taylor & Francis Group. Obtenido de <https://books.google.com.mx/books?id=YZ7NBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=principles+of+supply+chain+management&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjPjOvVxODXAhUCKyYKHaOrDyIQ6AEIJjAA#v=onepage&q=principles%20of%20supply%20chain%20management&f=false>.
- Crosato, E., Allyosha, A., y Soriano, A. (2016). “*Propuesta de mejora del proceso de aprovisionamiento de materiales consumibles y suministro en una empresa de servicios petroleros*”. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1209/Enzo_Tesis_maestría_2016.pdf?sequence=1
- Dávila, M y Barboza, M. (2019). *Servicio al cliente y la relación con la satisfacción del cliente, en el Restaurante Yenifer de Tarapoto, periodo 2016*. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3314/ADMINISTRACION%20-%20Mary%20Clayre%20Davila%20Alarcon%20%26%20Maria%20Deisy%20Barboza%20Ramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Echeverría, J. (2017). *Estrategia de optimización de la cadena de suministro, para comercial Davis S.A.* Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146326/Estrategia-de%20optimizaci%C3%B3n-de-la-cadena-de-suministro-para-Comercial-Davis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- FAO (2014). *Synopsis of biological data on the chub mackerel (Scomber japonicus Houttuyn)*. FAO Fish. Synop. 157. 77 p. FAO, Rome.
- Gutarra, V. (2017). *Implementación de los circuitos de calidad en el Instituto Superior Tecnológico Itec*. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/gutarra_m_v/cap2.pdf
- Helmut, S. (2018). *Cadena de suministro: historia, características, procesos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/cadena-de-suministro/>
- Hernández, O. (2012). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. (Tercera Edición). San José, Costa Rica: Editorial Universidad de Costa Rica
- INEI (2020). *Sector pesca creció en 33.34% en julio del 2020*. Obtenido de <http://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/sector-pesca-crecio-3334-en-julio-del-2020-12373/>

- Kaura, U., y Woerter, M. Arvanitis F. (2015). *Transferencia de tecnología y conocimiento de la industria universitaria en Suiza: lo que los científicos universitarios piensan acerca de la cooperación con empresas privadas*. *Política de investigación*, 37 (10), 1865-1883
- Kettinger, W., y Grover, V. (2018). *Definiciones de gestión de procesos*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/bpm/definicion-gestion-proceso/>
- Lainas, w. (2020). *Propuesta de mejora de la cadena de suministro para incrementar la productividad en el supermercado “el Súper” S.A.C. – Ferreñafe 2018*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7553/Lainas%20Araujo%20Winston%20Alfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, A (2015). *Procedimiento para la gestión de aprovisionamiento para el mantenimiento en la empresa de Aceros Inoxidables de las Tunas*. (Tesis de posgrado). Universidad de las Tunas, Cuba. Obtenido de: <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/4180/1/Tissert.pdf>
- Merino, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa elévate business y estrategias para su mejora*. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf>
- Molina, D. (2015). *Gestión de Inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad*. Obtenida. <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/839/dolores%20molina.pdf?sequence=1>
- Mejía, J. (2016). *Propuesta de mejora del proceso de producción en una empresa que produce y comercializa microformas con valor legal*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/606233/MEJIA_MJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral. Primera edición*. Bogotá Colombia. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+la+cadena+de+suministro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiYgq6dl47zAhVyVTABHS8_A78Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q&f=false.
- Moreno, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*, p, 97. Cuarta edición. Ediciones de la U. Bogotá- Colombia.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *El trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro. Informe IV a la 105.a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo*. Ginebra.
- Paz, L. (2017). *Gestión de la cadena de suministro y la calidad del servicio logístico en la empresa industrias del Espino S.A*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3002/TESIS_maest_ejecu.admini.negoc_luis%20fernando%20paz%20chueca.pdf?sequence=2&isallowed=y
- Paredes, C & De la Puente, S. (2014). *Situación actual de la pesquería de la pota (*dosidicus gigas*) en el Perú y recomendaciones para su mejora*. Obtenido de

- [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AF579F67269CB59505257D8E004DCB6F/\\$FILE/1._doc._final_cies.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AF579F67269CB59505257D8E004DCB6F/$FILE/1._doc._final_cies.pdf).
- PROMPERÚ (2014). *Desarrollo del comercio exterior pesquero. Informe anual 2013 PROMPERU*. Lima, Perú. 90p. Obtenido de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/desarrollo%20del%20comercio%20exterior%20pesquero%202013.pdf>.
- Rojas, O. (2018). *Gestión de inventarios y rentabilidad en el área de logística de la empresa red Salud Del Norte S.A.C. Huacho – Huaura, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3574/ROJAS%20SACRE%2C%20OSCAR%20IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, M y Salazar. J. (2018). *La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal iii – Lambayeque, 2017*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL_SalazarCubasMonica_SalazarQuesquenJohana.pdf.
- Sánchez, H. (2016). *Boletín de investigación, agosto*. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/7034/n/boletin-de-investigacion-agosto-2016.pdf>
- Sánchez, F. (2018). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*, p.108. Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco, Cusco – Perú. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Salinas, R. (2019). *Aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de una empresa de intermediación laboral para la industria pesquera*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10784/Salinas_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, Y. (2017). *Cadena de suministro y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote*. [Tesis de grado, universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10212/quispe_r_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, G., y Ayaviri, V. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Oyola, J. (2018). *El Supply Chain Management Y La Calidad Del Producto De Las Empresas Agroexportadoras En La Provincia De Barranca, 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/829/TFCE-01-26.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ramírez, A. (2018). *“las cadenas de suministro como generadoras de valor de las redes logísticas de las PYMES. Caso de estudio: una mediana empresa comercializadora de equipos de cocina para la industria en general*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del estado de México] Obtenida de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/94438/Final%20tesis_09-04-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Vásquez, R. (2018). *Características de los Instrumentos de Medición*. Obtenido de <https://www.isamex.org/intechmx/index.php/2018/05/01/conceptos-basicos-caracteristicas-de-los-instrumentos-de-medicion/>
- Valdoso, J. (2017). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6533/Romero_rp.pdf?sequence=3
- Zeithaml, V y Parasuraman, A. (2016). *La calidad cuenta en los servicios, también*. *Bussiness Horizons*, 28 (3). 44.

Título: GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD EN GLOBAL TOP FOOD PERÚ S.A.C, LIMA, 2021.

Autor: Zapata Lozano Jorge Rafael

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Cadena de suministro			
			DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO.ITEMS	Escala de Medición
¿En qué medida la gestión de la cadena de suministro incide en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C., Lima, 2021?	Determinar la incidencia de la gestión de la cadena de suministro en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021.	La gestión de la cadena de suministro incide positivamente en la calidad en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021.	Planificación	Reducción de costes	Ítem 1	ESCALA DE LIKERT 5: Siempre 4: Casi siempre 3: Algunas veces 2: Muy pocas veces 1: Nunca
				Gestión de proveedores	Ítem 2	
				Gestión del riesgo	Ítem 3	
			Aprovisionamiento	Número de proveedores	Ítem 4	
				Entregas de proveedor a tiempo	Ítem 5	
				Gastos de compra	Ítem 6	
			Gestión de inventarios	Stock de productos terminados	Ítem 7	
				Stock de materias primas	Ítem 8	
				Rotación de inventarios	Ítem 9	
				Costos del inventario	Ítem 10	
			Gestión de almacenes	Tiempo de recepción	Ítem 11	
				Porcentaje de espacio de almacenamiento	Ítem 12	
				Cantidad de productos no despachados	Ítem 13	
				Tiempo del ciclo de la producción	Ítem 14	
			Producción	Eficiencia de la producción	Ítem 15	
				Costo de producción	Ítem 16	
				Tamaño del lote	Ítem 17	
				Cantidad producida	Ítem 18	
			Distribución y transporte	Frecuencia de despachos	Ítem 19	
				Costo del transporte	Ítem 20	

ANEXOS
Matriz de consistencia

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2: Calidad		
¿En qué medida la gestión de la cadena de suministro incide en el aprovisionamiento en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021?	Analizar la incidencia de la gestión de la cadena de suministro en el aprovisionamiento en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021	La gestión de la cadena de suministro incide negativamente en el aprovisionamiento en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021.	Cientes	Número de entregas a tiempo	Ítem 21
				Percepción del valor del producto	Ítem 22
				Diversidad de productos	Ítem 23
				Fiabilidad de los envíos	Ítem 24
				Documentación en regla	Ítem 25
				Número de reclamos	Ítem 26
				Número de pedidos entregados oportunamente	Ítem 27
			Instrumentos	Calibración de balanzas	Ítem 28
				Materiales de aplicación de desinfección	Ítem 29
				Mantenimiento de equipos	Ítem 30
¿Cómo incide la gestión de la cadena de suministro en la satisfacción del cliente en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021?	Identificar como incide la gestión de la cadena de suministro en la satisfacción del cliente en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021	La gestión de la cadena de suministro incide positivamente en la satisfacción del cliente en Global Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021.	Procesos	Manuales de calidad	Ítem 31
				Buenas prácticas de Manufactura	Ítem 32
				Plan Haccp	Ítem 33
				Poes (Procedimientos operativos estandarizados)	Ítem 34
			Capacidad de respuesta	Gestión de Incidencias	Ítem 35
				Trabajo en equipo	Ítem 36
			Documentación	Resolución oportuna de imprevistos	Ítem 37
				Documentación ordenada por áreas	Ítem 38
				Control de los procesos a través de documentos de calidad	Ítem 39

Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable 1: Cadena de suministro (Tipo cualitativa)</p>	<p>Son todas aquellas actividades que involucran procesos como: planificación, aprovisionamiento, gestión de inventarios, gestión de almacenes, producción, distribución y transporte hasta la entrega del producto y cuyo objetivo es maximizar el valor al cliente (Velázquez, 2019).</p>	<p>Son los procesos necesarios para la producción y distribución de un producto, en la que intervienen una serie de agentes a fin de entregar un producto de calidad al cliente.</p>	<p>D1: Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costes • Gestión de proveedores • Gestión del riesgo 	<p>LIKERT a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces c) Muy pocas veces d) Nunca</p>
			<p>D2: Aprovisionamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de proveedores • Entregas de proveedor a tiempo • Gastos de compra 	
			<p>D3: Gestión de inventarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stock de productos terminados • Stock de materias primas • Rotación de inventarios • Costos del inventario 	
			<p>D4: Gestión de almacenes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de recepción • Porcentaje de espacio de almacenamiento • Cantidad de productos no despachados 	

			D5: Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo del ciclo de la producción • Eficiencia de la producción • Costo de producción • Tamaño del lote • Cantidad producida 	
			D6: Distribución y transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de despachos • Costo del transporte 	
Variable 2: Calidad (Tipo cualitativa)	Es la capacidad de dar respuesta y satisfacer las necesidades del cliente, teniendo en cuenta una serie de parámetros y requerimientos tanto a nivel operativo como a nivel comercial (Mejía, 2016).	Es la capacidad de cumplir con los requerimientos del cliente mediante el adecuado manejo de instrumentos y procesos para lograr su satisfacción.	D1: Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Número de entregas a tiempo • Percepción del valor del producto • Diversidad de productos • Fiabilidad de los envíos • Documentación en regla • Número de reclamos • Número de pedidos entregados oportunamente 	LIKERT a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Nunca
			D2: Instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> • Calibración de balanzas • Materiales de aplicación de desinfección • Mantenimiento de equipos 	

			D3: Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de calidad • Buenas prácticas de Manufactura • Plan Haccp • Poes (Procedimientos operativos estandarizados) 	
			D4: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Incidencias • Trabajo en equipo 	
			D5: Documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución oportuna de imprevistos • Documentación ordenada por áreas • Control de los procesos a través de documentos de calidad 	

Elaboración propia

Instrumento de recolección de datos



GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y CALIDAD

Estimado (a) Sr, Sra., Srta. Joven.

La encuesta tiene como propósito, determinar la incidencia de la gestión de la cadena de suministro en la calidad de los procesos de congelado de papa (*Dioscorea gigas*) en la empresa Top Food Perú S.A.C, Lima, 2021. La veracidad de tus respuestas contribuirá a alcanzar el objetivo de la investigación, la misma que es netamente académica y los resultados serán tratados con mucha confidencialidad. Marca con una equis (X) o escribe una sola vez donde creas conveniente.

VI: Cadena de suministro

DI: planificación

1. **¿Opina Usted que la reducción de costes es una constante a lo largo de la cadena de suministro?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - c) Muy pocas veces
 - d) Nunca
2. **¿Cree Usted que la empresa realiza una buena gestión de proveedores?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - c) Muy pocas veces
 - d) Nunca
3. **¿Considera Usted que la empresa emplea estrategias para realizar una eficiente gestión de la cadena de suministro?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - c) Muy pocas veces
 - d) Nunca

D2: Aprovisionamiento

4. **¿Considera Usted que el número de proveedores con los que trabaja actualmente la empresa cumplen con los requerimientos?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - c) Muy pocas veces
 - d) Nunca
5. **¿Considera Usted que los pedidos por parte de los proveedores se entregan a tiempo?**
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - c) Muy pocas veces
 - d) Nunca

6. **¿Considera Usted que se hace un efectivo registro de gastos de compra?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

D3: Gestión de inventarios

7. **¿Considera Usted que se hace un eficiente control del stock de productos terminados?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

8. **¿Considera Usted que se hace un eficiente control materias primas?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

9. **¿Opina Usted que se realiza un eficiente control de la rotación de inventarios?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

10. **¿Opina Usted que se toman acciones para reducir los costos del inventario?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

D4: Gestión de almacenes

11. **¿Considera Usted que el tiempo de recepción de los productos que ingresan a almacén es el adecuado?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

12. **¿Considera Usted que el porcentaje del espacio de almacenamiento del producto terminado es el adecuado?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

13. **¿Se lleva un adecuado control de los productos no despachados?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

D5: Producción

14. **¿Se lleva un adecuado control del ciclo de la producción?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

15. **¿Considera Usted que se emplean estrategias para lograr la eficiencia en la producción?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

16. **¿Considera Usted que se emplean estrategias para reducir el costo de producción?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

17. **¿Se controlan los tamaños de lotes de producción?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

18. **¿Se determina la cantidad producida en el día?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

D6: Distribución y transporte

19. **¿Se lleva un adecuado control de la frecuencia de despachos?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

20. **¿Considera Usted que los costos de transporte son altos?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

VII: Calidad**D1: Clientes**

21. **¿Las entregas de los despachos se hacen a tiempo?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

22. **¿El producto que ofrecen al cliente es de la mejor calidad?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

23. **¿Considera Usted que se cuenta con una variedad de productos para satisfacer la demanda del cliente?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

24. **¿Considera Usted que la empresa brinda al cliente la fiabilidad en el envío de su producto?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

25. **¿Considera Usted que la documentación está en regla y debidamente ordenada?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

26. **¿Con qué frecuencia se reciben reclamos ante el envío los productos al cliente?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

27. **¿Con qué frecuencia se entregan oportunamente sus pedidos?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

D2. Instrumentos

28. **¿Las balanzas están debidamente calibradas?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

29. **¿Se siguen los parámetros de calidad para la desinfección de materiales?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

30. **¿Se realiza un constante mantenimiento de equipos?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

D3: Procesos

31. **¿Considera Usted que la empresa aplica los manuales de calidad?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

32. **¿Considera Usted que se la empresa aplica buenas prácticas de manufactura en los procesos?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

33. **¿Considera Usted que la empresa aplica los lineamientos del plan Haccp?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

34. **¿Considera Usted que se aplican procedimientos operativos estandarizados en los procesos?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

D4: Capacidad de respuesta

35. **¿Considera Usted que la gestión de incidencias es eficiente?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

36. **¿Considera Usted que el trabajo en equipo contribuye a mejorar la calidad del producto terminado?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

D5: Documentación

37. **¿Considera Usted que se solucionan con eficiencia los imprevistos por temas documentarios?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

38. **¿Considera Usted que la documentación se encuentra ordenada por áreas?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

39. **¿Considera Usted que los procesos se controlan adecuadamente con documentos de calidad?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- c) Muy pocas veces
- d) Nunca

**Certificados de validez de contenido del instrumento, informe de
opinión de expertos del instrumento de investigación**

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Juan Alberto Julcahuanga Domínguez.
- I.2. Especialidad del Validador: Ingeniero Pesquero
- I.3. Cargo e Institución donde labora : Universidad Nacional de Piura
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Zapata **Lozano Jorge Rafael**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					97%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					98%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					96%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	96%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88

Lima, 12 de octubre del 2021

.....
Firma de experto informante

DNI: 02828903

Teléfono: 96945654



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante : Belisario Benique Ferry
- I.2. Especialidad del Validador : Ingeniero Metalúrgico y de Materiales (PhD)
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Ingeniero Especialista - Vesuvius
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Zapata **Lozano Jorge Rafael**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	92%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

87



Lima, 10 de octubre del 2021

.....
Firma de experto informante
DNI:40362851
Teléfono: 960168770



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante : Calle Sarango Jorge Luis
- I.2. Especialidad del Validador : Magister administración de negocios MBA
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Jefe de producción-cofimar Ecuador
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Zapata Lozano Jorge Rafael

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					98%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					93%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	94%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Existen preguntas que están centralizadas en la contabilización de la dimensión y no en la evaluación propia de la misma

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 13 de octubre del 2021

87

.....
Firma de experto informante
DNI:46237046
Teléfono: 914145779



Sub productos de calamar gigante (pota)

NUESTROS productos derivados del Calamar Gigante/Pota



Variedad de productos ofrecidos a clientes de países como Europa, Asia y África, los cuales cumplen con los más altos estándares de calidad.

Supervisión de puntos críticos de control



Supervisión en los puntos críticos de control según el plan Haccp de la compañía, lo cual asegura que los estándares requeridos se cumplan según la normativa vigente y obteniendo productos inocuos.

Tabla 1

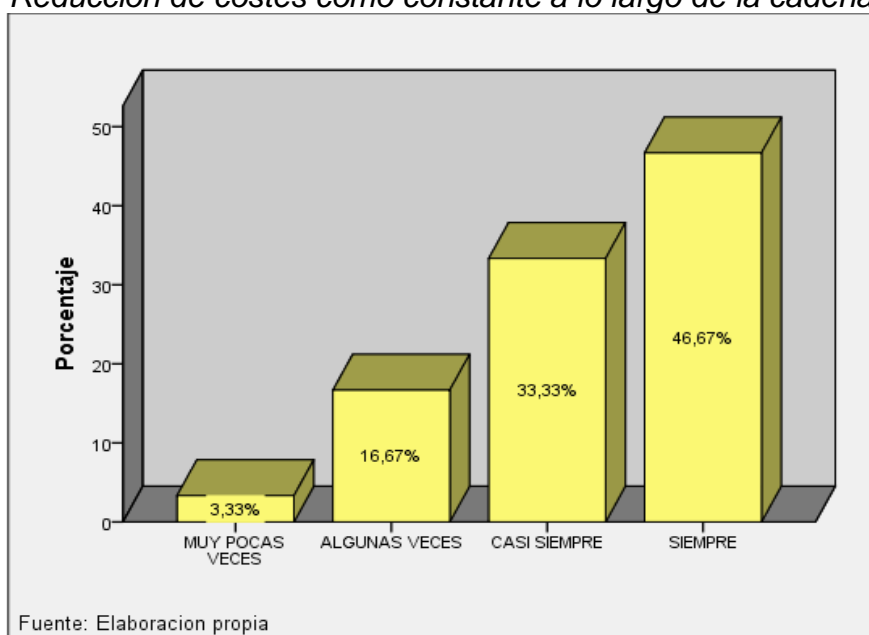
¿Opina Usted que la reducción de costes es una constante a lo largo de la cadena de suministro?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
MUY POCAS VECES	1	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	5	16,7	16,7
Válido CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3
SIEMPRE	14	46,7	46,7
Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 1

Reducción de costes como constante a lo largo de la cadena de suministro



Interpretación: De la tabla 1 y figura 1, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la reducción de costes el 46.7% (14 sujetos) piensan que siempre es una constante, así mismo, el 33.3% (10 sujetos) casi siempre, el 16.7% (5 sujetos) algunas veces, el 3.3% (1 sujeto) muy pocas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que nunca la reducción de costes es una constante a lo largo de la cadena de suministro. Por consiguiente, se concluyó que el 80% de los trabajadores de la empresa Global Top Food Perú S.A.C opinan que la reducción de costes en la cadena de suministro es una constante y se realiza con eficiencia para optimizar los procesos.



Tabla 2

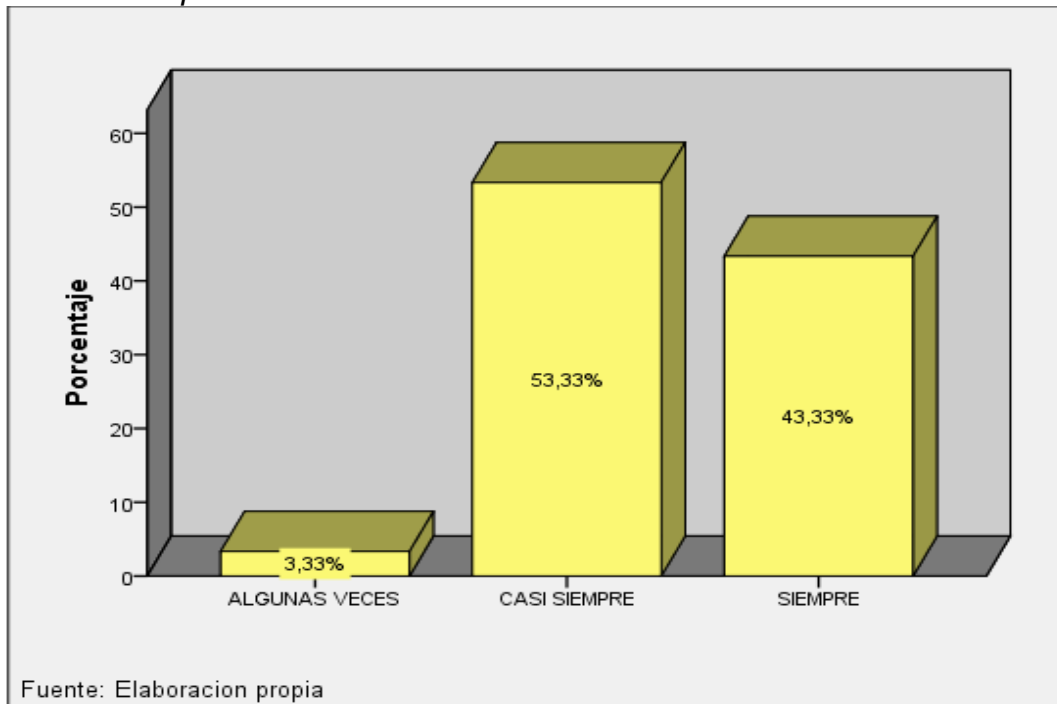
¿Cree Usted que la empresa realiza una buena gestión de proveedores?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	1	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3
	SIEMPRE	13	43,3	43,3
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 2

Gestión de proveedores



Interpretación: De la tabla 2 y figura 2, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la gestión de proveedores el 43.33% (13 sujetos) piensan que siempre se realiza una buena gestión, así mismo, el 53.3% (16 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca la empresa realiza una buena gestión de proveedores. Por consiguiente, se concluyó que el 96.66% de los trabajadores de la empresa Global Top Food Perú S.A.C consideran que la empresa realiza una buena gestión de proveedores, claves para el suministro de materia prima para el desarrollo de los procesos de congelado de papa (*Dioscorea*).

Tabla 3

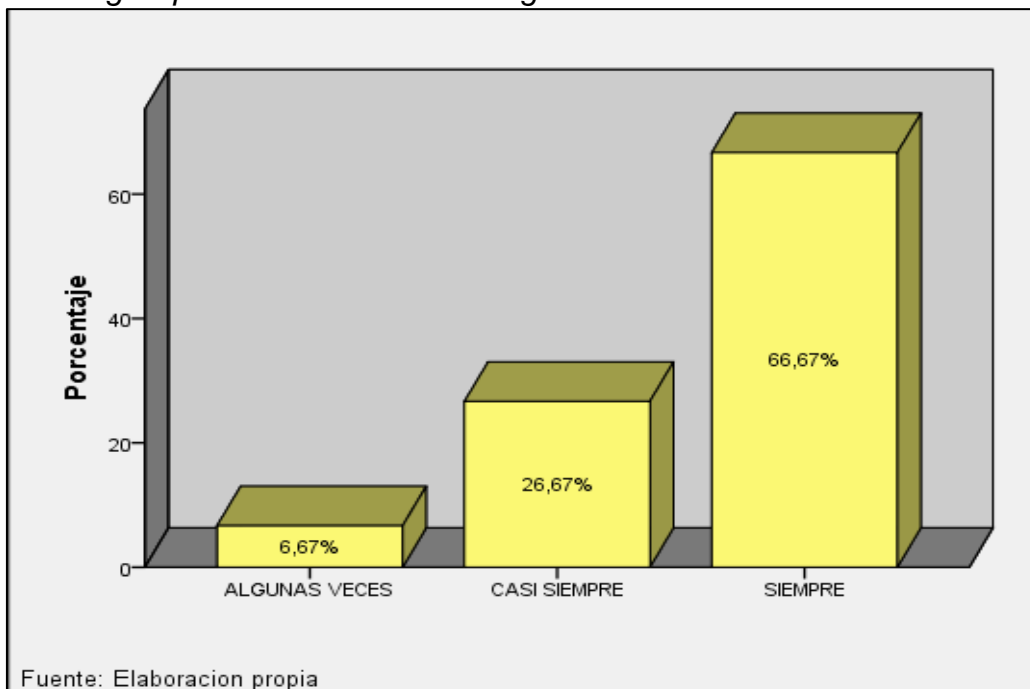
¿Considera Usted que la empresa emplea estrategias para realizar una eficiente gestión de la cadena de suministro?

		Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	ALGUNAS VECES	2	6,7
	CASI SIEMPRE	8	26,7
	SIEMPRE	20	66,7
	Total	30	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 3

Estrategias para realizar una buena gestión de la cadena de suministro



Interpretación: De la tabla 3 y figura 3 se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto el empleo de estrategias para realizar una eficiente gestión de la cadena de suministro el 66.67% (20 sujetos) piensan que siempre se emplean estrategias, así mismo, el 26.67% (8 sujetos) respondieron que casi siempre, el 6.67% (2 sujetos) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca la empresa emplea estrategias. Por consiguiente, se concluyó que el 96.66% de los trabajadores de la empresa Global Top Food Perú S.A.C consideran que la empresa realiza una buena gestión de proveedores, claves para el suministro de materia prima para el desarrollo de los procesos de congelado de papa (*Dosidicus gigas*).



Tabla 4

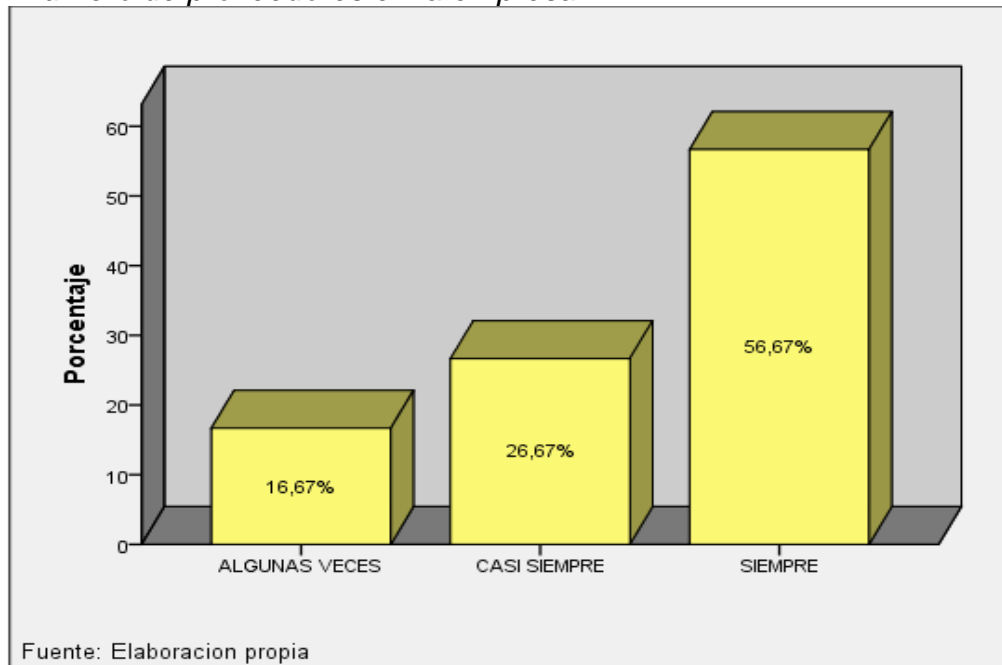
¿Considera Usted que el número de proveedores con los que trabaja actualmente la empresa cumplen con los requerimientos?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	5	16,7	16,7
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7
	SIEMPRE	17	56,7	56,7
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 4

Número de proveedores en la empresa



Fuente: Elaboracion propia

Interpretación: De la tabla 4 y figura 4, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al número de proveedores con los que trabaja actualmente la empresa el 56.67% (17 sujetos) piensan que siempre los proveedores cumplen con los requerimientos, así mismo, el 26.67% (8 sujetos) respondieron que casi siempre, el 16.67% (5 sujetos) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca los proveedores cumplen con los requerimientos. Por consiguiente, se concluyó que el 83.34% de los trabajadores de la empresa Global Top Food Perú S.A.C consideran que el número de trabajadores con los que trabaja actualmente la empresa, es el adecuado pues logran satisfacer los requerimientos de la empresa.

Tabla 5

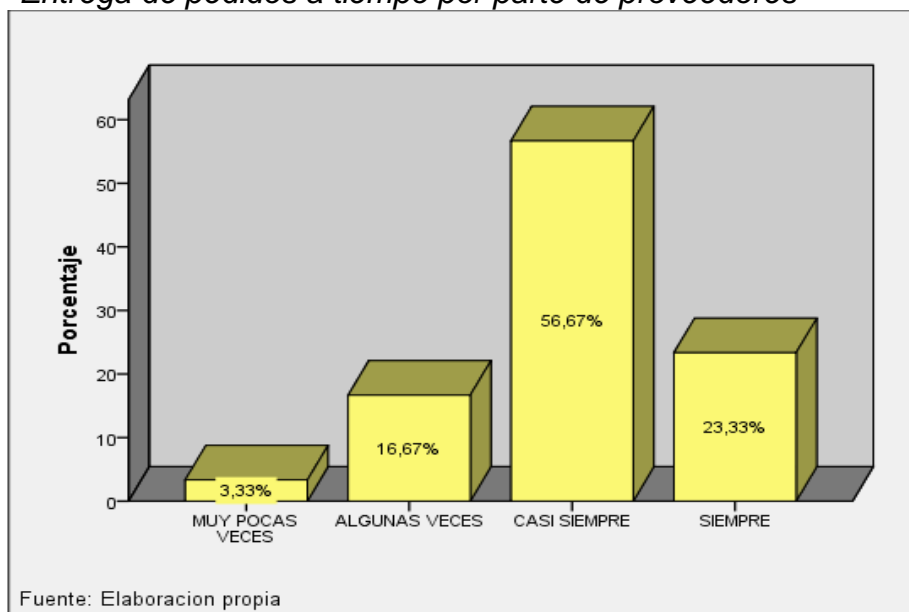
¿Considera Usted que los pedidos por parte de los proveedores se entregan a tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	MUY POCAS VECES	1	3,3	3,3
	ALGUNAS VECES	5	16,7	16,7
	CASI SIEMPRE	17	56,7	56,7
	SIEMPRE	7	23,3	23,3
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 5

Entrega de pedidos a tiempo por parte de proveedores



Interpretación: De la tabla 5 y figura 5, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto la entrega de los pedidos a tiempo por parte de los proveedores el 23.33% (7 sujetos) piensan que siempre se entregan a tiempo, así mismo, el 56.67% (17 sujetos) respondieron que casi siempre, el 16.67% (5 sujetos) algunas veces, el 3.33% (1 sujeto) muy pocas veces finalmente no existen sujetos que opinen que nunca los pedidos se entregan a tiempo. Por consiguiente, se concluyó que el 73.34% de los trabajadores de la empresa Global Top Food Perú S.A.C consideran que los pedidos por parte de los proveedores presentan algunos retrasos, lo que en algunas ocasiones dificulta el avance de los procesos de producción, por lo que se sugiere se realice una mejor coordinación del área comercial, con los proveedores de la empresa para evitar retrasos que puedan incurrir en sobrecostos.



Tabla 6

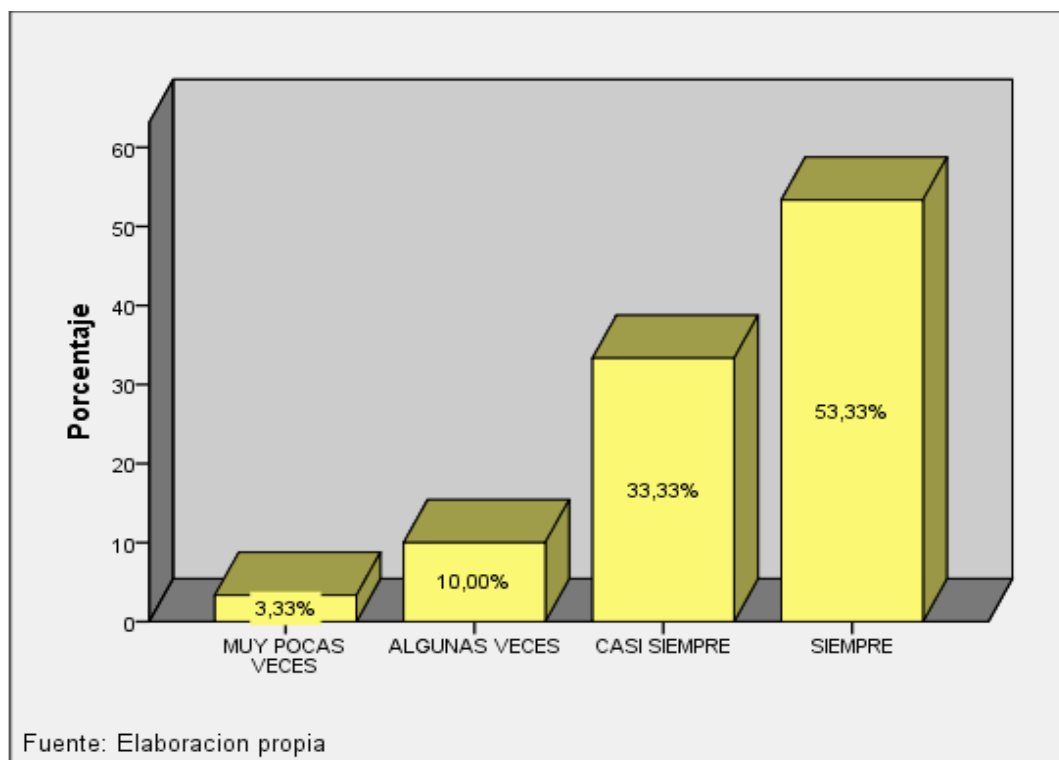
¿Considera Usted que se hace un efectivo registro de gastos de compra?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	MUY POCAS VECES	1	3,3
	ALGUNAS VECES	3	10,0
	CASI SIEMPRE	10	33,3
	SIEMPRE	16	53,3
Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 6

Registros de gastos de compra



Interpretación: De la tabla 6 y figura 6, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al registro de gastos de compra el 53.33% (16 sujetos) piensan que siempre se hace un efectivo registro, así mismo, el 33.33% (10 sujetos) respondieron que casi siempre, el 10.00% (3 sujetos) algunas veces, el 3.33% (1sujeto) muy pocas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que nunca se hace un efectivo registro de gastos de compra. Por consiguiente, se concluyó que el 86.66% de los trabajadores de la empresa Global Top Food Perú S.A.C consideran que los registros de gastos de compra se realizan de manera efectiva desde el área comercial y administrativa.



Tabla 7

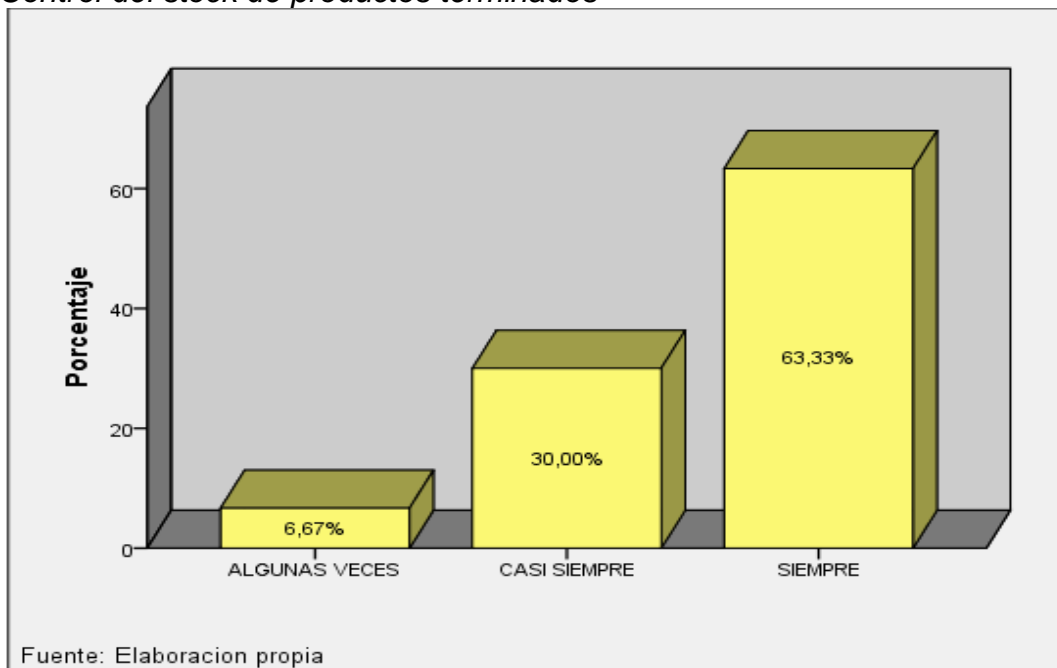
¿Considera Usted que se hace un eficiente control del stock de productos terminados?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0
	SIEMPRE	19	63,3	63,3
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 7

Control del stock de productos terminados



Interpretación: De la tabla 7 y figura 7, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al control del stock de productos terminados el 63.33% (19 sujetos) piensan que siempre se hace un eficiente control del stock, así mismo, el 30.00% (9 sujetos) respondieron que casi siempre, el 6.67% (3 sujetos) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se hace eficiente control el stock de productos terminados. Por consiguiente, se concluyó que el 93.33% de los trabajadores de la empresa Global Top Food Perú S.A.C consideran que siempre se realiza un efectivo control de stock de productos terminados, los cuales son organizados mediante códigos de trazabilidad, por calibres, variedades, pesos, clientes y destinos.

Tabla 8

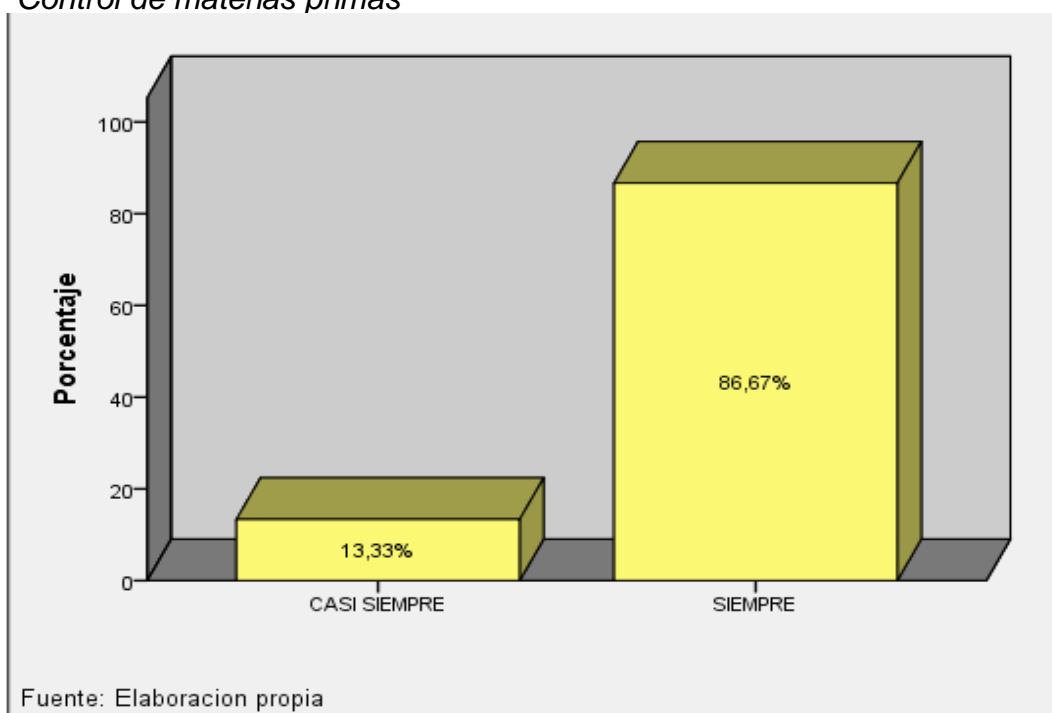
¿Considera Usted que se hace un eficiente control materias primas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	13,3
Válido SIEMPRE	26	86,7	86,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23

Figura 8

Control de materias primas



Interpretación: De la tabla 8 y figura 8, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al eficiente control de materias primas el 86.67% (26 sujetos) piensan que siempre se hace un eficiente control, así mismo, el 13.33% (4 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que, no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca se hace eficiente control de materias primas. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 86.67% de los trabajadores consideran que siempre se realiza un eficiente control de las materias primas, debidamente controladas y organizadas mediante códigos de trazabilidad.

Tabla 9

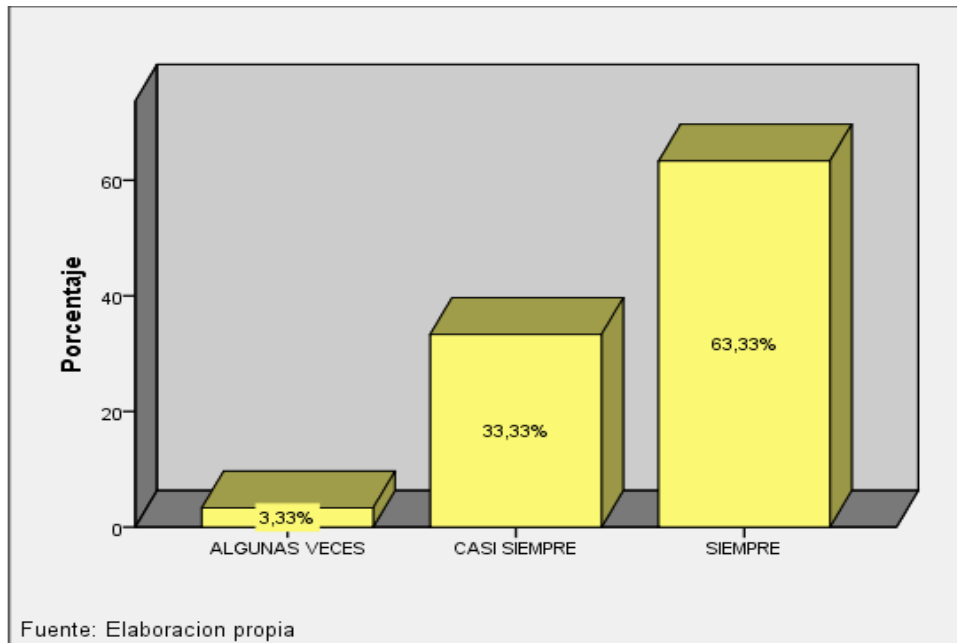
¿Opina Usted que se realiza un eficiente control de la rotación de inventarios?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	1	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3
	SIEMPRE	19	63,3	63,3
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 9

Control de la rotación de inventarios



Interpretación: De la tabla 9 y figura 9, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al control de la rotación de inventarios el 63.33% (19 sujetos) piensan que siempre se hace un eficiente control de la rotación, así mismo, el 33.33% (10 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se hace un eficiente control de la rotación de inventarios. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 96.66% de los trabajadores opinan que siempre se realiza un eficiente control de la rotación de inventarios, lo que contribuye a una menor probabilidad de daño de la materia prima o deterioro por permanencia en almacén, a su vez permite la reducción en costos de almacenamiento.

Tabla 10

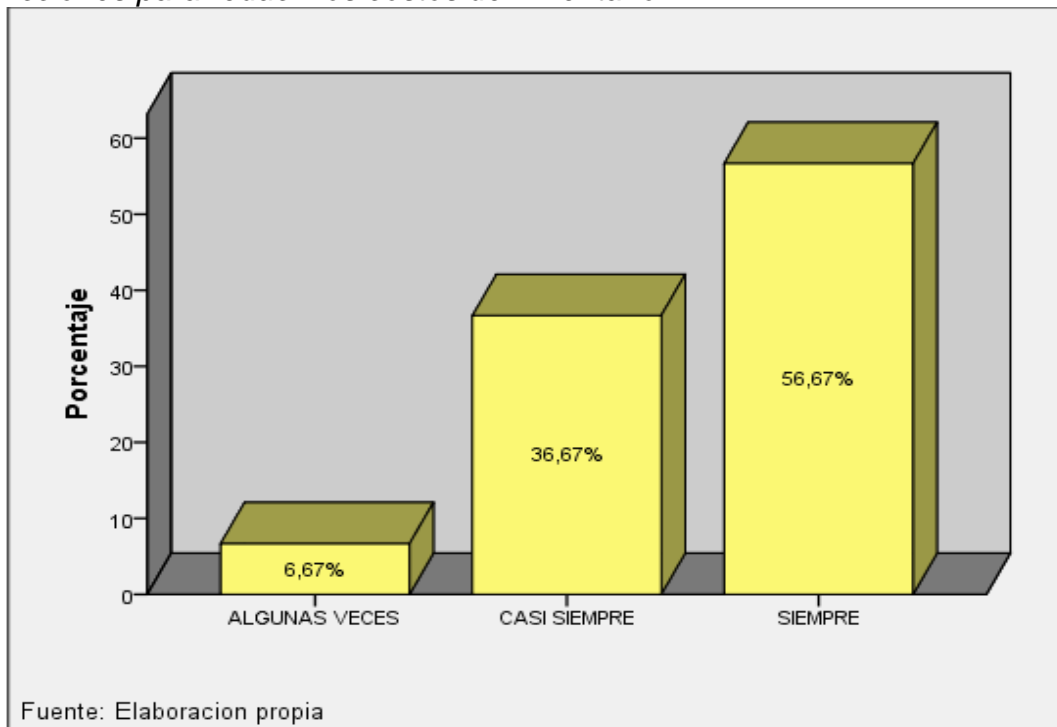
¿Opina Usted que se toman acciones para reducir los costos del inventario?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7
	SIEMPRE	17	56,7	56,7
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 10

Acciones para reducir los costos del inventario.



Interpretación: De la tabla 10 y figura 10, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a las acciones que se toman para reducir el inventario, el 56.67% (17 sujetos) piensan que siempre se toman acciones, así mismo, el 36.67% (11 sujetos) respondieron que casi siempre, el 6.67% (2 sujetos) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se tomen acciones. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 93.34% de los trabajadores consideran que sí se toman acciones para reducir los costos del inventario, lográndose optimizar el proceso.



Tabla 11

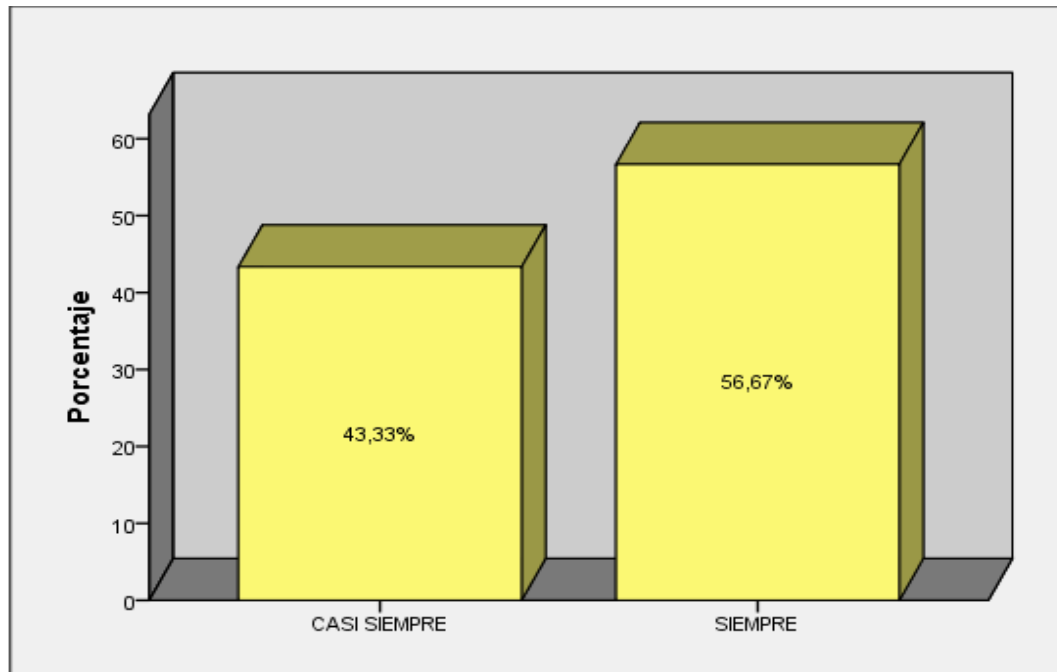
¿Considera Usted que el tiempo de recepción de los productos que ingresan a almacén es el adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	13	43,3	43,3	43,3
Válido SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 21

Tiempo de recepción de los productos que ingresan a almacén



Interpretación: De la tabla 11 y figura 11, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al tiempo de recepción de los productos que ingresan a almacén, el 56.67% (17 sujetos) piensan que siempre el tiempo es el adecuado, así mismo, el 43.33% (13 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y el tiempo de recepción es el adecuado. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. En su mayoría los trabajadores opinan que el tiempo de recepción de los productos que ingresan a almacén es el adecuado para su posterior procesamiento.

Tabla 12

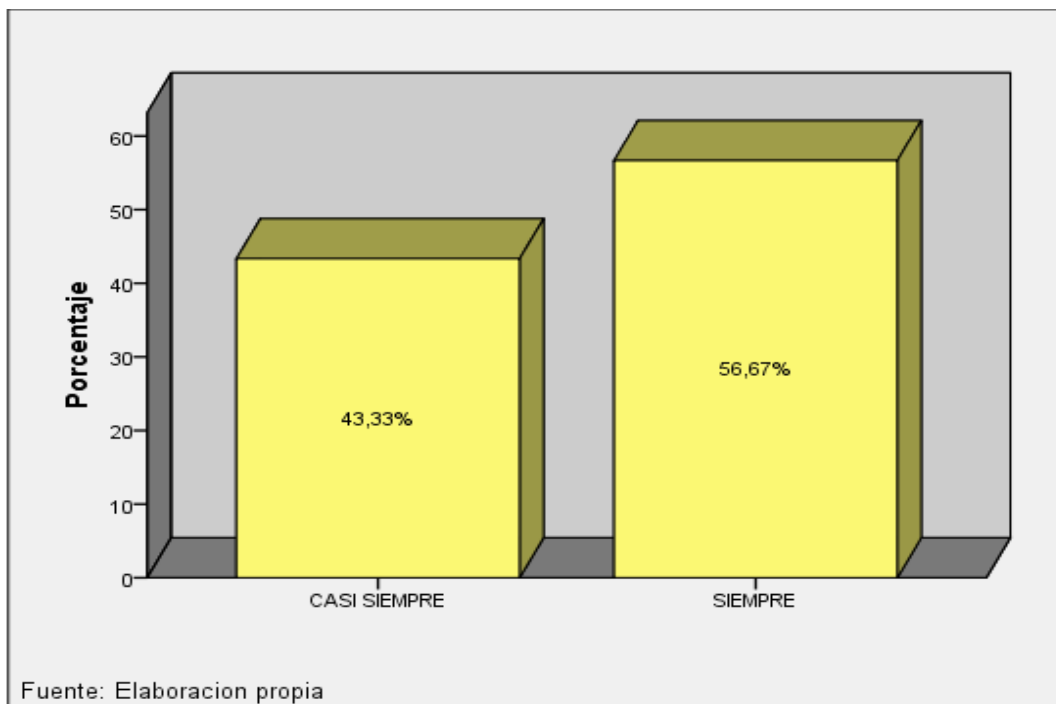
¿Considera Usted que el porcentaje del espacio de almacenamiento del producto terminado es el adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	13	43,3	43,3	43,3
Válido SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 32

Porcentaje del espacio de almacenamiento del producto terminado



Interpretación: De la tabla 12 y figura 12, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al porcentaje del espacio de almacenamiento del producto terminado, el 56.67% (17 sujetos) piensan que siempre es el adecuado, así mismo, el 43.33% (13 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces el porcentaje del espacio de almacenamiento es el adecuado. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. En su mayoría los trabajadores opinan que el porcentaje del espacio de almacenamiento del producto terminado es el adecuado.



Tabla 13

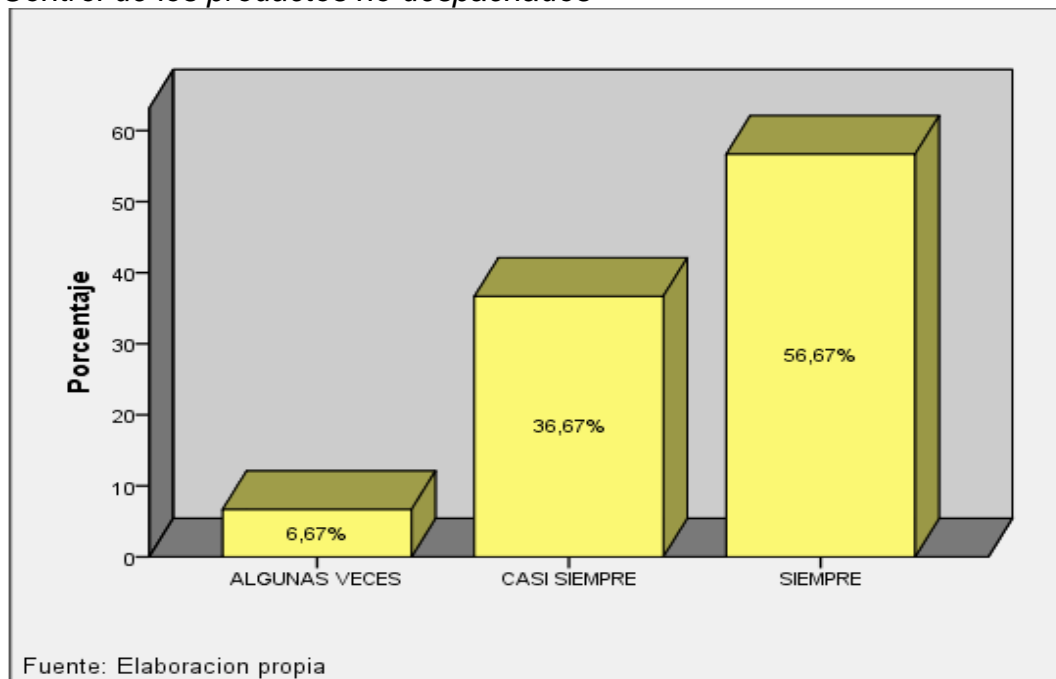
¿Se lleva un adecuado control de los productos no despachados?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido			
ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7
CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7
SIEMPRE	17	56,7	56,7
Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 43

Control de los productos no despachados



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 13 y figura 13, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al control de los productos no despachados, el 56.67% (17 sujetos) piensan que siempre se lleva un adecuado control, el 36.67% (11 sujetos) respondieron que casi siempre, el 6.67% (2 sujetos) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se lleva un adecuado control de los productos no despachados. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. El 93.43% de los trabajadores opinan que se lleva un adecuado control de los productos no despachados.



Tabla 14

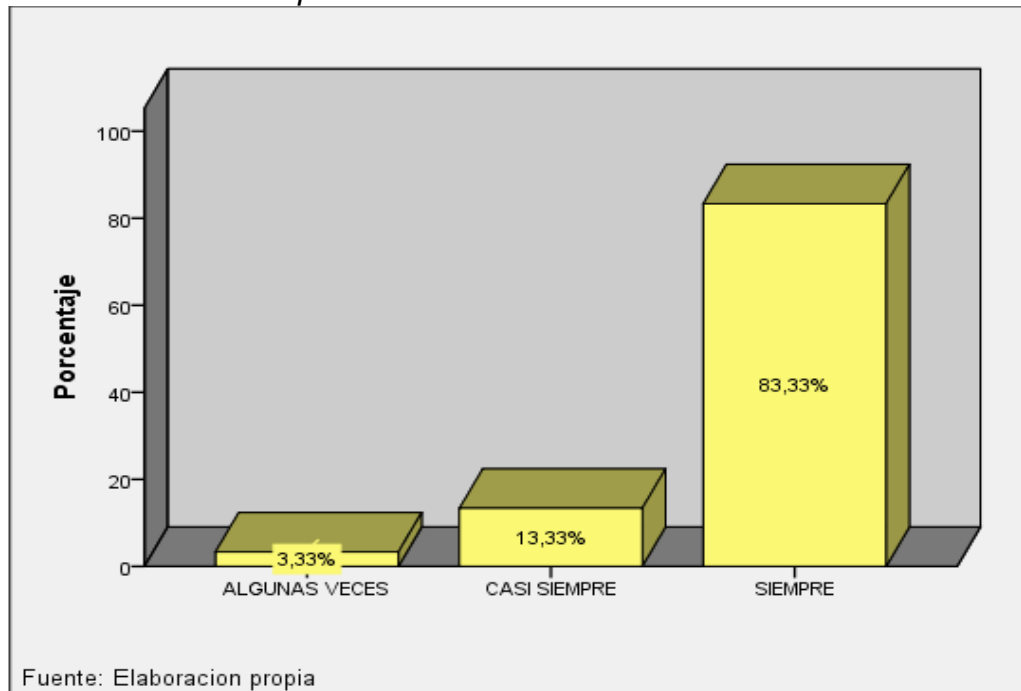
¿Se lleva un adecuado control del ciclo de la producción?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido			
ALGUNAS VECES	1	3,3	3,3
CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3
SIEMPRE	25	83,3	83,3
Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 54

Control del ciclo de la producción



Interpretación: De la tabla 14 y figura 14, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al control del ciclo de la producción, el 83.33% (25 sujetos) piensan que siempre se lleva un adecuado control, el 13.33% (4 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se lleva un adecuado control del ciclo de la producción. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. El 83.33% de los trabajadores opinan que se lleva un adecuado control del ciclo de la producción, lo cual permite mantener estandarizadas las actividades, optimizar tiempos y reducir costos.



Tabla 15

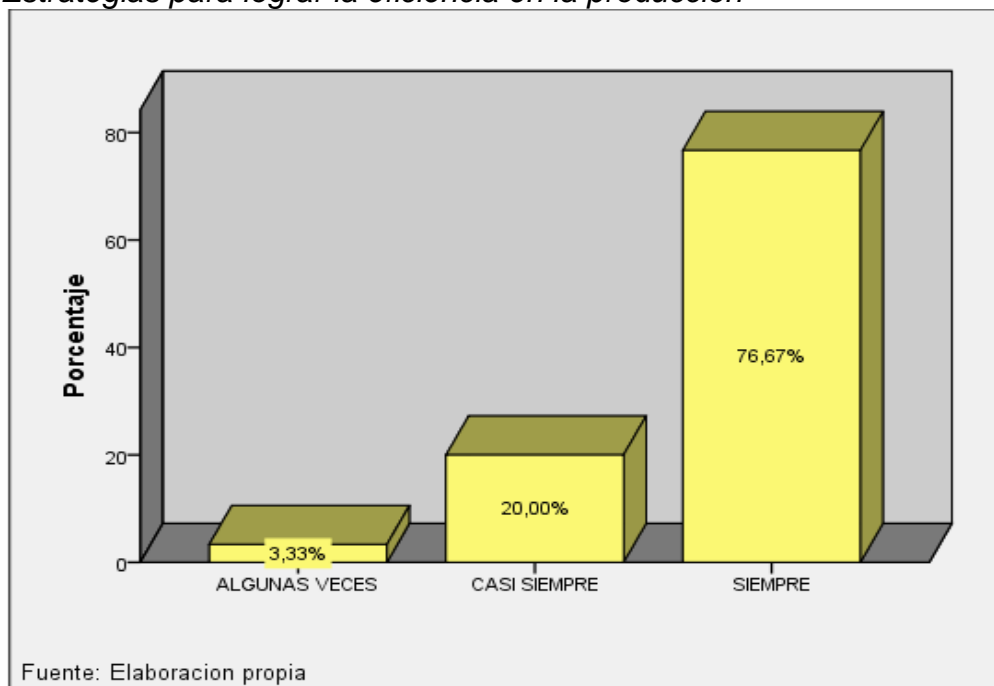
¿Considera Usted que se emplean estrategias para lograr la eficiencia en la producción?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	1	3,3
	CASI SIEMPRE	6	20,0
	SIEMPRE	23	76,7
	Total	30	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 65

Estrategias para lograr la eficiencia en la producción



Interpretación: De la tabla 15 y figura 15, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al uso de estrategias para lograr la eficiencia en la producción, el 76.67% (23 sujetos) piensan que siempre se emplean estrategias, el 20.00% (6 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se emplean estrategias para lograr la eficiencia en la producción. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. El 96.67% de los trabajadores consideran que sí se emplean estrategias para lograr la eficiencia en la producción, satisfaciendo los requerimientos de los clientes.

Tabla 16

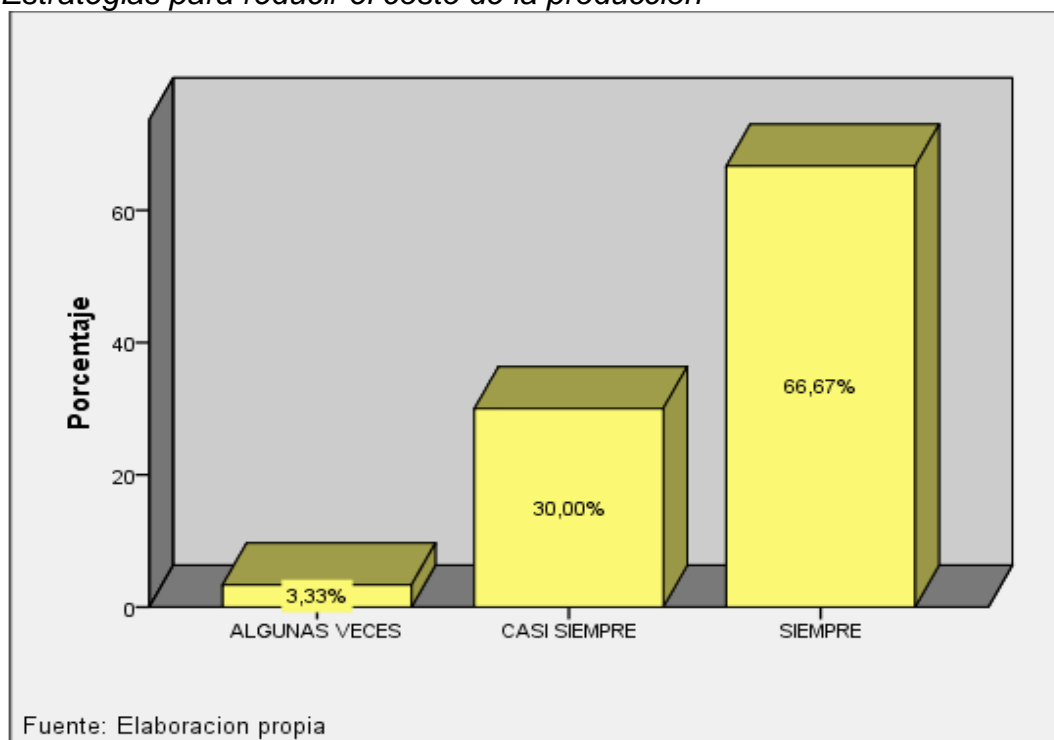
¿Considera Usted que se emplean estrategias para reducir el costo de producción?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	1	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0
	SIEMPRE	20	66,7	66,7
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 76

Estrategias para reducir el costo de la producción



Interpretación: De la tabla 16 y figura 16, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al empleo de estrategias para reducir el costo de producción, el 66.67% (20 sujetos) piensan que siempre se emplean estrategias, el 30.00% (9 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se emplean estrategias para reducir el costo de producción. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. El 96.67% de los trabajadores consideran que sí se emplean estrategias para reducir el costo de producción.

Tabla 17

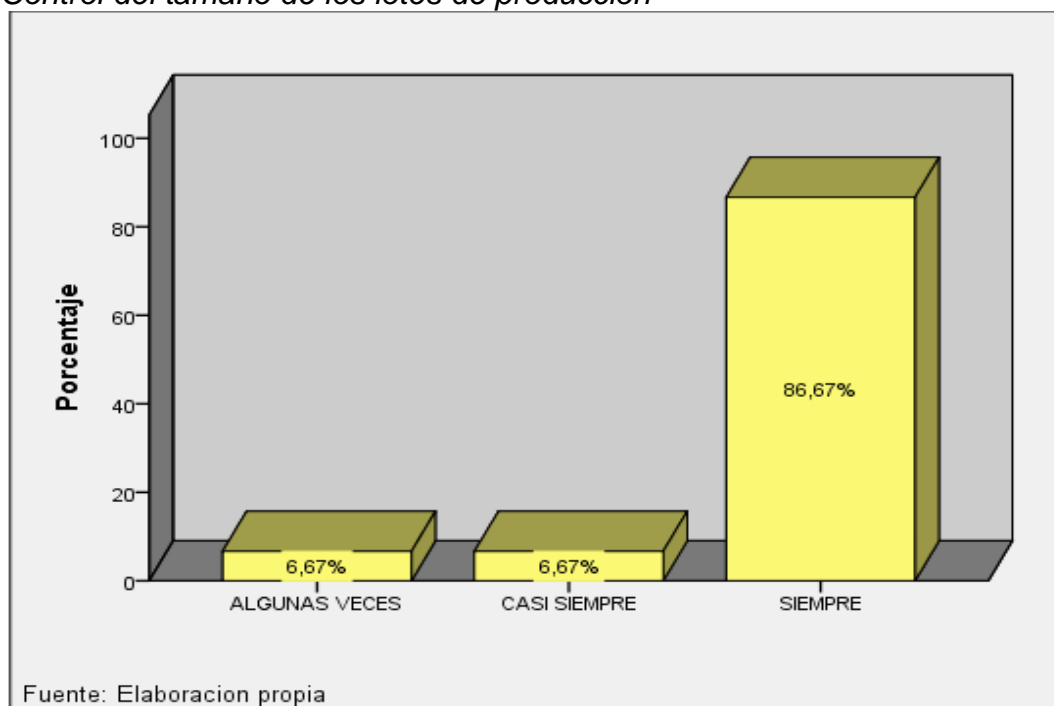
¿Se controlan los tamaños de lotes de producción?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7
	SIEMPRE	26	86,7	86,7
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 87

Control del tamaño de los lotes de producción



Interpretación: De la tabla 17 y figura 17, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al control de los tamaños de lotes de producción, el 86.67% (26 sujetos) piensan que siempre se emplean estrategias, el 6.67% (9 sujetos) respondieron que casi siempre, el 6.67% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se controlan los tamaños de lotes de producción. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. El 86.67% de los trabajadores consideran que siempre se controlan los tamaños de lotes de producción, esto mediante sistemas de calidad y trazabilidad empleados en los procesos.

Tabla 18

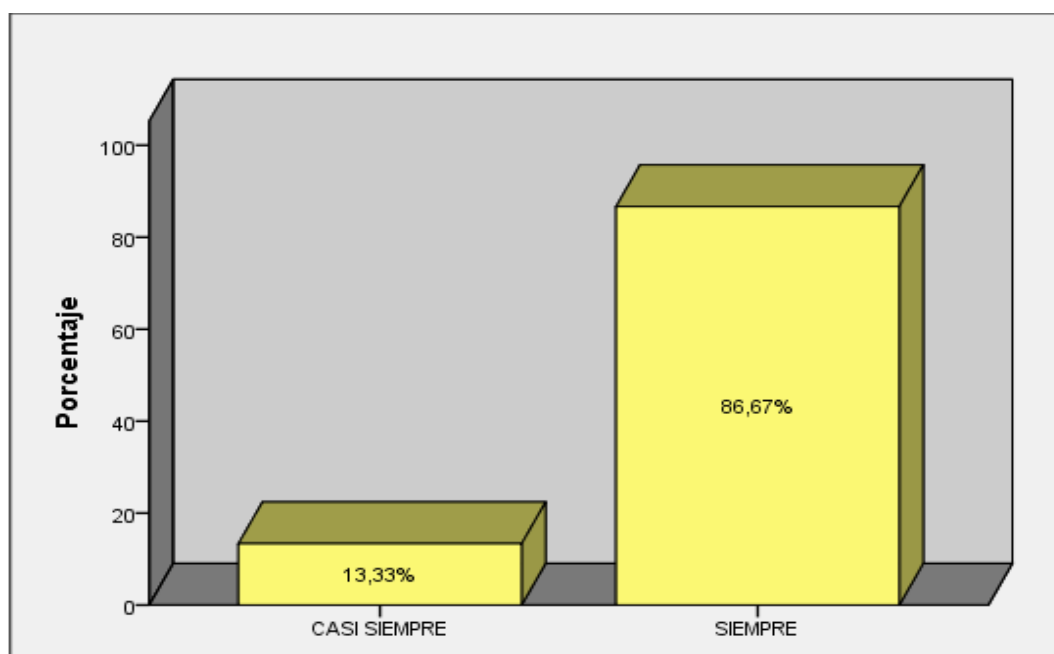
¿Se determina la cantidad producida en el día?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	13,3
Válido SIEMPRE	26	86,7	86,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 98

Determinación de la cantidad producida en el día



Interpretación: De la tabla 18 y figura 18, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la cantidad producida en el día, el 86.67% (26 sujetos) piensan que siempre se emplean estrategias, el 13.33% (4 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca se determina la cantidad producida en el día. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. El 86.67% de los trabajadores respondieron que siempre se determina la cantidad producida en el día, lo que permite llevar un mejor control de los lotes de producción y posteriormente despachos.

Tabla 19

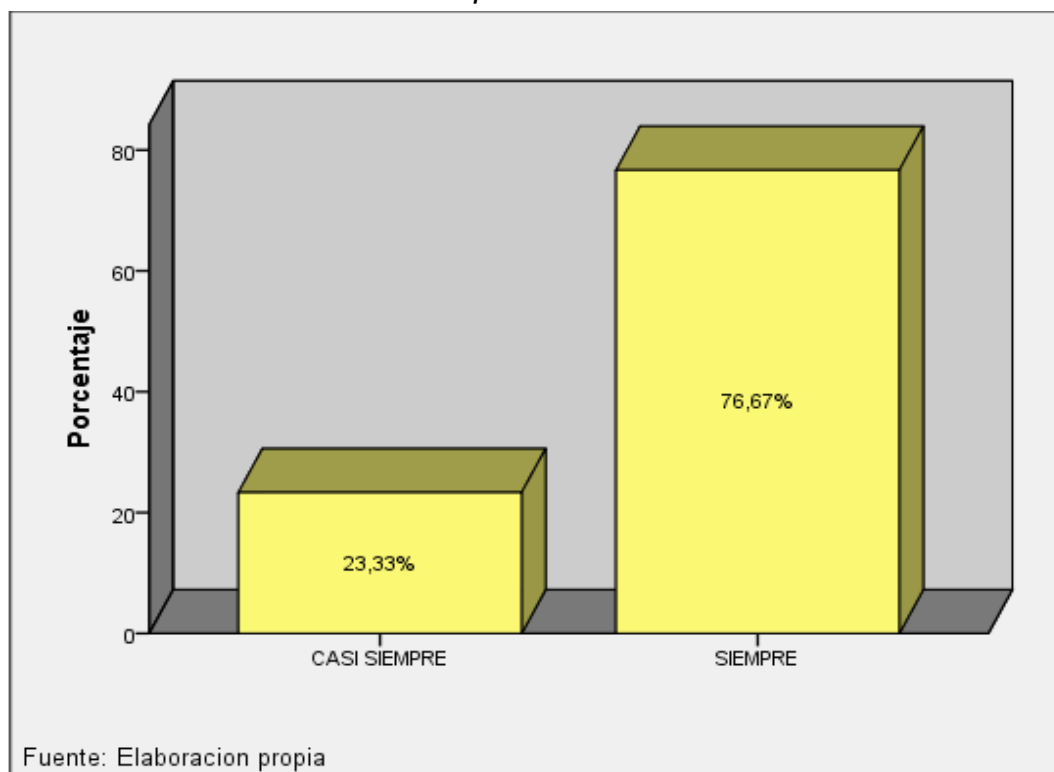
¿Se lleva un adecuado control de la frecuencia de despachos?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	23,3
Válido SIEMPRE	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 19

Control de la frecuencia de despachos



Interpretación: De la tabla 19 y figura 19, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al control de los tamaños de lotes de producción, el 76.67% (23 sujetos) piensan que siempre se emplean estrategias, el 23.33% (7 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca se lleva un adecuado control de la frecuencia de despachos. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. en su mayoría los trabajadores respondieron que se lleva un adecuado control de la frecuencia de despachos, a través de herramientas de control digitales y manuales como el packing list.

Tabla 20

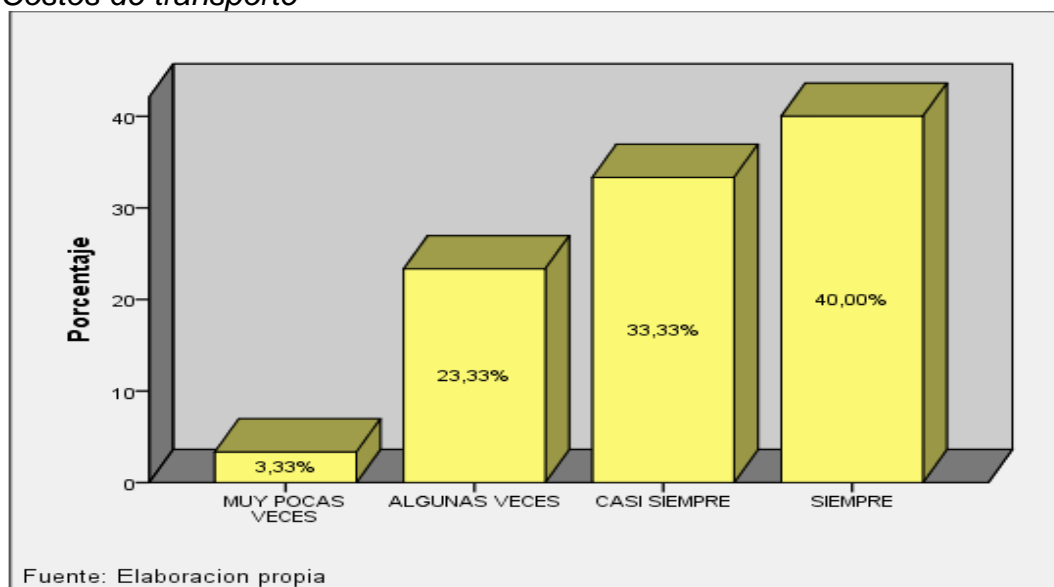
¿Considera Usted que los costos de transporte son altos?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
MUY POCAS VECES	1	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	7	23,3	23,3
Válido CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3
SIEMPRE	12	40,0	40,0
Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 20

Costos de transporte



Interpretación: De la tabla 20 y figura 20, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a los costos de transporte, el 40.00% (12 sujetos) piensan que siempre son altos, el 33.33% (10 sujetos) respondieron que casi siempre, el 23.33% (7 sujetos) algunas veces, 3.33% (1 sujeto) finalmente no existen sujetos que opinen que nunca los costos de transporte son altos. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 73.33% coincidieron en que los costos de transporte son altos, por lo que la empresa debe evaluar y rediseñar la cadena de suministro de manera que los proveedores y distribuidores coincidan con fletes que permitan reducir los costos mejorándose y optimizando el proceso. Además, también es importante negociar las limitaciones del precio con la capacidad de carga, de manera que se aproveche el espacio.

Tabla 21

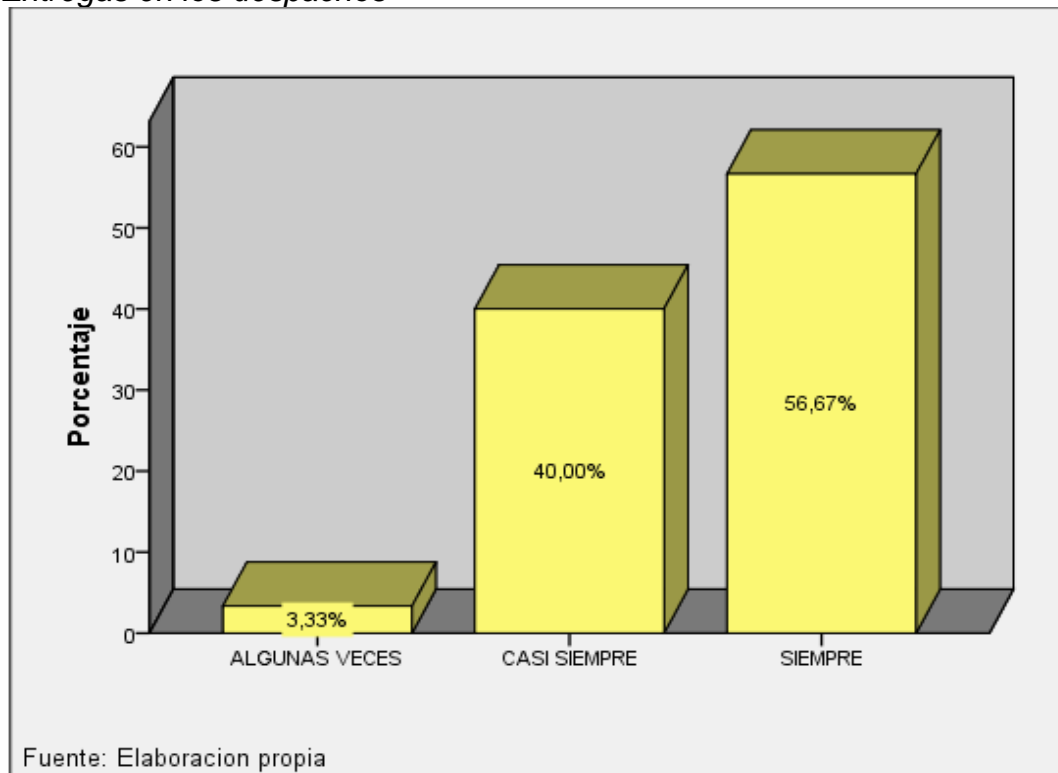
¿Las entregas de los despachos se hacen a tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	1	3,3	3,3
	CASI SIEMPRE	12	40,0	40,0
	SIEMPRE	17	56,7	56,7
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 101

Entregas en los despachos



Interpretación: De la tabla 21 y figura 21, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a las entregas de despachos, el 56.67% (17 sujetos) piensan que siempre se hacen a tiempo, el 40.00% (12 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca los costos de transporte son altos. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. El 96.67% de los trabajadores coincidieron con que la entrega de los despachos se hacen a tiempo, ofreciéndose un servicio calidad, logrando la satisfacción del cliente.

Tabla 22

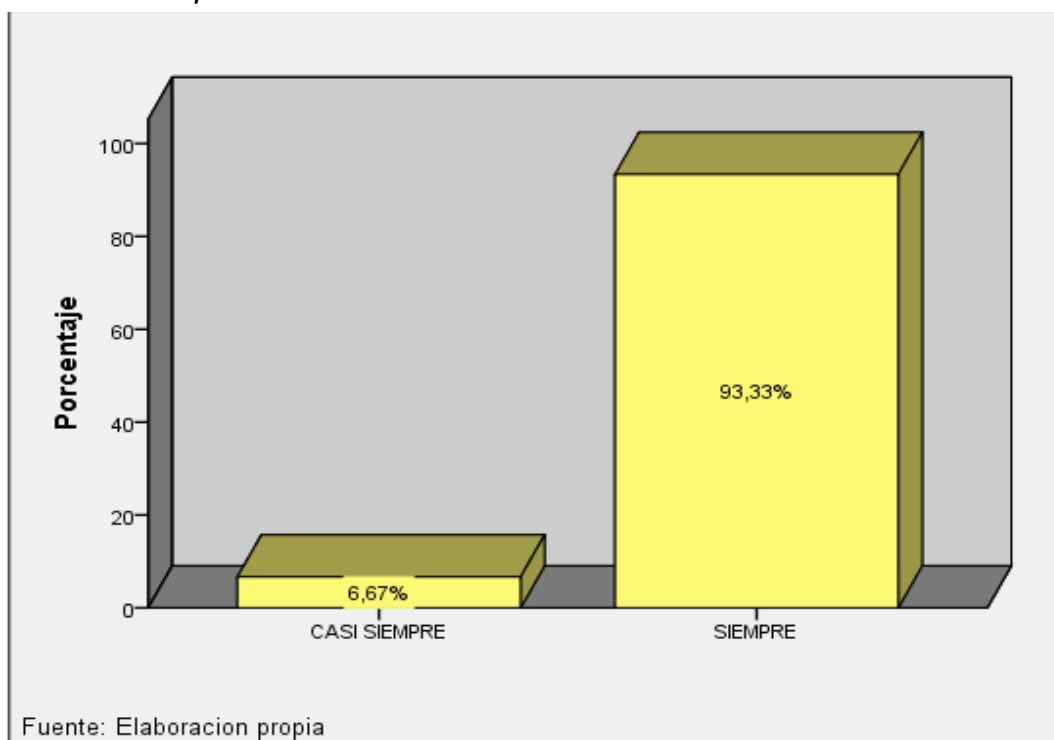
¿El producto que ofrecen al cliente es de la mejor calidad?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	6,7
Válido SIEMPRE	28	93,3	93,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 22

Calidad del producto



Interpretación: De la tabla 22 y figura 22, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la calidad del producto que se ofrece a los clientes, el 93.33% (28 sujetos) piensan que siempre es de la mejor calidad, el 6.67% (2 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca el producto es de la mejor calidad. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 93.33% de los trabajadores respondieron que el producto que ofrecen al cliente es de la mejor calidad lo que a su vez permite incrementar la productividad, además de dirigir a la empresa hacia la competitividad.

Tabla 23

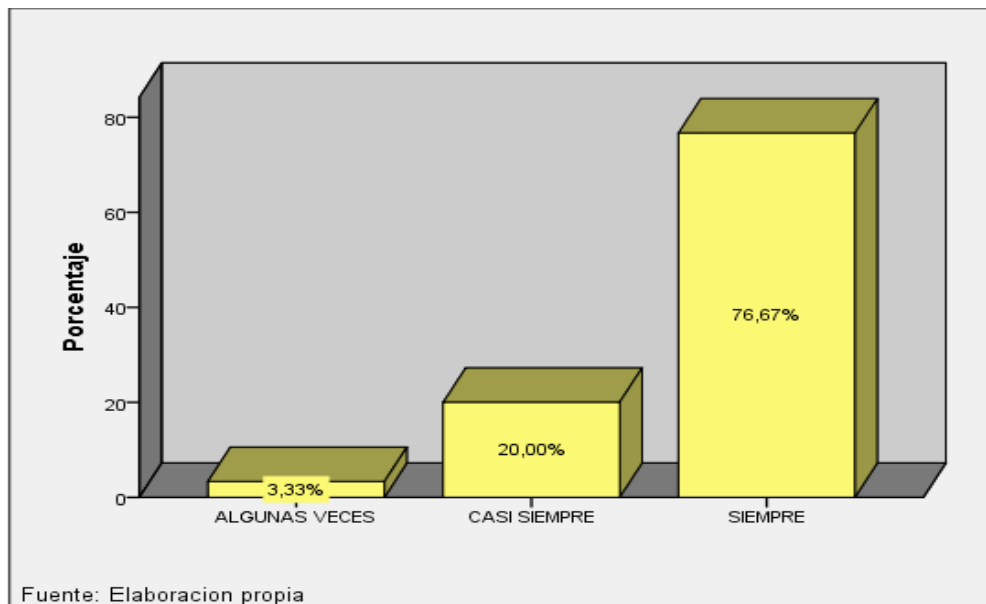
¿Considera Usted que se cuenta con una variedad de productos para satisfacer la demanda del cliente?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	1	3,3
	CASI SIEMPRE	6	20,0
	SIEMPRE	23	76,7
Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 23

Variedad de productos para satisfacer la demanda



Fuente: Elaboracion propia

Interpretación: De la tabla 23 y figura 23, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la variedad de productos para satisfacer la demanda, el 76.67% (23 sujetos) piensan que siempre se cuenta con una gran variedad, el 20.00% (6 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se cuenta con una variedad de productos para satisfacer la demanda del cliente. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 96.67% de los trabajadores respondieron que existe una gran variedad de productos derivados de la pota como: aleta congelada, nuca congelada, tentáculo congelado, con los que se satisface la demanda del cliente.



Tabla 24

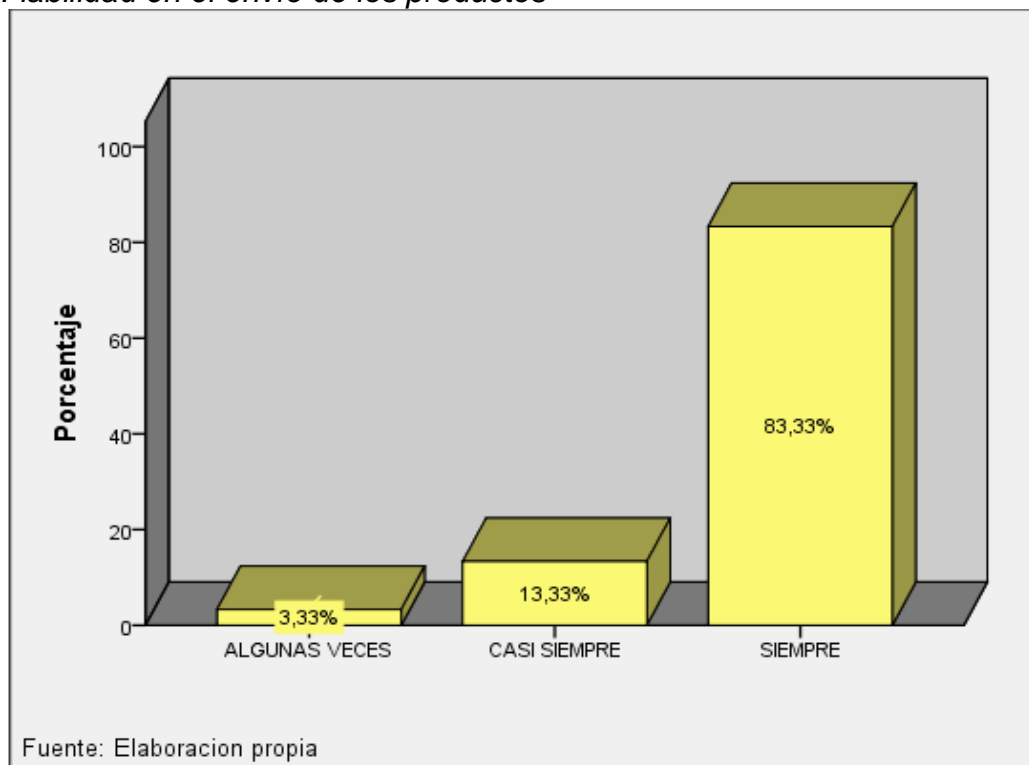
¿Considera Usted que la empresa brinda al cliente la fiabilidad en el envío de su producto?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	1	3,3
	CASI SIEMPRE	4	13,3
	SIEMPRE	25	83,3
	Total	30	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 24

Fiabilidad en el envío de los productos



Interpretación: De la tabla 24 y figura 24, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la fiabilidad en el envío de los productos, el 83.33% (25 sujetos) piensan que siempre se brinda fiabilidad, el 13.33% (4 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se brinda fiabilidad en el envío de los productos. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 96.66% de los trabajadores respondieron que la empresa siempre brinda fiabilidad en los envíos de los productos a los diferentes destinos.

Tabla 25

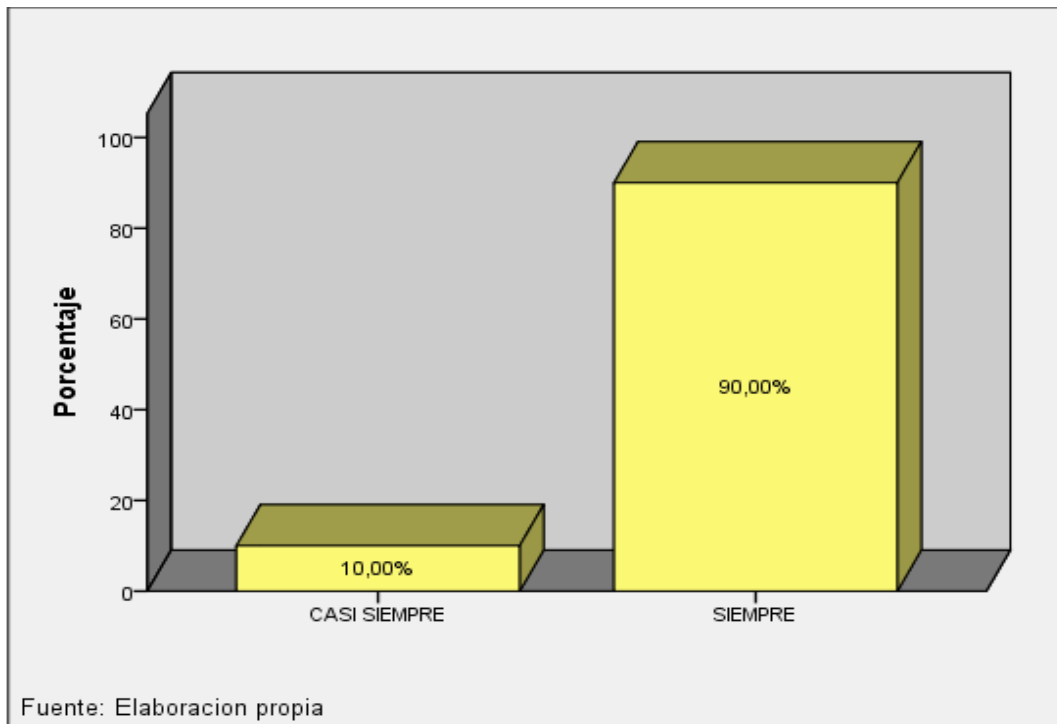
¿Considera Usted que la documentación está en regla y debidamente ordenada?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	CASI SIEMPRE	3	10,0	10,0	10,0
	SIEMPRE	27	90,0	90,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 25

Documentación en regla y debidamente ordenada



Interpretación: De la tabla 25 y figura 25, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la documentación en regla y debidamente ordenada, el 90.00% (27 sujetos) piensan que siempre está en regla y debidamente ordenada, el 10.00% (3 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca la documentación está en regla y debidamente ordenada. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 90.00% de los trabajadores respondieron que la documentación siempre se encuentra en regla y debidamente ordenada para facilitar los procesos o hacer el seguimiento necesario en caso se presente alguna incidencia.

Tabla 26

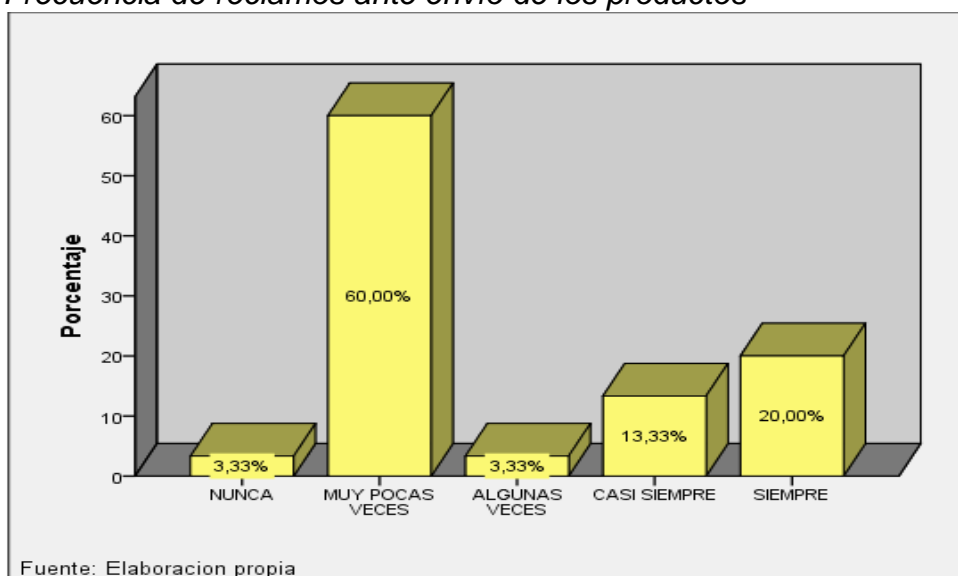
¿Con qué frecuencia se reciben reclamos ante el envío los productos al cliente?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
NUNCA	1	3,3	3,3
MUY POCAS VECES	18	60,0	60,0
ALGUNAS VECES	1	3,3	3,3
CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3
SIEMPRE	6	20,0	20,0
Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 26

Frecuencia de reclamos ante envío de los productos



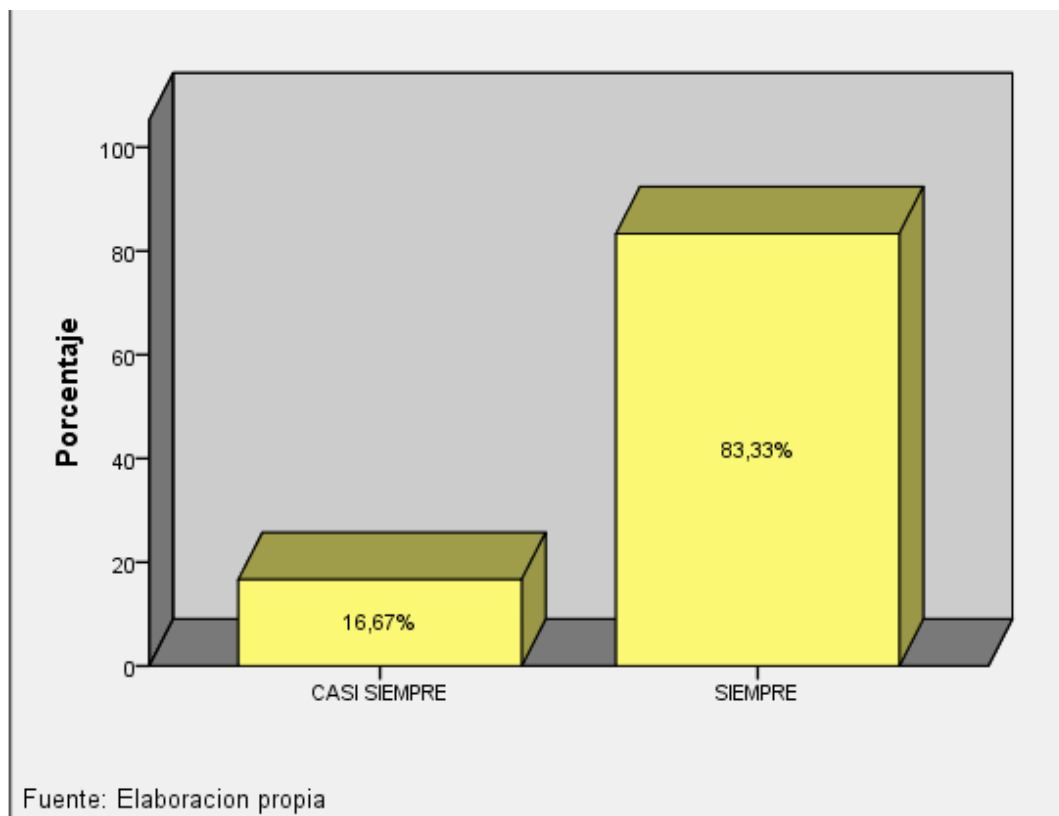
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 26 y figura 26, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la frecuencia de reclamos en el envío de los productos, el 20.00% (6 sujetos) piensan que siempre se reciben reclamos, el 13.33% (4 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, el 60.00% (18 sujetos) muy pocas veces y el 3.33% (1 sujeto) nunca se reciben reclamos ante el envío de los productos al cliente. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 60.00% de los trabajadores respondieron que muy pocas veces de reciben reclamos ante el envío de los productos, un 20% mencionó que si se han presentado reclamos, pero en menor medida, ante es ello es importante hacer una evaluación de los puntos críticos y trabajar en la mejora continua.

Tabla 27*¿Con qué frecuencia se entregan oportunamente los pedidos?*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	16,7
Válido SIEMPRE	25	83,3	83,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23

Figura 27*Frecuencia de entrega de pedidos*

Interpretación: De la tabla 27 y figura 27, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la frecuencia de entrega oportunamente de los pedidos, el 83.33% (25 sujetos) piensan que siempre se entrega oportunamente, el 16.67% (5 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca se entregan oportunamente los pedidos. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 83.33% de los trabajadores respondieron que los pedidos siempre se entregan oportunamente a fin de no generar daños en la carga.



Tabla 28

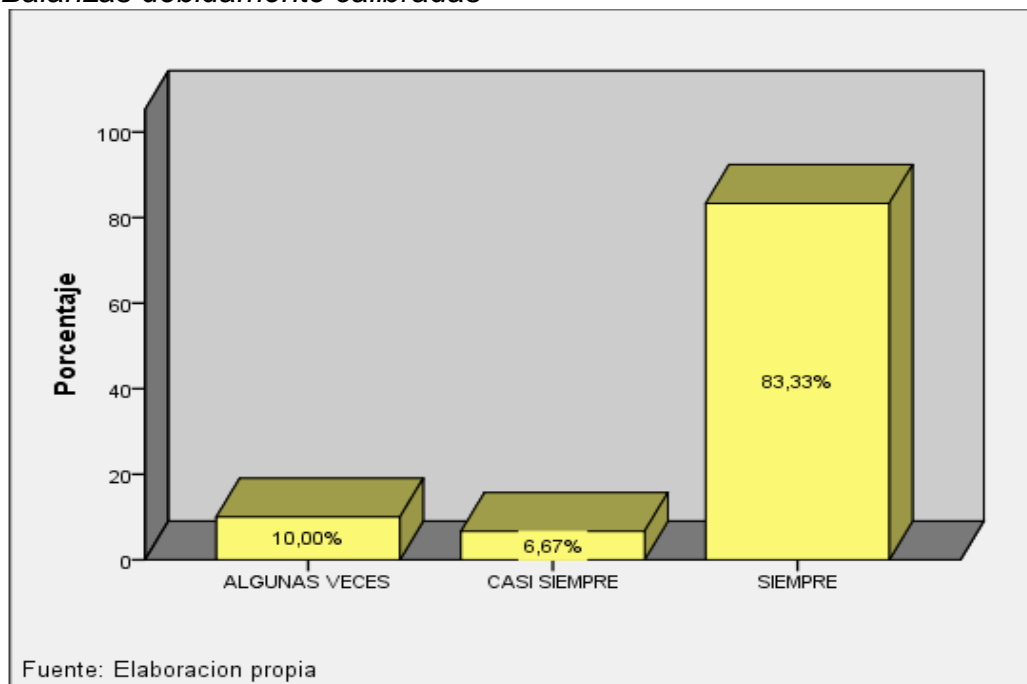
¿Las balanzas están debidamente calibradas?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7
	SIEMPRE	25	83,3	83,3
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 28

Balanzas debidamente calibradas



Interpretación: De la tabla 28 y figura 28, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la calibración de balanzas, el 83.33% (25 sujetos) respondieron que siempre están calibradas, el 6.67% (2 sujetos) respondieron que casi siempre, el 10.00% (3 sujetos) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca las balanzas están debidamente calibradas. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 83.33% de los trabajadores respondieron que los las balanzas se encuentran debidamente calibradas y un 10% respondió que algunas veces, por lo que es importante realizar la supervisión necesaria antes de iniciar los procesos a fin de evitar desbalances en los pesos, y posteriores reclamos por parte de los clientes



Tabla 29

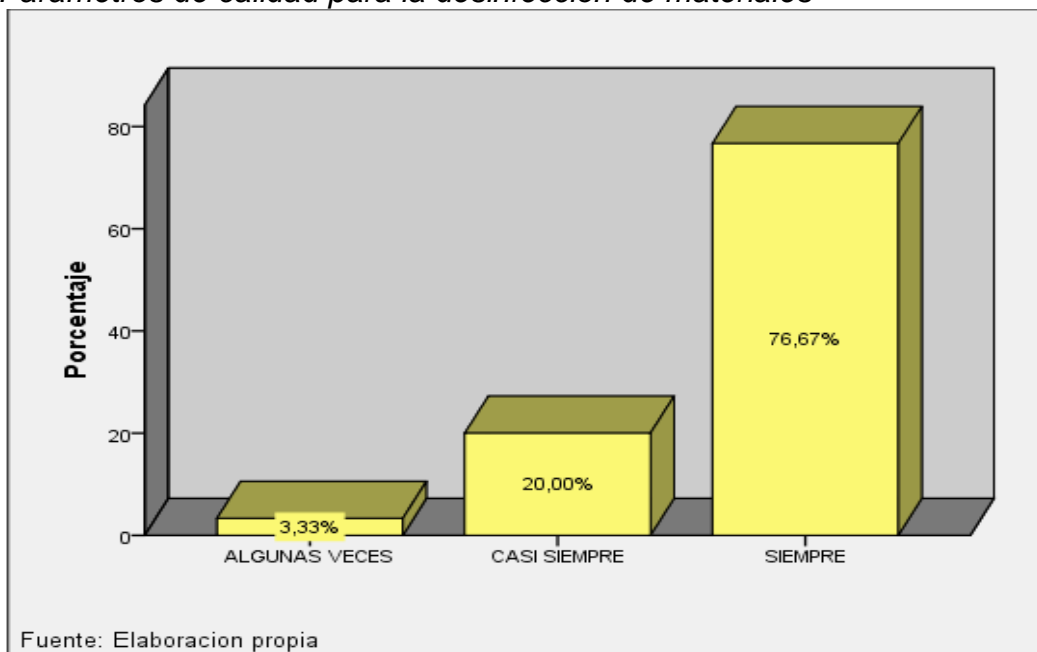
¿Se siguen los parámetros de calidad para la desinfección de materiales?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido	ALGUNAS VECES	1	3,3
	CASI SIEMPRE	6	20,0
	SIEMPRE	23	76,7
	Total	30	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 29

Parámetros de calidad para la desinfección de materiales



Interpretación: De la tabla 29 y figura 29, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a los parámetros de calidad para la desinfección de materiales, el 76.67% (23 sujetos) respondieron que siempre se siguen los parámetros de calidad, el 20.00% (6 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se siguen los parámetros de calidad para la desinfección de materiales. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 96.67% de los trabajadores respondieron sí se aplican parámetros de calidad para la desinfección de materiales de manera que se trabaje con la inocuidad necesaria para asegurar la calidad en los procesos.

Tabla 30

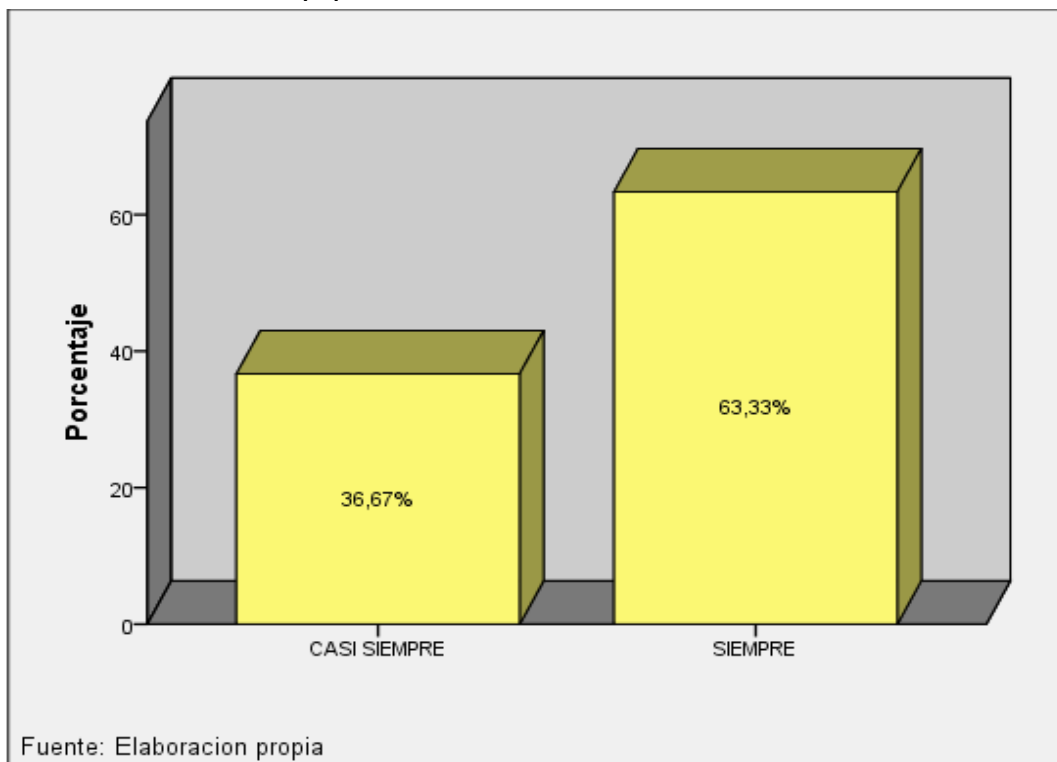
¿Se realiza un constante mantenimiento de equipos?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	36,7
SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 30

Mantenimiento de equipos



Interpretación: De la tabla 30 y figura 30, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al mantenimiento de equipos, el 63.33% (19 sujetos) piensan que siempre se hace un mantenimiento constante, el 36.67% (11 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca se hace un mantenimiento de los equipos. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. siempre se realiza el constante mantenimiento de equipos elementales para las diferentes operaciones en los procesos productivos.

Tabla 31

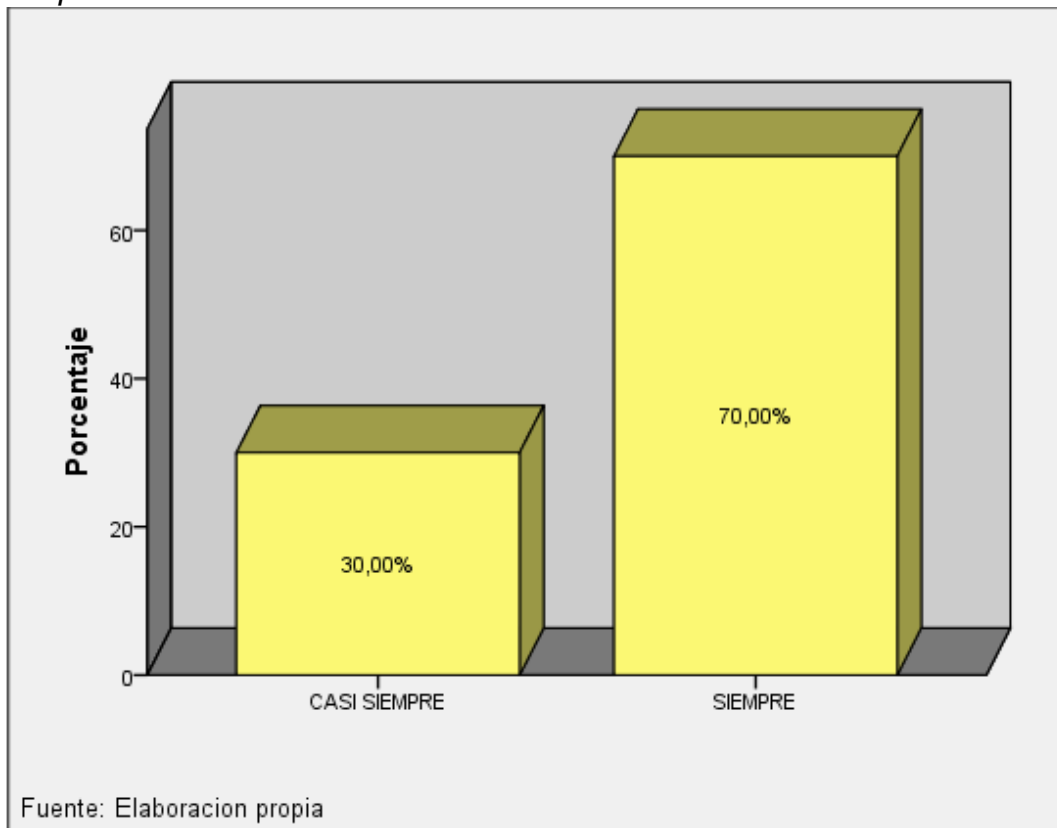
¿Considera Usted que la empresa aplica los manuales de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	30,0
SIEMPRE	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 31

Empleo de manuales de calidad



Interpretación: De la tabla 31 y figura 31, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al empleo de manuales de calidad, el 70.00% (21 sujetos) piensan que siempre se emplean manuales, el 30.00% (9 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca se hace aplicar manuales de calidad. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. sí se aplican los manuales de calidad para cada proceso de producción.



Tabla 32

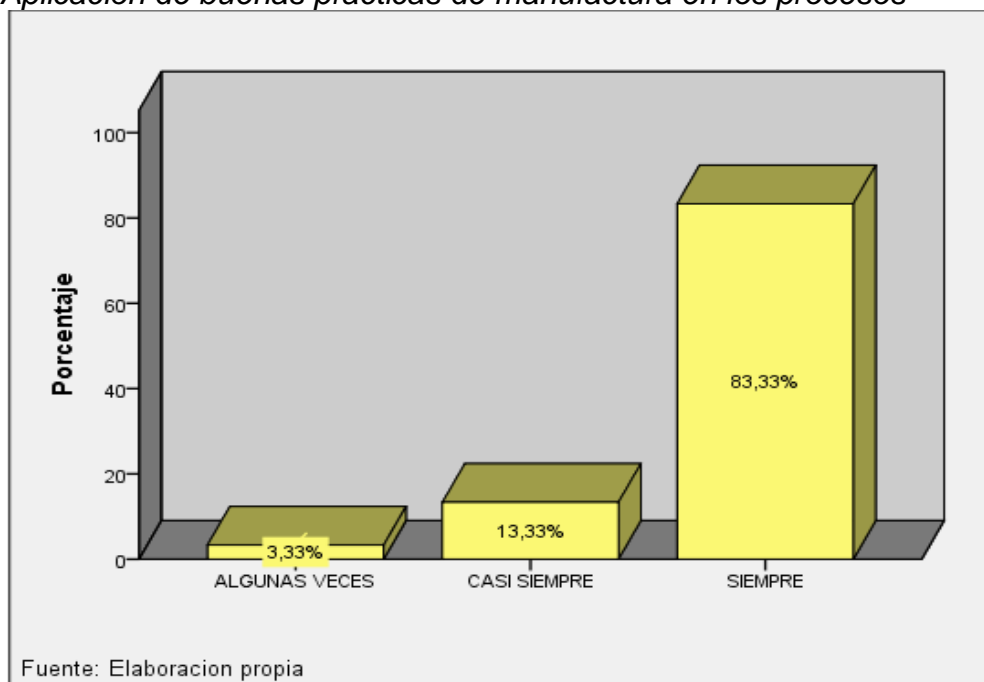
¿Considera Usted que se la empresa aplica buenas prácticas de manufactura en los procesos?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)
Válido			
ALGUNAS VECES	1	3,3	3,3
CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3
SIEMPRE	25	83,3	83,3
Total	30	100,0	100,0

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 32

Aplicación de buenas prácticas de manufactura en los procesos



Fuente: Elaboracion propia

Interpretación: De la tabla 32 y figura 32, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la aplicación procedimientos que se aplican en los proceso de congelados, el 83.33% (25 sujetos) respondieron que siempre se aplican buenas prácticas, el 13.33% (4 sujetos) respondieron que casi siempre, el 3.33% (1 sujeto) algunas veces, finalmente no existen sujetos que opinen que muy pocas veces y nunca se aplican buenas prácticas de manufactura en los procesos. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 83.33% de los trabajadores respondieron que se aplican buenas prácticas de manufactura en los procesos, de manera que se asegure la calidad e inocuidad.



Tabla 33

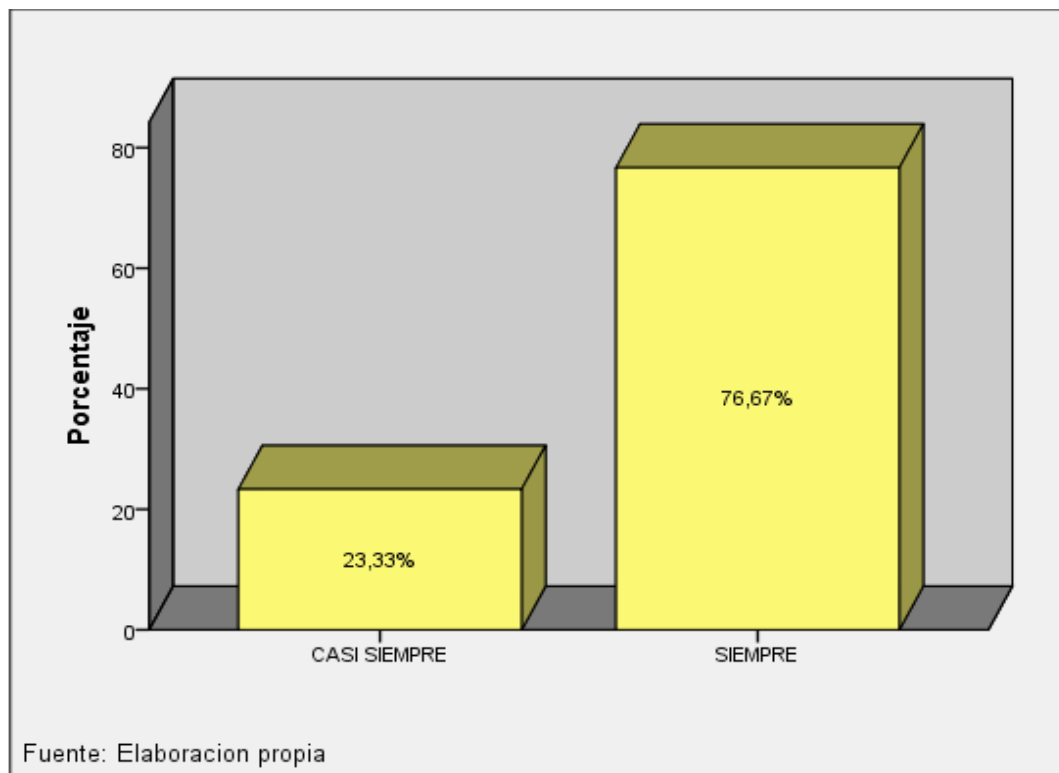
¿Considera Usted que la empresa aplica los lineamientos del plan Haccp?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	23,3
Válido SIEMPRE	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 33

Aplicación de los lineamientos del plan Haccp



Interpretación: De la tabla 33 y figura 33, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la aplicación de los lineamientos del plan Haccp, el 76.67% (23 sujetos) piensan que siempre se aplican los lineamientos, el 23.33% (7 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca se aplican lineamientos del plan Haccp. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. sí se aplican los lineamientos del plan Haccp necesarios para realizar los diferentes procesos.

Tabla 34

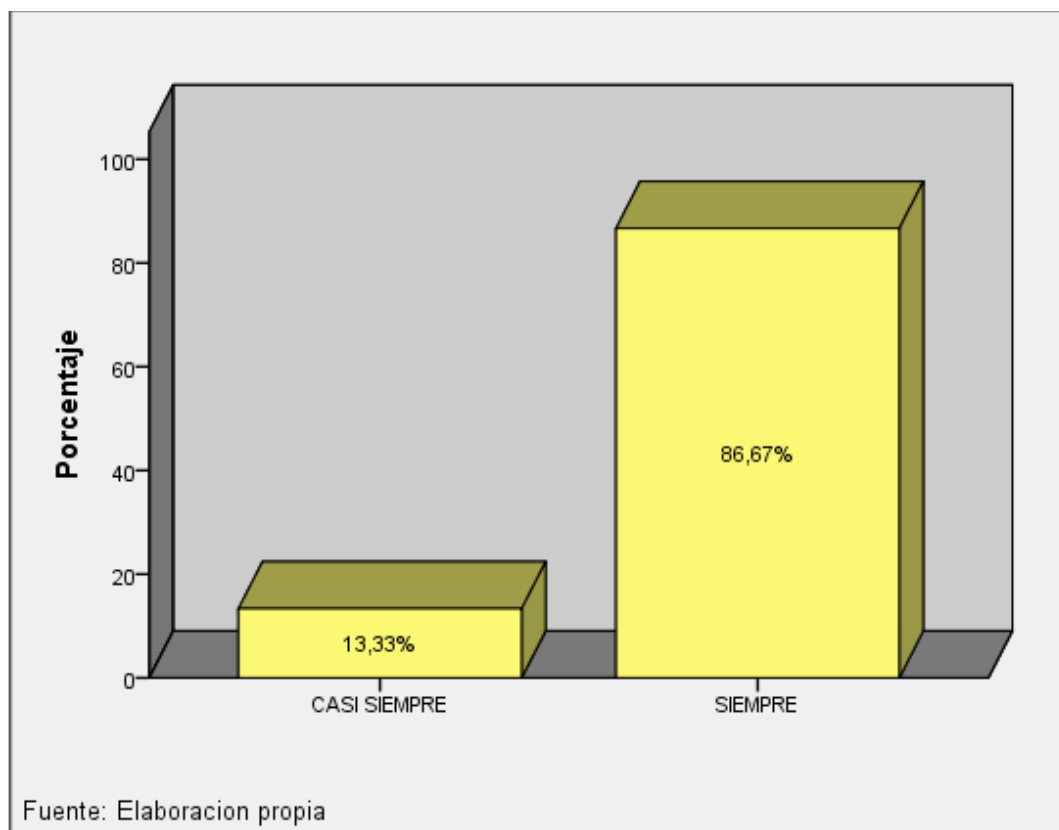
¿Considera Usted que se aplican procedimientos operativos estandarizados en los procesos?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	13,3
	SIEMPRE	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 34

Aplicación de procedimientos operativos estandarizados en los procesos



Interpretación: De la tabla 34 y figura 34, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la aplicación de los lineamientos del plan Haccp, el 76.67% (23 sujetos) piensan que siempre se aplican los lineamientos, el 23.33% (7 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca se aplican lineamientos del plan Haccp.

Tabla 35

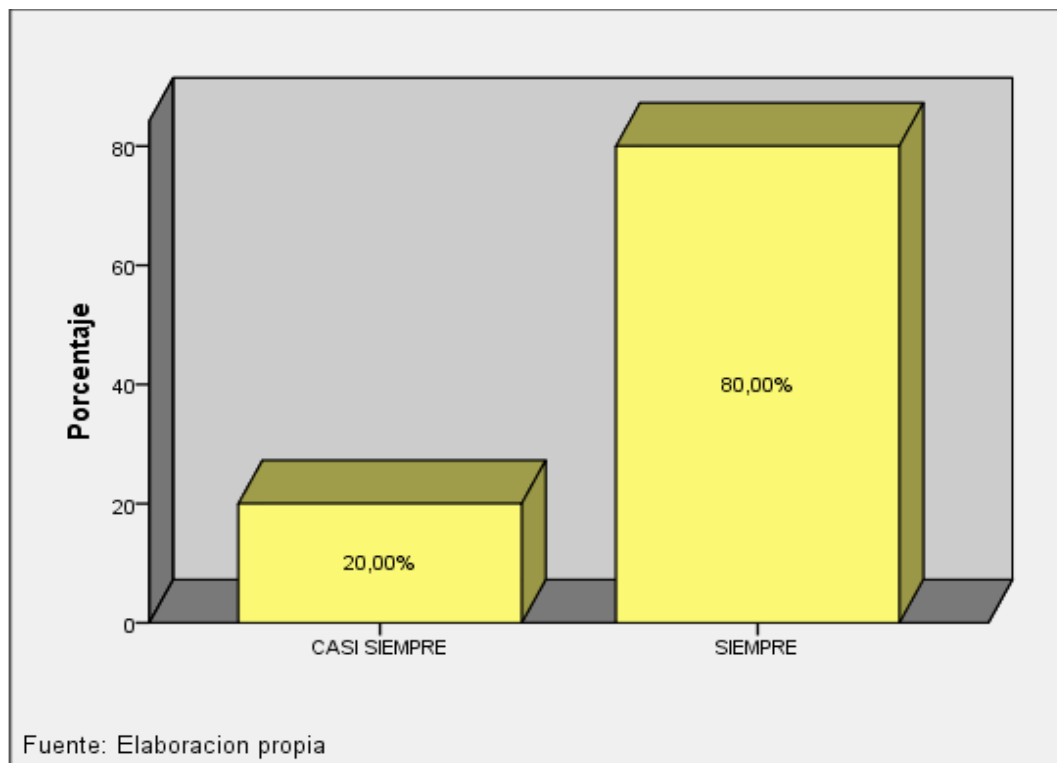
¿Considera Usted que la gestión de incidencias es eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	CASI SIEMPRE	6	20,0	20,0	20,0
	SIEMPRE	24	80,0	80,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 35

Gestión de incidencias



Interpretación: De la tabla 35 y figura 35, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la gestión de incidencias, el 80.00% (24 sujetos) piensan que siempre se hace una eficiente gestión de incidencias, el 20.00% (6 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca se hace una eficiente gestión de incidencias. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 80.00% de los trabajadores respondieron que los pedidos siempre se realizan con eficiencia las incidencias que se suscitan.

Tabla 36

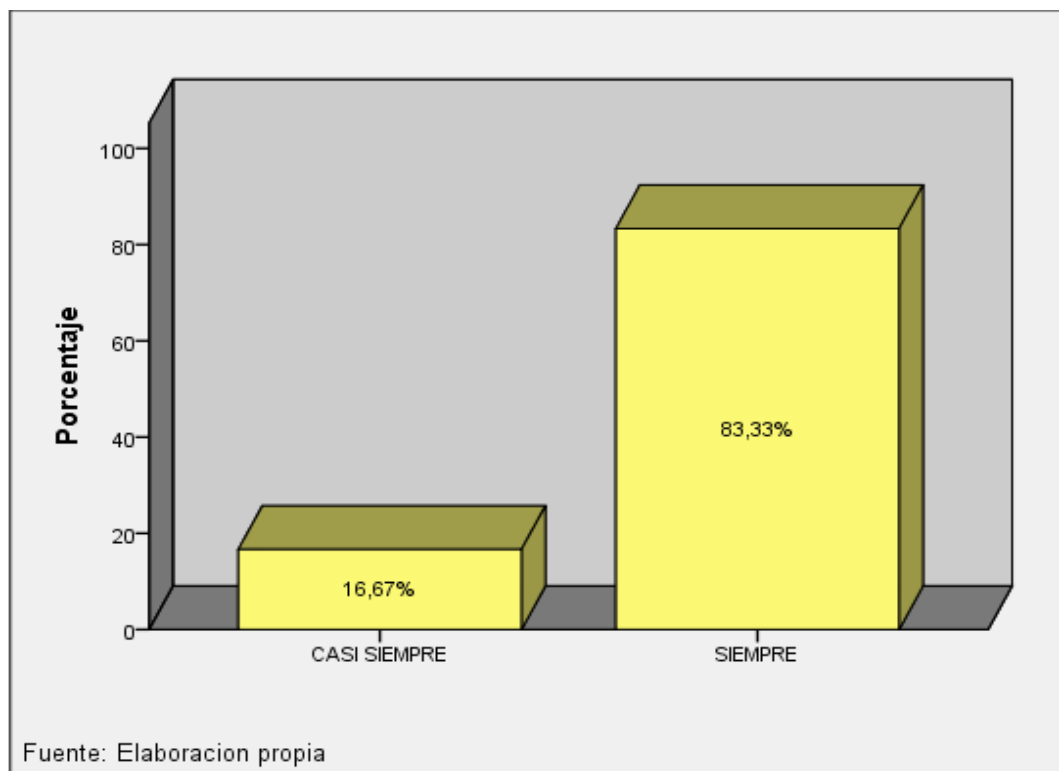
¿Considera Usted que el trabajo en equipo contribuye a mejorar la calidad del producto terminado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	16,7
Válido SIEMPRE	25	83,3	83,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.4

Figura 36

Trabajo en equipo para mejorar la calidad del producto



Interpretación: De la tabla 36 y figura 36, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al trabajo en equipo para mejorar la calidad del producto, el 83.33% (25 sujetos) piensan que siempre se trabaja en equipo, el 16.67% (5 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca el trabajo en equipo contribuye a mejorar la calidad del producto terminado. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. la mayoría de los trabajadores coinciden con que el trabajo en equipo contribuye a mejorar la calidad del producto terminado.



Tabla 37

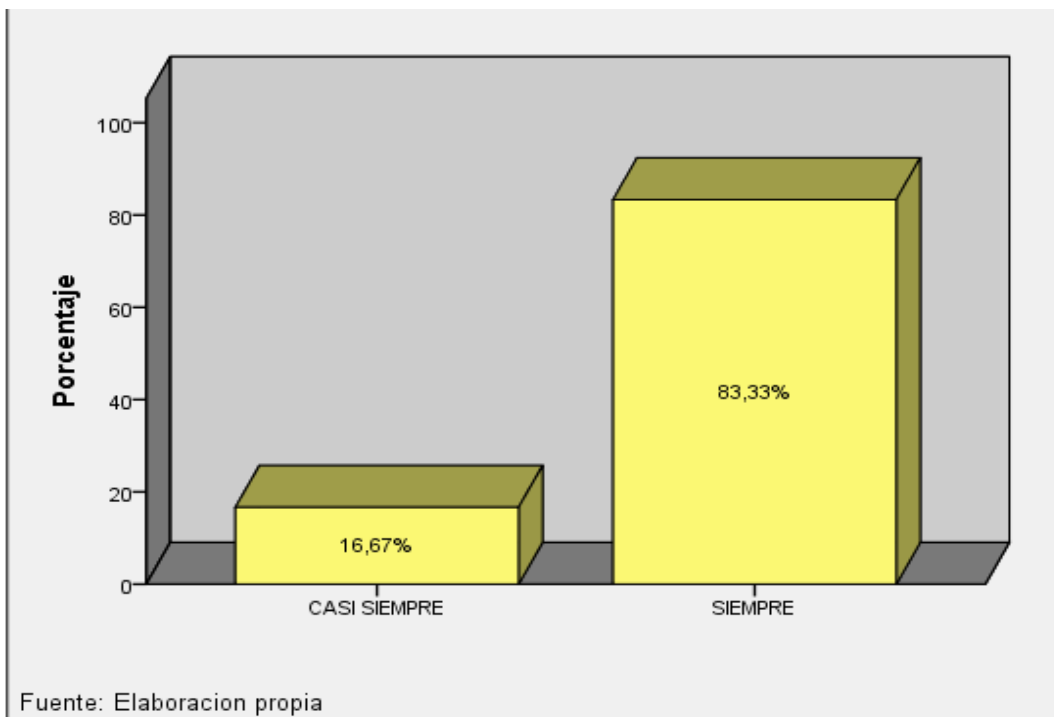
¿Considera Usted que se solucionan con eficiencia los imprevistos por temas documentarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	5	16,7	16,7	16,7
Válido SIEMPRE	25	83,3	83,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 37

Solución de imprevistos en temas documentarios



Fuente: Elaboracion propia

Interpretación: De la tabla 37 y figura 37, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la solución de imprevistos por temas documentarios, el 83.33% (25 sujetos) piensan que siempre se solucionan, el 16.67% (5 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces y nunca se solucionan con eficiencia los imprevistos por temas documentarios. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. la mayoría de los trabajadores coinciden que ante incidencias por temas documentarios, siempre se solucionan a tiempo y con eficiencia.

Tabla 38

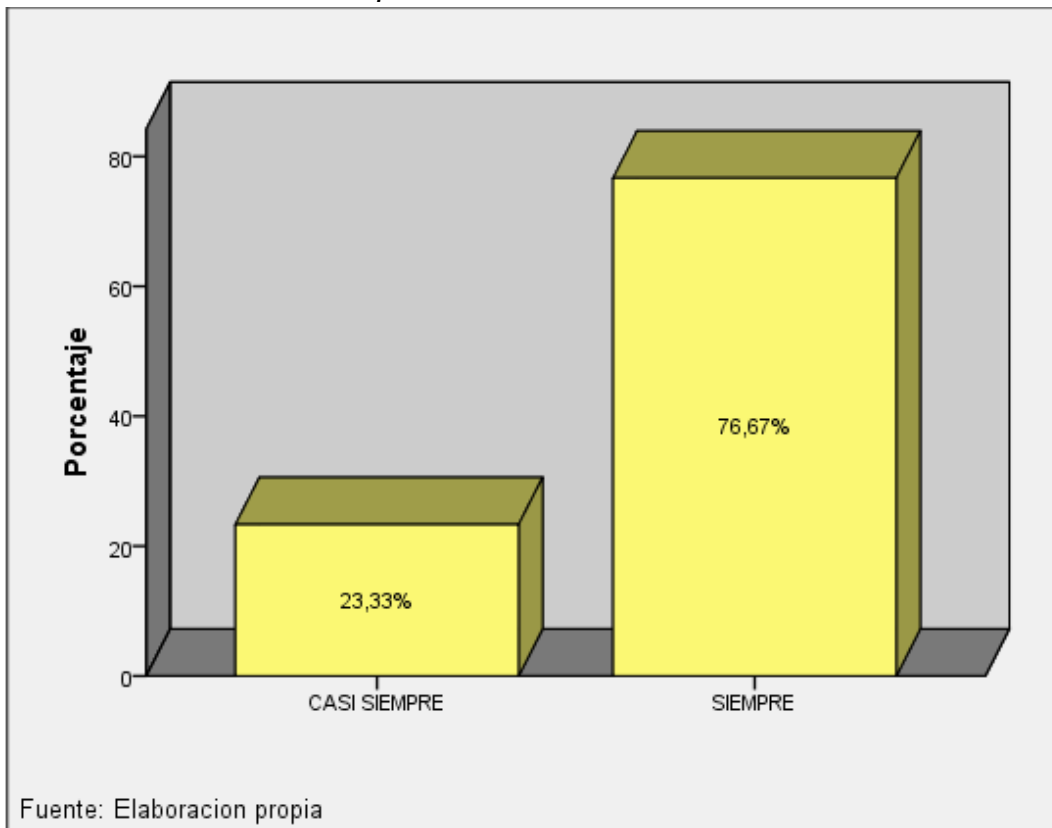
¿Considera Usted que la documentación se encuentra ordenada por áreas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	23,3
Válido SIEMPRE	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 38

Documentación ordenada por áreas



Interpretación: De la tabla 38 y figura 38, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto a la documentación ordenada por áreas, el 76.67% (23 sujetos) piensan que siempre se encuentra ordenada, el 23.33% (7 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces la documentación se encuentra ordenada por áreas. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. la mayoría de trabajadores coincidieron con que la documentación siempre se encuentra debidamente ordenada por áreas.



Tabla 39

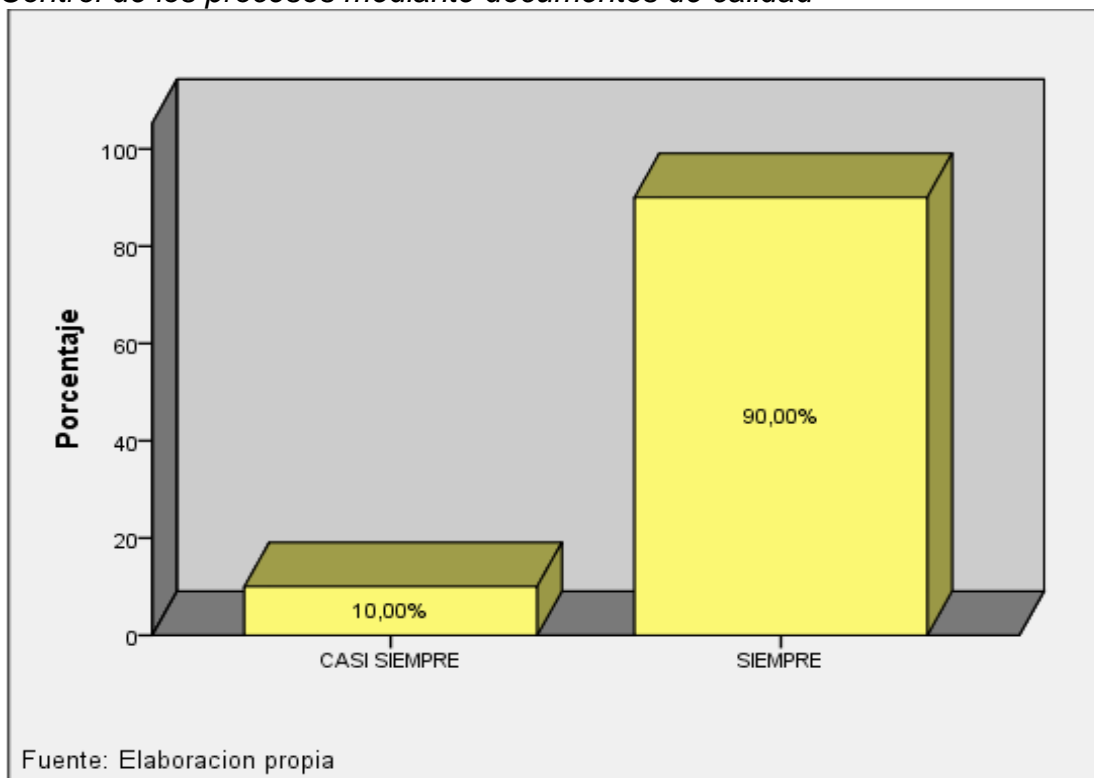
¿Considera Usted que los procesos se controlan adecuadamente con documentos de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	CASI SIEMPRE	3	10,0	10,0	10,0
	SIEMPRE	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Figura 39

Control de los procesos mediante documentos de calidad



Interpretación: De la tabla 39 y figura 39, se puede identificar que de 30 encuestados de la empresa Global Top Food Perú S.A.C, con respecto al control de procesos con documentos de calidad, el 90.00% (27 sujetos) piensan que siempre se controlan con documentos, el 10.00% (3 sujetos) respondieron que casi siempre, mientras que no existen sujetos que opinen que algunas veces, muy pocas veces los procesos se controlan adecuadamente con documentos de calidad. Por consiguiente, se concluyó que en la empresa Global Top Food Perú S.A.C. el 90% de los trabajadores respondieron siempre los procesos se controlan con documentos de calidad.