



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en  
una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Mujica Cortijo, Greicy Briggitte ([orcid.org/0000-0002-4602-2956](https://orcid.org/0000-0002-4602-2956))

**ASESORES:**

Dr. Alvarez Carrillo, Nicolas ([orcid.org/0000-0002-9794-0423](https://orcid.org/0000-0002-9794-0423))

Dra. Ruiz Gomez, Tania Noelie ([orcid.org/0000-0002-3580-3706](https://orcid.org/0000-0002-3580-3706))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

### Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, RUIZ GOMEZ TANIA NOELIE , ALVAREZ CARRILLO NICOLAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024", cuyo autor es MUJICA CORTIJO GREICY BRIGGITTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ CARRILLO NICOLAS DNI: 32736800 ORCID: 0000-0002-9794-0423	Firmado electrónicamente por: NALAVAREZ el 06- 09-2024 12:57:23
RUIZ GOMEZ TANIA NOELIE DNI: 18194083 ORCID: 0000-0002-3580-3706	Firmado electrónicamente por: TRUIZ el 06-09-2024 12:57:23

Código documento Trilce: TRI - 0839073



## Declaratoria de autenticidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MUJICA CORTIJO GREICY BRIGGITTE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MUJICA CORTIJO GREICY BRIGGITTE DNI: 73391482 ORCID: 0000-0002-4602-2956	Firmado electrónicamente por: MCGREICY el 16-09- 2024 15:00:51

Código documento Trilce: INV - 1767751

## Dedicatoria

A Dios, por darme la sabiduría y la perseverancia necesaria. A mis seres queridos, quienes confiaron en mí y me brindaron su apoyo y amor incondicional, dándome la fuerza necesaria en cada paso de este recorrido para alcanzar mis metas. Gracias por creer en mí y acompañarme en este camino.

## **Agradecimiento**

Agradezco profundamente a los asesores de la asignatura por su valiosa guía y asistencia durante todo el proceso de este estudio. También extiendo mi gratitud a la empresa pesquera que permitió el recojo de la información, cuya colaboración fue fundamental para el desarrollo de este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de autenticidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMEDACIONES.....	31
REFERENCIAS	
ANEXOS	
Anexo 1: Tabla de operacionalización de variable	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos	
Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna	
Anexo 5: Consentimiento informado	
Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.0. Prueba de normalidad	17
Tabla 3.1. Prueba de hipótesis general – Correlación de Spearman	18
Tabla 3.2.1. Correlación entre la planificación y programación y la satisfacción del proveedor	19
Tabla 3.2.2. Correlación entre la capacitación del personal y la satisfacción del proveedor	20
Tabla 3.2.3. Correlación entre la tecnología y automatización y la satisfacción del proveedor	21
Tabla 3.3.1. Distribución de frecuencias de la gestión del proceso de descarga	22
Tabla 3.3.2. Distribución de frecuencias de la satisfacción del proveedor	23

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.0. Prueba de normalidad	17
Figura 3.1. Prueba de hipótesis general – Correlación de Spearman	18
Figura 3.2.1. Correlación entre la planificación y programación y la satisfacción del proveedor	19
Figura 3.2.2. Correlación entre la capacitación del personal y la satisfacción del proveedor	20
Figura 3.2.3. Correlación entre la tecnología y automatización y la satisfacción del proveedor	21
Figura 3.3.1. Distribución de frecuencias de la gestión del proceso de descarga	22
Figura 3.3.2. Distribución de frecuencias de la satisfacción del proveedor	23



## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024, alineada con el ODS: Trabajo decente y crecimiento económico, la cual fue aplicada a una muestra de 62 proveedores. Se utilizó un enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño correlacional transversal; además se aplicaron dos cuestionarios de preguntas cerradas con respuestas del tipo Likert (Siempre 3, a veces 2 y nunca 1). El primer cuestionario constó de 18 ítems con una confiabilidad de  $\alpha_1 = 0,875$  , y el segundo de 18 ítems con una confiabilidad de  $\alpha_2 = 0,893$ ; la validez de los instrumentos se determinó mediante juicio de expertos, y los datos fueron analizados con la prueba estadística Spearman. Obteniéndose como conclusiones que, existe una correlación positiva moderada ( $\rho_{xy} = 0,648$ ) entre la gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor, indicando que una gestión eficiente mejora la satisfacción. Así también, el 77.4% de los encuestados indicaron que la gestión del proceso de descarga se encuentra en un nivel medio y el 22.6% en un nivel alto, y el 85.5% de los encuestados sostuvo que la satisfacción del proveedor se encuentra en un nivel medio y el 14.5% en un nivel alto.

**Palabras clave:** Gestión del proceso de descarga, satisfacción del proveedor, capacitación del personal, tecnología y automatización, calidad de servicio.

## Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between the management of the unloading process and supplier satisfaction in a fishing company in the District of Chimbote, 2024, aligned with the SDG: Decent Work and Economic Growth. This study was conducted with a sample of 62 suppliers. A quantitative approach, basic type, and cross-sectional correlational design were used. Additionally, two closed-ended questionnaires with Likert-type responses (Always 3, Sometimes 2, and Never 1) were applied. The first questionnaire consisted of 18 items with a reliability of  $\alpha_1=0.875$ , and the second consisted of 18 items with a reliability of  $\alpha_2=0.893$ ; the validity of the instruments was determined through expert judgment, and the data were analyzed using the Spearman statistical test. The conclusions indicated that there is a moderate positive correlation ( $\rho_{xy}=0.648$ ) between the management of the unloading process and supplier satisfaction, suggesting that efficient management improves satisfaction. Furthermore, 77.4% of respondents indicated that the management of the unloading process is at a medium level, and 22.6% at a high level, while 85.5% of respondents indicated that supplier satisfaction is at a medium level, and 14.5% at a high level.

**Keywords:** Unloading process management, supplier satisfaction, personnel training, technology and automation, service quality.

## I. INTRODUCCIÓN

En la logística y administración de la cadena de abastecimiento, la descarga de mercancías es fundamental para la operatividad eficiente y la complacencia de los proveedores, quienes son vistos como clientes internos esenciales. Es vital mantener una comunicación efectiva con los proveedores para resolver rápidamente cualquier discrepancia, optimizando así el tiempo y mejorando las relaciones comerciales. Esta gestión no solo asegura la calidad y puntualidad en las entregas, sino que también fortalece la lealtad del proveedor, resultando vital para el logro de la empresa.

A nivel internacional, en Roma, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) (2023) señaló que en el año 2020, la producción global de pesca extractiva descendió un 4% a 90,3 millones de toneladas, valoradas en 141,000 millones de dólares, la anchoveta, representó aproximadamente el 85% de esta cifra, en el cual el 89% del total producido se asignó al consumo humano, mientras que el restante se utilizó para la producción de harina y aceite de pescado; además, en Irlanda, Jones (2023) informó que el Acuerdo de Comercio y Cooperación pos-Brexit, les obligó a ceder gradualmente parte de sus cuotas de pesca al Reino Unido, reduciendo sus cuotas en un 15% para 2025 y provocando pérdidas anuales de 43 millones de euros, lo que hizo de Irlanda uno de los países más afectados; por otro lado, en México, Treviño & Treviño (2021) señalaron que la satisfacción se derivó directamente de la calidad del servicio ofrecido, logrando adaptar y mejorar continuamente los servicios según las necesidades del cliente, lo que no solo mejora su percepción del servicio, sino que también fomenta su retención y trae beneficios significativos para la empresa; asimismo, Atienza (2023) en España destacó que las empresas han intensificado su enfoque en cultivar relaciones con proveedores eficientes, crucial para ganar ventajas competitivas y asegurar acceso a recursos clave para el logro empresarial. De lo mencionado anteriormente, se resaltó la importancia de desarrollar nuevas estrategias de adquisición de materias primas en la industria, vitales para alcanzar los objetivos estratégicos organizacionales.

A nivel nacional, la revista Industrias Pesqueras (2023) señaló que, en enero de 2023, la captura de recursos marinos en Perú aumentó un 135,4%, alcanzando 687,2 mil toneladas, impulsada por la pesca intensiva de anchoveta para harina de pescado; sin embargo, Oceana (2023) reportó una disminución del 51% en la captura en el sur de Perú debido a juveniles y condiciones oceanográficas adversas, afectando también la producción de aceite de anchoveta en un 19%; por otro lado, Seminario et al. (2020) señalaron la relevancia de la gestión de proveedores en las organizaciones modernas, enfatizando cómo incide de manera directa en la excelencia de los productos finales y la necesidad de disponer de herramientas efectivas; asimismo, Malpartida et al. (2021) describieron la satisfacción del cliente como una evaluación subjetiva que cambia con el tiempo y depende de las expectativas y experiencias individuales. Con lo mencionado, se puede concluir que la apreciación de la calidad impacta significativamente en la satisfacción, considerando los factores personales y situacionales, además de demostrar una gestión eficaz de calidad y un entendimiento profundo de las necesidades del cliente para el éxito empresarial.

A nivel local, en un informe del Ministerio de la Producción de Perú, indicó que la industria pesquera en Chimbote contribuye aproximadamente con el 60% de los ingresos de exportación del país, representando una parte vital de la economía local, sin embargo, proporciona empleo directo a una gran cantidad de trabajadores locales. Según la última encuesta realizada en 2020, se estimó que la industria emplea a más de 30,000 individuos en la región, lo que la posicionó como uno de los principales empleadores de la zona. De acuerdo con datos históricos recopilados por la Autoridad Regional de Chimbote, se estima que la región de Chimbote representa aproximadamente el 20% de la captura total de pescado en Perú. Las especies capturadas más comunes incluyen la anchoveta, el jurel y la caballa, que constituyen una parte significativa de la producción pesquera.

En el contexto de la investigación, la industria pesquera es un pilar económico clave en el distrito de Chimbote, proporcionando empleo y fomentando el desarrollo local. Sin embargo, enfrenta retos operativos y logísticos en el proceso de descarga de capturas, un componente crucial de la cadena de suministro, capaz de influir en

la rentabilidad, la sostenibilidad de las operaciones y las relaciones comerciales a largo plazo en un mercado competitivo. En este contexto, la empresa enfrenta varios desafíos que impactan negativamente en esta área, entre ellos se encuentran los retrasos en los horarios de descarga debido a una planificación inadecuada provocando tiempos de espera prolongados, afectando la frescura y el valor comercial del pescado. Además, la capacidad insuficiente del muelle y el mantenimiento deficiente de los equipos generan cuellos de botella, aumentando el tiempo total del proceso de descarga y causando demoras entre las descargas de las embarcaciones. Asimismo, en algunas oportunidades, la falta de comunicación efectiva agrava aún más los problemas, perdiendo la confianza de los proveedores. Finalmente, estos problemas pueden llevar a un aumento de los costos debido a la necesidad de encontrar nuevos proveedores y negociar precios menos favorables. Por lo tanto, la investigación no solo abordará los desafíos operativos actuales, sino que también proporcionará un marco estratégico destinado a optimizar la administración del proceso de descarga y fortalecer la postura competitiva de la compañía en el ámbito pesquero, siendo esencial para la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo.

Por todo lo expuesto anteriormente, surgió el interés por investigar ¿Qué relación existe entre la gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024?

Así mismo, con relación a la justificación del estudio, el siguiente informe fue conveniente dado que Chimbote es uno de los puertos pesqueros más relevantes de Perú, donde la eficiencia logística y la satisfacción de los proveedores son fundamentales para la economía local, debido que esta relación puede proporcionar información valiosa para mejorar las estrategias de gestión, potenciar la competitividad de las empresas locales y fortalecer la economía regional; también, el estudio benefició principalmente a las empresas pesqueras locales al proporcionarles estrategias y prácticas recomendadas para mejorar la satisfacción de sus proveedores, lo cual fue fundamental para asegurar una cadena de abastecimiento eficiente y sostenible, además, mejorar la gestión pudo tener un efecto positivo en el empleo y en las condiciones de trabajo dentro del sector; y por último, desde una perspectiva metodológica, el estudio utilizó técnicas de

recolección de datos adaptadas al contexto de la industria pesquera, incluyendo cuestionarios dirigidos a los proveedores para medir su nivel de satisfacción, y analizar datos históricos para identificar tendencias y cambios en la gestión del proceso de descarga a lo largo del tiempo.

Como objetivo general se consideró lo siguiente: Determinar la relación que existe entre la gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024; y, como objetivos específicos descriptivos, se midió el nivel de la gestión del proceso de descarga y el nivel de satisfacción del proveedor; y, como objetivos específicos correlacionales, se tuvo: determinar la relación que existe entre la planificación y programación de la descarga y la satisfacción del proveedor, determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la satisfacción del proveedor, y determinar la relación que existe entre la tecnología y automatización y la satisfacción del proveedor.

De los estudios previos relacionados a la investigación, se destacó a: Figueroa (2018) en su tesis, elaboró una propuesta de modelo de gestión fundamentado en procedimientos logísticos para incrementar la satisfacción del cliente, con enfoque metodológico cuantitativo y exploratorio; asimismo utilizó encuestas dirigidas a 44 empleados y 381 clientes. Obteniendo como resultados que, la adopción de un modelo de gestión basado en procesos logísticos mejora considerablemente la satisfacción del cliente. Asimismo, se observó que la correcta aplicación del modelo propuesto generó una disminución en los tiempos de entrega y un incremento en la eficacia, lo cual contribuyó directamente a elevar los niveles de satisfacción del cliente.

Lauro (2023), en su estudio de competencia profesional tuvo como objeto una propuesta de mejora para el procedimiento de descarga de óxido de calcio en la empresa Racionalización Empresarial S.A.; sus resultados obtenidos reflejaron un incremento de hasta el 5% en la cantidad de descargas mensuales, lo que a su vez condujo a un aumento en la rentabilidad tanto para empresa como para el proveedor de óxido de calcio. Por último, se pudo concluir que esta mejora generó un incremento en la cantidad de pedidos y, por ende, un incremento en los ingresos para la organización, beneficiando así tanto a Racionalización Empresarial S.A.

como a la empresa proveedora del producto, Cal & Cemento Sur S.A., que forma parte del grupo Gloria.

Lopez (2022), en su tesis, tuvo como finalidad proponer optimizar la gestión de procesos para aumentar la productividad en el sector de recepción de materia prima; como metodología consideró una población de estudio que abarca todos los procesos, mientras que la muestra se centra en procesos clave como Descarga, Selección y Pesado. Por último, los hallazgos mostraron que, a través de una gestión adecuada de procedimientos, se puede aumentar la productividad en la recepción de materia prima en un 23%, incrementando el rendimiento de 0,037 Toneladas/Soles a 0,046 Toneladas/Soles.

Manrique et al. (2019) en su indagación, analizaron la administración de la cadena de suministro desde un punto de vista teórico, adoptando un enfoque positivista y utilizando la investigación documental como método; de la revisión abarcó teóricos clave, con el propósito de detallar los elementos esenciales en la administración de la cadena de suministro, enfocándose en las fases de aprovisionamiento, producción y distribución. La investigación reveló que la efectividad depende significativamente de la sinergia y la interacción eficaz entre las empresas involucradas en la cadena. Obteniendo como resultados del análisis que, una administración bien coordinada es esencial para la optimización de los procesos y la maximización del valor entregado al consumidor final.

Maruyama (2020) en su tesis doctoral tuvo como finalidad evaluar el impacto de la administración de la cadena de suministros en la satisfacción de los clientes; como metodología fue de tipo explicativo y nivel aplicado, con una muestra de 120 empleados de ExxonMobil y 30 empresas clientes. Resultando que, la gestión de la cadena de suministros ejerce una influencia significativa en la satisfacción del cliente, subrayando la importancia de procesos logísticos eficientes para optimizar la experiencia del cliente.

Mercado et al. (2022) en su investigación, se propusieron examinar la correlación entre los costos invisibles en la cadena de abastecimiento y el nivel de satisfacción del cliente en una entidad manufacturera; como metodología se clasificó como un estudio transversal y correlacional, abarcando a una población de 115 empleados, y con una muestra de 15 individuos de mandos medios y superiores. Se utilizaron cuestionarios electrónicos validados mediante la escala Likert para recolectar datos, y los métodos de análisis incluyeron estadísticas

descriptivas e inferenciales, aplicando programas como Excel, Minitab 17 y R. Obteniendo como resultados, una correlación significativa entre los CO en la CS y el NSC, destacando la necesidad de desarrollar métricas que permitan a las empresas optimizar la administración de la CS y, consecuentemente, la satisfacción del cliente.

Plasencia y Solis (2020) en su estudio tuvieron como objetivo proponer una gestión de procesos para disminuir el tiempo de atención a los clientes de KFC; como metodología consideró un enfoque no experimental y transversal, debido que llevaron a cabo un análisis descriptivo en un único momento. En sus resultados más destacados, la encuesta realizada mostró que únicamente el 57% de los clientes se mostraron satisfechos con el servicio, mientras que el 32.33% de las quejas estaban relacionados con la insatisfacción de los consumidores. Concluyendo que, con la implementación del diseño propuesto, se podría disminuir el tiempo de espera de 12.29 minutos por cliente a un rango comprendido entre 10.04 y 11.33 minutos.

Tolentino (2019) determinó la relación de la administración de la cadena de suministro y la satisfacción del cliente; con un alcance correlacional. Además, contó con una muestra de 20 clientes, empleando encuestas y dos cuestionarios como técnicas y herramientas de recolección de datos. Tres expertos validaron los instrumentos, y la confiabilidad verificada mediante un piloto, obteniendo alfas de Cronbach de 0.967 y 0.865. El análisis reveló que el 65% de los clientes percibían que la administración de la cadena de suministro como apropiada, encontrándose una correlación directa y significativa con la satisfacción del cliente, lo cual indica que mejoras en la gestión pueden incrementar directamente la satisfacción del cliente.

Villena et al. (2018) en su indagación, investigaron cómo la cadena de suministro sirvió como una táctica para mejorar la satisfacción al cliente, considerando un enfoque descriptivo con revisión de literatura sobre las variables. La metodología se basó en la revisión de estudios anteriores y teorías relevantes para fundamentar sus discusiones. Concluyeron que una gestión eficaz de la cadena de suministro mejora significativamente la satisfacción del cliente al optimizar la entrega de bienes y servicios en términos de tiempo, forma y calidad.

Zelada (2022), en su investigación estableció la correlación entre la gestión logística y el servicio al cliente. Utilizó un método hipotético-deductivo, enfoque



aplicado, y enfoque cuantitativo. La población del estudio consistió en 400 colaboradores, con una muestra de 197 personas. Se empleó un cuestionario cuya confiabilidad se verificó con el Alpha de Cronbach. Los datos recopilados fueron analizados con SPSS y se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, que mostró una relación significativa entre las variables; concluyendo que se evidencia una relación entre la administración logística y el servicio al cliente.

En relación con las teorías que fundamentan este estudio, se decidió inicialmente conceptualizar el término gestión que para Ropa y Alama (2022) refieren a la realización de actividades específicas y planificadas, que son guiadas por los líderes de una empresa, siendo diseñadas con la ayuda y la participación del equipo de trabajo; del mismo modo Sulich (2024) señala que es la responsabilidad de crear y sostener un entorno interno donde los individuos, al colaborar en equipo, puedan desempeñar sus roles de forma efectiva y eficiente; asimismo Fernandes et al. (2024) indica que es el método de anticipar, planear, estructurar, dirigir, coordinar y supervisar.

Para Kola et al. (2024) refieren proceso como una serie de acciones que combinan datos, tareas y la colaboración de individuos con el fin de lograr metas concretas en una organización, de la misma manera Navarro et al. (2022) señalan que el manejo eficaz de los procesos de negocio es crucial para asegurar y preservar beneficios competitivos, a través de la optimización y supervisión de las operaciones corporativas; igualmente para Mendonça et al. (2023) consiste en una secuencia de pasos o eventos que se ejecutan en un orden específico, donde cada paso contribuye al resultado final.

En cuando a la gestión del proceso de descarga, Juárez et al. (2020) y Casanova et al. (2021) refieren como la mejora de la experiencia perceptual del conjunto de actividades, estrategias y prácticas diseñadas y aplicadas para supervisar, coordinar y optimizar, y así poder mejorar la eficiencia operativa; en la misma línea Toledo et al. (2023) señalan como una actividad crucial que involucra la transferencia de productos, siendo vital para la logística de la cadena de abastecimiento; asimismo Solano (2021) implica la implementación de procedimientos estandarizados para la descarga, con el propósito de reducir el impacto ambiental y asegurar la sostenibilidad de las especies.

En el análisis sobre las dimensiones de la variable gestión del proceso de descarga, Campaña (2022) y Barrera et al. (2018) argumentan que esta se descompone en varios factores clave, entre los que destacan la planificación y programación, la capacitación del personal, así como la tecnología y automatización. Como primera dimensión se tiene la planificación y programación Simić et al. (2022) indican que implica la elaboración y aplicación de estrategias particulares para la coordinación temporal de las actividades de descarga de productos o materiales, implicando el uso de herramientas de planificación avanzadas para programar con precisión las operaciones, asegurando la asignación eficiente de recursos, la sincronización óptima entre las llegadas, y la disponibilidad de infraestructura y personal, por lo que resulta importante considerar el diagnóstico, la disponibilidad de recursos, y cumplimiento de la programación según el cronograma; asimismo Zuccolotto et al. (2022) refieren que la planificación estratégica de operaciones es una estrategia a largo plazo que establece objetivos, define cursos de acción y asigna recursos a diferentes productos y funciones. Aunado a ello, Souza et al. (2021) se enfoca en definir la mejor estrategia de operación para conciliar los recursos productivos de la empresa con las demandas.

La segunda dimensión tratada es la capacitación del personal, que para Gadzhieva et al. (2020) señalan que consiste en fortalecer las competencias y conocimientos del personal implicado, centrándose en asegurar que los empleados estén adecuadamente capacitados para seguir los procedimientos y aplicar las mejores prácticas en el proceso; por lo que se enfoca en la percepción sobre el programa de capacitaciones, según las competencias y especialización, para un eficiente proceso. Asimismo, Pinkovetskaia (2022) señala que es instruir al personal sobre cómo operar y mantener tecnologías automatizadas que mejoran la eficiencia en las operaciones; en la misma línea Goulart et al. (2022) refieren que las capacitaciones preparan al personal para aplicar prácticas sostenibles y eficientes para gestionar efectivamente todas las etapas del proceso.

La tercera dimensión abordada es la tecnología y automatización, donde Krings et al. (2021) indican como el uso de tecnologías avanzadas y sistemas automatizados para supervisar, coordinar y mejorar la descarga de productos o materiales, centrándose en la integración de herramientas tecnológicas, asimismo, facilitando una mayor rapidez, reducción de errores humanos y una mejor

capacidad de reacción en las operaciones de descarga, lo cual incrementa notablemente la eficacia y la competitividad de la organización; por lo que se evalúa la percepción en la medición de mejoras en la velocidad del proceso, y también las actividades de mantenimiento; asimismo Steil et al. (2022) señalan que son tecnologías que utilizan sistemas avanzados de control y percepción para adaptarse a diferentes tamaños y pesos de cargas, facilitando así el proceso más seguro y eficiente; aunado a ello Vicente (2023) refiere al uso de sistemas automáticos y digitales que mejoran la eficiencia de las operaciones logísticas, incluyendo la descarga de mercancías, siendo capaces de realizar tareas de manera autónoma.

Por otro lado, se procedió a definir con respecto a la segunda variable el término de satisfacción, que para Luiz & Beuren (2024) se basan en la capacidad de los compradores para satisfacer las expectativas de los proveedores, lo que se relaciona directamente con la calidad de la relación y la creación de valor; asimismo Segoro & Limakrisna (2020) establecen que la satisfacción es la confirmación de las expectativas previas y el rendimiento percibido del bien o servicio, si el rendimiento recibido cumple o excede las expectativas, se considera que la calidad es alta y, como resultado, se incrementa la satisfacción; en la misma línea Anzilago & Beuren (2022) resaltan que los proveedores satisfechos influyen positivamente en los resultados económicos, identificando los componentes críticos que impactan, como la existencia de un entorno colaborativo y cooperativo, el compromiso con la satisfacción mutua y la apertura de canales de comunicación para compartir retroalimentación constructiva.

Ferreiro y León (2020) refieren a los proveedores como clientes internos debido que se les trata con la misma prioridad y se les brinda el mismo nivel de servicio que a los clientes externos, reconociendo su importancia integral en la cadena de suministro y la producción; además Junior & Hsiao (2021) enfatizan la importancia de las relaciones donde tanto la empresa como el proveedor se benefician mutuamente, facilitando un flujo de trabajo más efectivo y un compromiso a largo plazo; aunado a ello, Santana et al. (2021) indican que los proveedores son fundamentales para la cadena de suministro, pues proporcionan los insumos necesarios que las empresas requieren para operar y producir sus propios productos o servicios.

En este contexto respecto a la segunda variable, se tiene a la satisfacción del proveedor, que para Zapata et al. (2023) y Rojas y Calderón (2021) indican que es la percepción subjetiva del proveedor sobre diversos aspectos como la calidad del servicio proporcionado, la puntualidad en los pagos, la relación comercial, el reconocimiento por su esfuerzo y las recompensas, la comunicación, la solución de problemas y la atención a sus inquietudes; asimismo Souza et al. (2023) señalan que es la evaluación de un proveedor sobre la calidad de la relación con la empresa, que abarca aspectos como la comunicación efectiva, el cumplimiento de los acuerdos contractuales y la equidad en la negociación y resolución de conflictos; en la misma línea, Rodrigues & Martins (2022) reflejan el grado en las expectativas del proveedor sobre apoyo logístico, pagos puntuales y acceso a información relevante son cumplidas por la empresa, contribuyendo a una colaboración mutuamente beneficiosa y sostenible.

En el análisis sobre las dimensiones de la variable satisfacción del proveedor, Steil et al. (2022) argumentan que ésta se complementa con los términos y condiciones de pago justos, una relación comercial sólida y bien definida, así como un sistema adecuado de reconocimiento y recompensas. Como primera dimensión se tiene la calidad de servicio en el cual Zapata et al. (2023) señalan que es la evaluación que realiza el proveedor sobre la excelencia y eficacia de los servicios que recibe, implicando una valoración detallada de cómo la calidad del servicio afecta la percepción del proveedor, centrándose en el cumplimiento de los acuerdos en el tiempo establecido, la eficiencia en la comunicación, y la efectividad de las soluciones proporcionadas ante problemas para satisfacer las expectativas del proveedor; asimismo Preciado (2021) refiere como la habilidad y consistencia de una organización para ejecutar un servicio que cumple con las necesidades de sus proveedores-clientes, destacando la importancia de la fiabilidad en cada interacción con el cliente; igualmente Mirabal (2021) señala que involucra múltiples dimensiones específicas como la calidad del contacto personal, la capacidad de respuesta, y el enfoque al cliente, siendo cruciales para la satisfacción del proveedor en la industria logística.

Como segunda dimensión se tiene pago y condiciones de pago que para Narvaez (2019) es la percepción que tiene el proveedor respecto a la puntualidad, la justicia y la transparencia de las prácticas de pago de la empresa, asegurando la conformidad de los plazos de pago establecidos y las condiciones de pago;

además Aguila (2018) refiere como las obligaciones financieras entre las partes en un contrato comercial, incluyendo el monto total a pagar, las fechas de pago, y las penalizaciones por retrasos, además, establecer términos claros y equitativos es esencial para asegurar la satisfacción de todas las partes involucradas y evitar conflictos legales; igualmente Palomino (2022) establece que las condiciones de pago son esenciales para regular las transacciones entre empresas y proveedores, destacando que las empresas tienen la libertad de diseñar estas condiciones para evitar malentendidos y mejorar la relación.

Respecto a la tercera dimensión relación comercial Granados et al. (2022) señalan que es la evaluación de la comunicación continua, el soporte ofrecido, la cooperación en la solución de inconvenientes y la capacidad de la organización para entender y atender proactivamente las necesidades y expectativas del proveedor, además se refiere a la confianza entre proveedor y empresa, para una buena estabilidad en la relación comercial; asimismo Arosa et al. (2023) refieren que es el acuerdo donde la transparencia, responsabilidad y comunicación son clave para una relación exitosa, estableciendo un acuerdo claro sobre responsabilidades mutuas para fortalecer la relación entre comprador y proveedor, beneficiando a ambas partes; aunado a ello Mondragón (2021) señala como la relación comercial efectiva que se caracteriza por la colaboración y la creación conjunta de valor, alineando las necesidades organizacionales con las capacidades del proveedor.

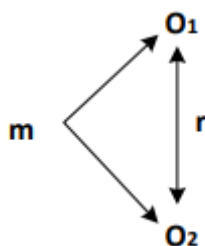
Como cuarta dimensión reconocimiento y recompensas Mezzadri (2021) refiere como la iniciativa de la empresa para reconocer el trabajo que tienen por la fidelidad con la empresa, mediante incentivos económicos, contratos preferenciales, o menciones destacadas en comunicados o eventos empresariales, ofreciendo oportunidades de crecimiento mutuo y mayores responsabilidades basadas en rendimiento y fiabilidad; igualmente Aguayo (2020) refiere el reconocimiento y las recompensas como prácticas esenciales que fomentan un entorno de trabajo positivo y motivador, vital para mantener relaciones comerciales fructíferas; asimismo Nolzco et al. (2021) señalan como un componente integral de la cultura corporativa, donde se valora y se celebra regularmente las contribuciones significativas de los proveedores.

Finalmente, en esta investigación se planteó como hipótesis general:  $H_a$ : Existe relación significativa entre la gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024; y, como hipótesis nula:  $H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024.

## II. METODOLOGÍA

El presente estudio fue de tipo cuantitativa y básica, porque empleó datos numéricos y análisis estadísticos para evaluar objetivamente la hipótesis, y además se centró en expandir el conocimiento existente mediante la comprensión de los fenómenos fundamentales sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas, tal como lo sostiene Hernández (2024) que indica que es cuantitativa según sus datos empleados, y asimismo Muguira (2021) señala como el estudio puro de un tema sin un objetivo aplicado. Además, el enfoque de este estudio fue positivista, como lo indica Acosta (2023) que sostiene que el enfoque cuantitativo es preciso, delimitado, específico y poco flexible; además Mercado et al. (2023) indican que el enfoque cuantitativo es positivista, neopositivista y pragmático. Para la recopilación y análisis de datos, se empleó un diseño descriptivo correlacional simple, con el propósito de describir características y explorar relaciones entre variables sin modificarlas, al respecto Shuttleworth (2021) señala que este diseño no establece causalidad entre las variables, y asimismo Merida (2021) indica que este diseño es útil para identificar como las variables interactúan entre sí en contextos naturales.

Este diseño correlacional, presenta el siguiente esquema:



Donde:

m: Proveedores de la empresa pesquera

O<sub>1</sub>: Medición del nivel de gestión del proceso de descarga

O<sub>2</sub>: Medición del nivel de satisfacción del proveedor

r: Correlación bivariada

Con respecto a la definición de las variables, se consideró la definición conceptual y operacional. La variable gestión del proceso de descarga, es

definida conceptualmente por Juárez et al. (2020) y Casanova et al. (2021) quienes refieren como la mejora de la experiencia perceptual del conjunto de actividades, estrategias y prácticas diseñadas y aplicadas para supervisar, coordinar y optimizar, y así poder mejorar la eficiencia operativa; operacionalmente, la variable en mención se midió por medio de las siguientes dimensiones: planificación y programación, capacitación del personal, y tecnología y automatización. Asimismo, de la variable satisfacción del proveedor, Zapata et al. (2023) y Rojas y Calderón (2021) señalan que es la percepción subjetiva del proveedor sobre diversos aspectos de la relación comercial, como la calidad del servicio proporcionado, la comunicación y el soporte ofrecido, la puntualidad en los pagos, la resolución de problemas y la atención a sus inquietudes; operacionalmente esta variable se midió a través de la calidad del servicio, pago y condiciones de pago, relación comercial, y reconocimiento y recompensas, en la que se empleó un cuestionario de preguntas cerradas. (Anexo 01: Matriz de operativización de la variable).

La población se refiere como el conjunto de individuos o elementos que son de interés para el investigador y de los cuales se pretende obtener datos, al respecto, Corzo (2023) refiere como el grupo total de individuos o elementos que poseen una característica común, y sobre los cuales se pretende hacer inferencias o generalizaciones, así también Coelho (2020) señala que la población puede diferir debido a criterios de selección específicos aplicados por el investigador. Por ello, en el presente estudio se consideró a una población (N) de 62 proveedores quienes son considerados como clientes por parte de la empresa. La muestra se describe como una porción representativa de la población total que se elige para su análisis, como lo indica García et al. (2023); lo cual, para la presente investigación se consideró una muestra censal, donde  $N = n$ , debido que se encuestó a todos aquellos que pertenecen a la población.

Se empleó la técnica de cuestionario para reunir la información, dado que es un método flexible y eficiente para recolectar datos, Thompson (2022) señala que la encuesta se emplea frecuentemente en la investigación de mercados ya que facilita la recolección de información; así también Hernández et al. (2020) refiere la encuesta como un tipo de investigación que implica la administración de preguntas



a un grupo de personas. Los instrumentos empleados en esta investigación consisten en dos cuestionarios con preguntas cerradas, donde Medina et al. (2023) señala que representan un componente fundamental del proceso investigativo y son cruciales para la recolección de información precisa y fiable, y Arias (2020) indica que es un instrumento empleado para recopilar, registrar y analizar datos de acuerdo con las características del estudio. Las respuestas fueron de tipo Escala de Likert, según Matas (2018) indica que son herramientas que solicitan a los encuestados señalar su grado de acuerdo o desacuerdo respecto a un ítem, el cual se clasificó en las siguientes categorías: Siempre (3), A veces (2), Nunca (1); el primer cuestionario constó de 18 ítems y permitió medir la variable gestión de proceso de descarga, y el segundo cuestionario constó de 18 ítems y sirvió para medir la variable satisfacción de proveedores.

La validez de los instrumentos fue verificada mediante la evaluación de tres expertos con grado de maestría y/o doctorado. En cuanto a la confiabilidad, esta se determinó usando la fórmula estadística del Alfa de Cronbach, cuyos resultados se detallan a continuación:  $\alpha_1 = 0,875$  para el primer instrumento respecto a la variable gestión del proceso de descarga, lo que indica que el nivel de confiabilidad es alta; y  $\alpha_2 = 0,893$  para el segundo instrumento respecto a la variable satisfacción del proveedor, lo que indica que el nivel de confiabilidad es alta.

Para analizar los datos, se utilizó técnicas de estadística descriptiva, tales como tablas de frecuencia y gráficos de barras para variables cuantitativas, y además en estadística inferencial, se utilizó la Prueba de Normalidad y las pruebas de contrastación de hipótesis. En relación a la estadística inferencial, para la prueba de normalidad se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, y se eligió por ser el más apropiado dado el número de la muestra  $n > 50$ ; y, para las pruebas de hipótesis se utilizó las pruebas de Spearman-Brown, además los datos se procesaron usando SPSS. Finalmente, se adoptaron un enfoque interpretativo para analizar los resultados finales.

La ética examina los principios y normas morales que guían nuestro comportamiento. En el desarrollo de este estudio, se consideró los aspectos éticos conforme al código de ética de investigación que ha sido establecido por la

institución, con el propósito de estar comprometido a cumplir con los artículos. En ese sentido, se estableció la necesidad de verificar los resultados y garantizar la autenticidad de información por la empresa pesquera. Por lo tanto, es fundamental tener en cuenta el Artículo 3°, que aborda los principios de la integridad científica, de tal manera que la investigación se caracterice por su transparencia. Del mismo modo, el Artículo 8°, que se refiere a la publicación de las investigaciones, establece que los resultados deben ser compartidos una vez finalizada la investigación y con el consentimiento de los autores. Además, el Artículo 10°, que enfatiza la originalidad de la investigación, representa un punto crucial, aquí, los investigadores utilizan el programa Turnitin para detectar el grado de similitud con las fuentes consultadas. Asimismo, el Artículo 11°, sobre los derechos del autor, reconoce el derecho de los investigadores a la autoría y a la difusión parcial o completa de sus investigaciones, con sanciones severas en caso de conductas que no cumplan con los estándares éticos. Finalmente, el Artículo 12°, que trata sobre el investigador principal y el equipo de investigación, destaca la importancia de que un investigador lidere el equipo, asumiendo la responsabilidad de la planificación, coordinación, implementación y difusión de la investigación.

### III. RESULTADOS

A continuación, se exponen los resultados conforme a los objetivos del estudio, previamente se efectuó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para determinar el estadístico para el análisis de los datos:

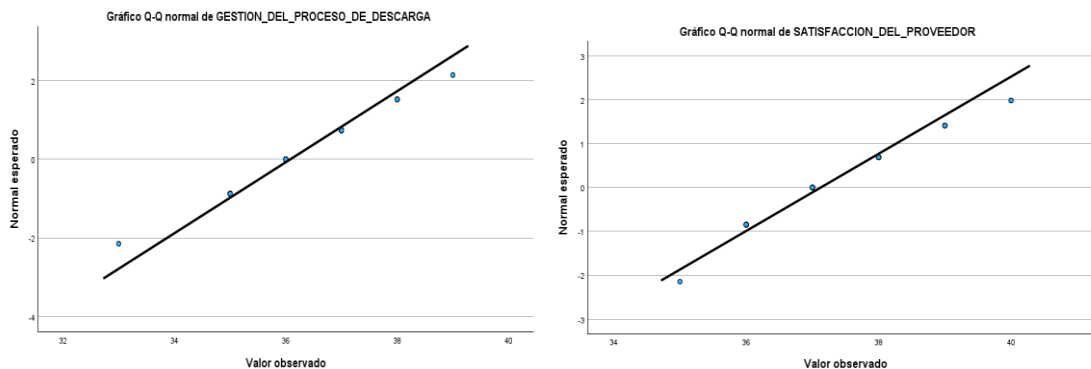
#### Prueba de Normalidad

Tabla 3.0. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico:	gl:	p
Gestión del proceso de descarga	0,191	62	0,001
Satisfacción del proveedor	0,210	62	0,001

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.0. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov



Fuente: Elaboración propia

#### Criterio de decisión y conclusión:

Como  $p < 0,001 < 0,05$  rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_a$ . Los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se empleó la Prueba estadística no paramétrica de Spearman.

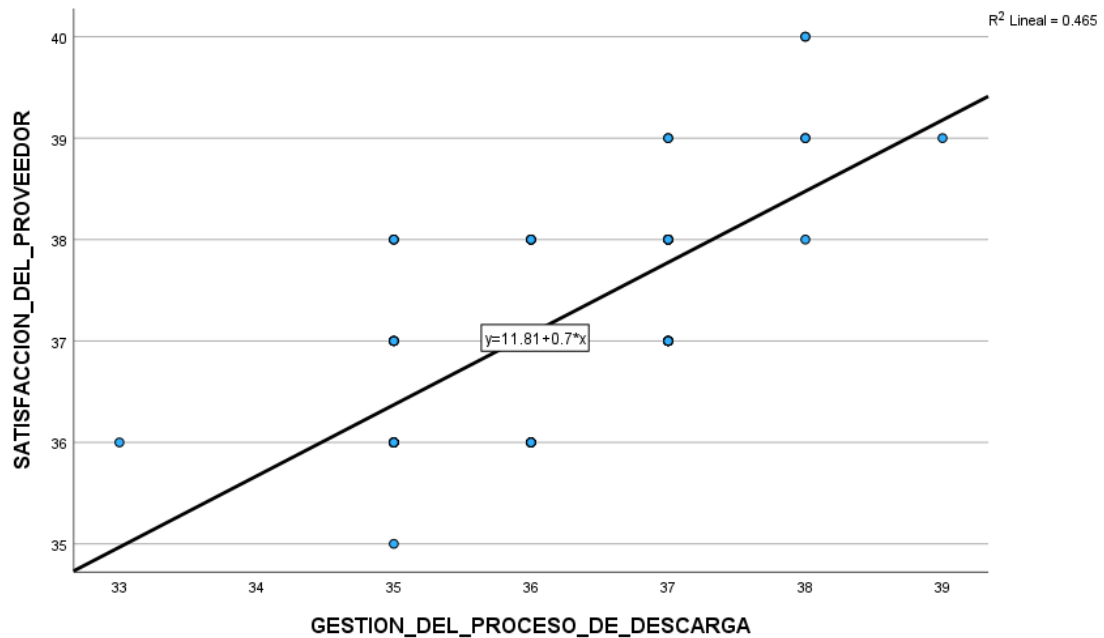
### 3.1 Del objetivo general

Tabla 3.1. Correlación de Spearman

Gestión del proceso de descarga – Satisfacción del proveedor	$\rho_{xy}$	p	n
	0,648	0,001	62

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.1. Correlación de Spearman



Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

De la tabla y figura 3.1, correspondiente de la muestra encuestada se observó que  $p < 0,001 < 0,05$ , lo que indica que hay una relación significativa entre las variables; además, como  $\rho_{xy} = 0,648$  existe una correlación positiva moderada entre la gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor.

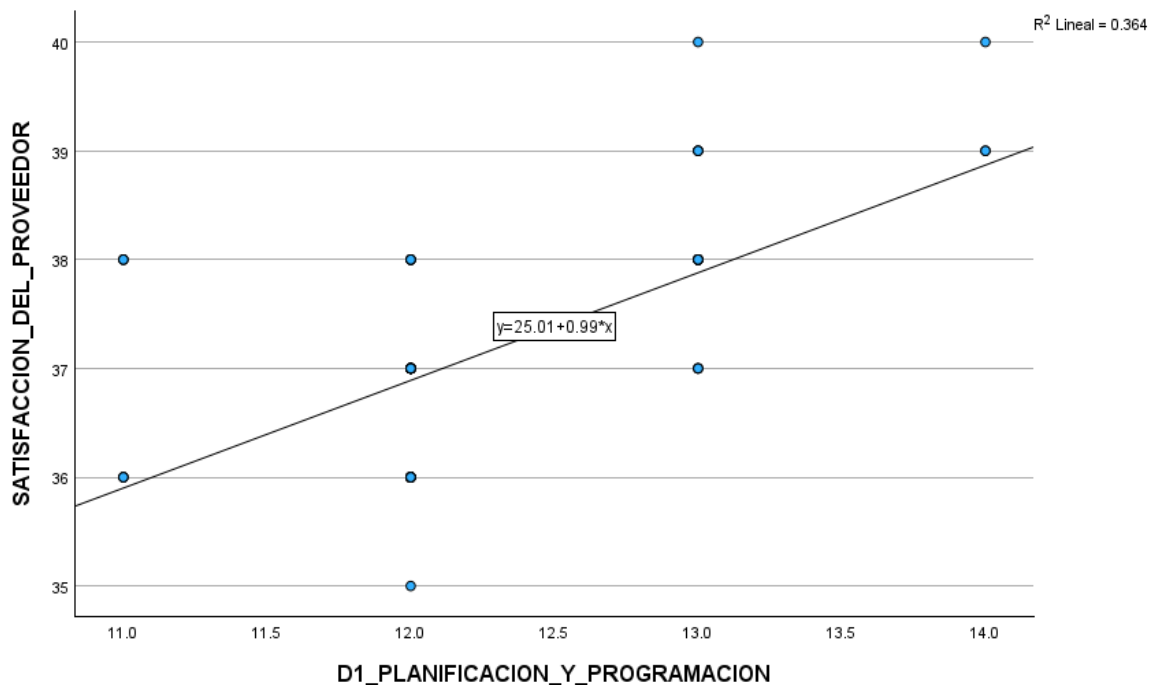
### 3.2 De los objetivos correlacionales

Tabla 3.2.1. Correlación de Spearman entre la planificación y programación y la satisfacción del proveedor.

Planificación y programación – Satisfacción del proveedor	$\rho_{xy}$	p	n
	0,570	0,001	62

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.2.1. Correlación entre la planificación y programación y la satisfacción del proveedor.



Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

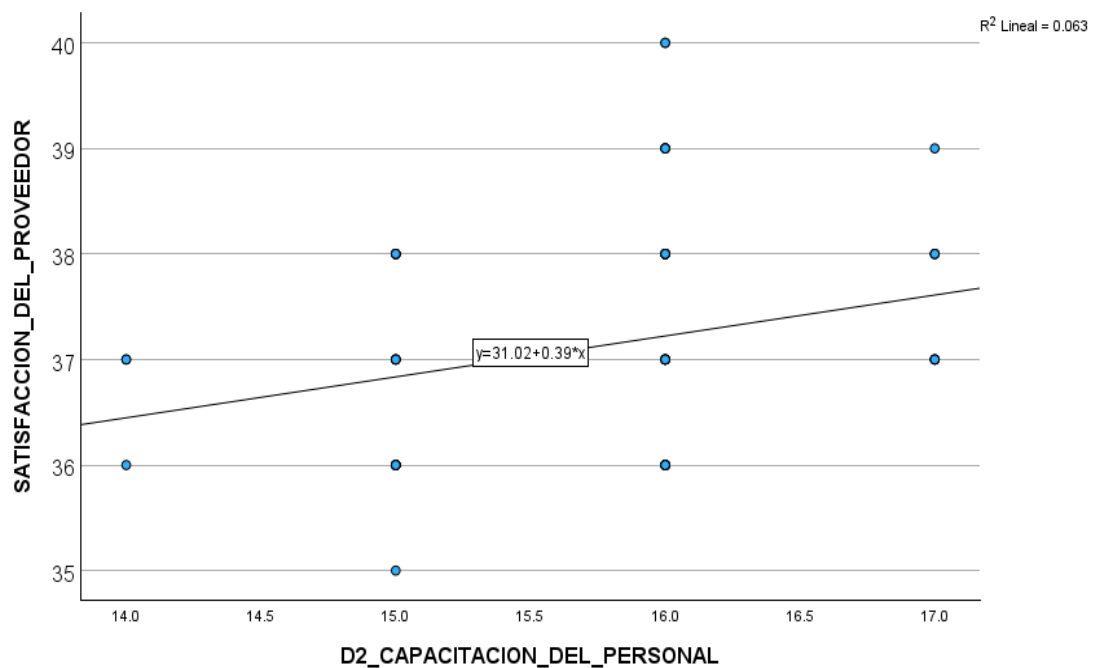
De la tabla y figura 3.2.1, correspondientes a la muestra encuestada se observó que  $p < 0,001 < 0,05$ , lo que indica que existe una relación significativa entre la dimensión y la variable; además, como  $\rho_{xy} = 0,570$  existe una correlación positiva moderada entre la planificación y programación y la satisfacción del proveedor.

Tabla 3.2.2. Correlación de Spearman entre la capacitación del personal y la satisfacción del proveedor.

Capacitación del personal – Satisfacción del proveedor	$\rho_{xy}$	p	n
	0,254	0,046	62

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.2.2. De la correlación entre la capacitación del personal y la satisfacción del proveedor.



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

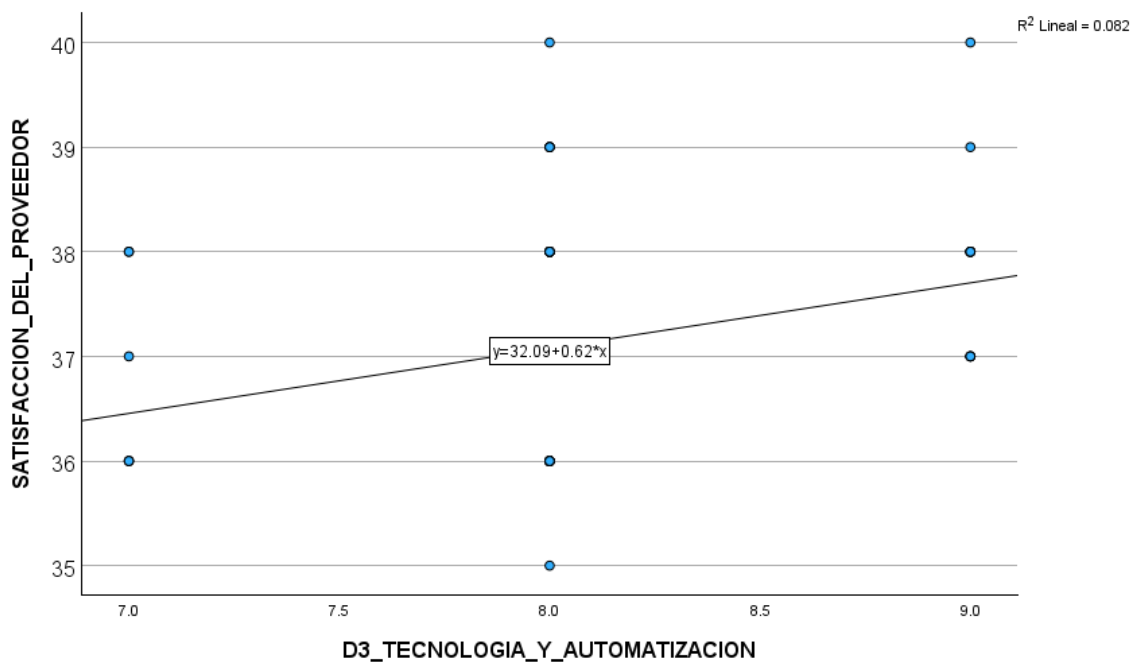
De la tabla y figura 3.2.2, correspondientes a la muestra en estudio se observó que  $p < 0,046 < 0,05$ , lo que indica que la relación es significativa entre la dimensión y la variable; además, como  $\rho_{xy} = 0,254$  existe una correlación positiva baja entre la capacitación del personal y la satisfacción del proveedor.

Tabla 3.2.3. Correlación de Spearman entre la tecnología y automatización y la satisfacción del proveedor.

Tecnología y automatización – Satisfacción del proveedor	$\rho_{xy}$	p	n
	0,299	0,018	62

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.2.3. De la correlación entre la tecnología y automatización y la satisfacción del proveedor.



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

De la tabla y figura 3.2.3, correspondientes a la muestra encuestada se observó que  $p < 0,018 < 0,05$ , lo que indica que existe una relación significativa entre la dimensión y la variable; además, como  $\rho_{xy} = 0,299$  existe una correlación positiva baja entre la dimensión tecnología y automatización y la variable satisfacción del proveedor.

### 3.3 De los objetivos descriptivos

#### 3.3.1 Nivel de gestión del proceso de descarga

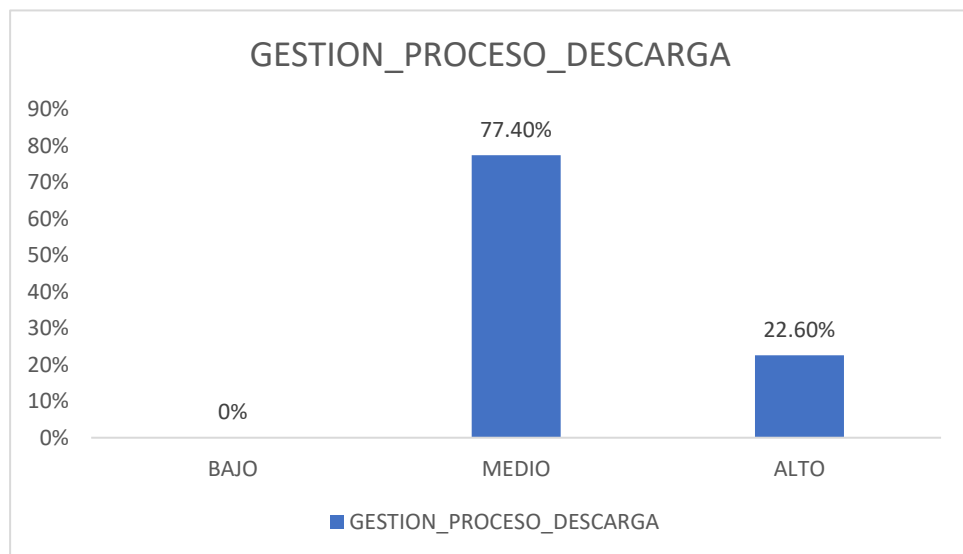
Tabla 3.3.1.

*Nivel de gestión del proceso de descarga*

Niveles de medición	f	%
Alto [44; 56[	14	22.6%
Medio [31; 43]	48	77.4%
Bajo [18; 30]	0	0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.00%</b>

Figura 3.3.1.

*Nivel de gestión del proceso de descarga*



#### **Interpretación:**

De la tabla y figura N° 3.3.1 correspondientes a la muestra observada, se tiene que el 77.4% sostiene que la gestión del proceso de descarga se encuentra en un nivel medio, el 22.6% de los encuestados considera que la gestión se encuentra en un nivel alto; y ninguno señala que se encuentra en el nivel bajo.



### 3.3.2 Nivel de satisfacción del proveedor

Tabla 3.3.2.

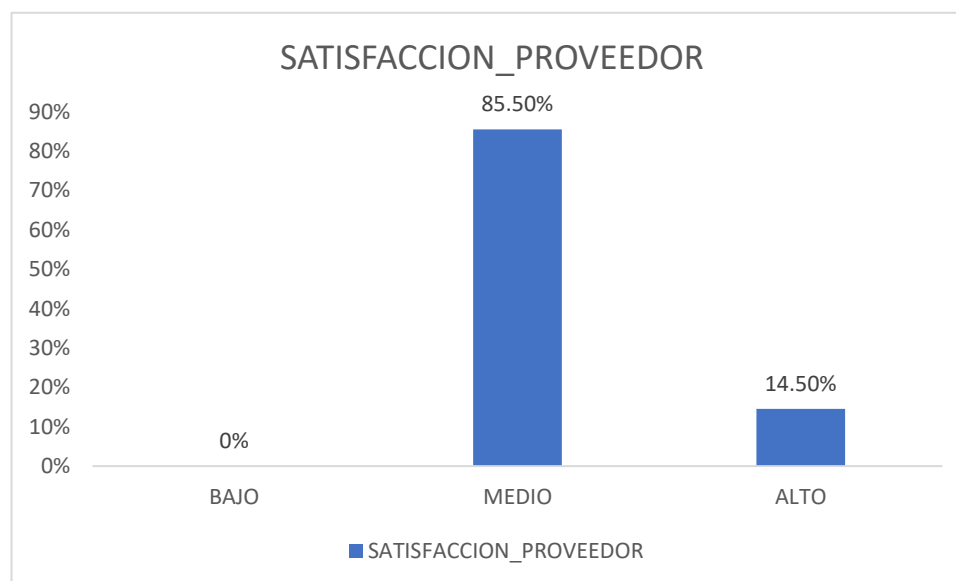
*Nivel de satisfacción del proveedor*

Niveles de medición	f	%
Alto [44; 56[	9	14.5%
Medio [31; 43]	53	85.5%
Bajo [18; 30]	0	0%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.3.2.

*Nivel de satisfacción del proveedor*



Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

De la tabla y figura N° 3.3.2. correspondientes a la muestra observada, se tiene que el 85.5% sostiene que la satisfacción del proveedor se encuentra en un nivel medio, el 14.5% de los encuestados considera que la satisfacción se encuentra en un nivel alto; y ninguno señala que se encuentra en el nivel bajo.

## IV. DISCUSIÓN

Los datos a discutir se presentarán conforme a los objetivos del estudio:

De la tabla y figura 3.1, correspondientes a la muestra estudiada, se tiene que la probabilidad ( $p = 0,001 < 0,05$ ) señala una relación significativa entre la gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor; y como el coeficiente de correlación de Spearman es  $\rho_{xy} = 0,648$ , existe una correlación positiva moderada entre las variables. Estos resultados están en línea con lo indicado por Ropa y Alama (2022), quienes refieren a la realización de actividades específicas y planificadas, guiadas por los líderes de una empresa y diseñadas con la ayuda y participación del equipo de trabajo para lograr las metas. Estos hallazgos también concuerdan con los antecedentes de Figueroa (2018), quien descubrió que la implementación de un enfoque de gestión fundamentado en procesos logísticos mejora significativamente la satisfacción del cliente, produciendo una disminución en los tiempos de entrega y un incremento en la eficiencia de los procedimientos internos. Así también coincide con Maruyama (2020), quien determinó que la administración de la cadena de suministro tiene una influencia significativa en la satisfacción del cliente, resaltando la importancia de procesos logísticos eficientes para optimizar la experiencia del cliente. Por lo tanto, se puede inferir que, si se realiza una buena gestión del proceso de descarga, se puede alcanzar una mayor satisfacción del proveedor, tal como lo sostienen los teóricos señalados, que la buena gestión produce mejores niveles de satisfacción en los proveedores que participan en ella.

De la tabla y figura 3.2.1, correspondientes a la muestra encuestada se observó que  $p < 0,001 < 0,05$ , lo que muestra que existe una relación significativa entre la dimensión planificación y programación y la variable

satisfacción del proveedor; además, como  $\rho_{xy} = 0,570$  existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable. Estos hallazgos se respaldan con las teorías de Simić et al. (2022) y Souza et al. (2021) quienes resaltan la importancia de una gestión meticulosa y bien coordinada para optimizar la eficiencia y cubrir las necesidades de la compañía y sus proveedores. Asimismo, estos resultados coinciden con el antecedente de Lauro (2023), quien concluyó que una propuesta de mejora en el procedimiento de descarga de óxido de calcio en la organización provocó un aumento del 5% en la cantidad de descargas mensuales, lo que condujo a un incremento en la rentabilidad tanto para la compañía como para su proveedor, incrementando la cantidad de pedidos y, por ende, en los ingresos para ambas empresas, lo que destaca la importancia de optimizar los procesos logísticos para alcanzar mayores niveles de satisfacción y rentabilidad. Asimismo, coincide con lo hallado por Lopez (2022), quien concluyó que la mejora en la gestión de los procedimientos en la recepción de materia prima incrementó la productividad en un 23%, demostrando que una gestión eficaz de estos procesos clave es fundamental para mejorar la productividad. De lo que se puede inferir que, una planificación y programación adecuada de las descargas permiten alcanzar una mayor satisfacción del proveedor, como sostienen los teóricos señalados y corroboran los investigadores citados.

De la tabla y figura 3.2.2, correspondientes a la muestra analizada se observó que  $p < 0,046 < 0,05$ , lo que indica que la relación es significativa entre la dimensión capacitación del personal y la variable satisfacción del proveedor; además, como  $\rho_{xy} = 0,254$  existe una correlación positiva baja entre la segunda dimensión y la segunda variable. Estos descubrimientos concuerdan con lo indicado por Gadzhieva et al. (2020), Pinkovetskaia (2022) y Goulart et al. (2022) quienes sostienen que la capacitación del personal implica el desarrollo de competencias y saberes, así como la instrucción en tecnologías automatizadas, y la preparación para aplicar

prácticas sostenibles y eficientes en todas las etapas del proceso. Estos resultados coinciden con el antecedente de Manrique et al. (2019), quien concluyó que una administración bien coordinada mejora los procesos y la maximización del valor entregado al consumidor final, destacando que la efectividad depende significativamente de la integración y la interacción eficaz entre las empresas involucradas; así también coincide con lo hallado por Tolentino (2019) quien concluyó que la administración correcta se vincula directa y significativamente con la satisfacción del cliente, destacando que un 65% de los clientes consideraban la gestión como adecuada y que las mejoras en la administración pueden incrementar directamente la satisfacción del cliente, lo cual es consistente con los hallazgos de este estudio. De lo que se puede inferir que, si es posible realizar una adecuada capacitación del personal, se puede alcanzar una mayor satisfacción del proveedor, tal como lo sostienen los teóricos señalados, que indican que una buena capacitación produce mejores niveles de satisfacción en los proveedores que participan en ella.

De la tabla y figura 3.2.3, correspondientes a la muestra encuestada se observó que  $p < 0,018 < 0,05$ , lo que indica que existe una relación significativa entre la dimensión tecnología y automatización y la variable satisfacción del proveedor; además, como  $\rho_{xy} = 0,299$  existe una correlación positiva baja entre la tercera dimensión y la variable. Estos hallazgos concuerdan a lo ajustado por Krings et al. (2021), Steil et al. (2022) y Vicente (2023) quienes sostienen que el uso de tecnologías avanzadas y sistemas automatizados para la supervisión, coordinación y mejora de la descarga de productos o materiales, permite una mayor agilidad, minimización de errores humanos, y una mejor capacidad de respuesta, incluyendo sistemas avanzados de control y percepción que se adaptan a diferentes tamaños y pesos de cargas, facilitando un proceso más seguro, y asimismo mejorando la eficiencia de las operaciones logísticas al realizar tareas de manera autónoma, lo que aumenta la

productividad y capacidad de la organización. Además, el presente estudio es relacionado con lo hallado por Mercado et al. (2022), quien concluyó que existe una correlación significativa entre los ocultos en una organización manufacturera; también coincide con lo hallado por Zelada (2022), quien destacó que, una gestión logística eficiente está correlacionada positivamente con una mejor atención al cliente. De lo que se puede inferir que, si es posible realizar una adecuada integración de tecnología y automatización en el proceso de descarga, se puede alcanzar una mayor satisfacción del proveedor, tal como lo sostienen los teóricos señalados, que señalan que una buena integración de tecnología y automatización produce mejores niveles de satisfacción en los proveedores que participan en ella.

De la tabla y figura N° 3.3.1 correspondientes a la muestra observada, se tiene que el 77.4% sostiene que la gestión del proceso de descarga se encuentra en un nivel medio, y el 22.6% de los encuestados considera que la gestión se encuentra en un nivel alto. Estos resultados coinciden con lo señalado por Juárez et al. (2020), Fernandes et al. (2024) y Mendonça et al. (2023) quienes señalan que la gestión efectiva implica un conjunto de actividades, estrategias y prácticas diseñadas para supervisar, coordinar y optimizar las operaciones, que optimiza la eficiencia operativa mediante la coordinación y supervisión de actividades estratégicas. Además, el presente estudio es relacionado con lo hallado por Tolentino (2019), quien determinó que una administración bien coordinada es crucial para la optimización de los procesos y la maximización del valor proporcionado al cliente final, donde el 65% de los clientes consideraron la administración como adecuada, mostrando una correlación directa y significativa. De lo que se puede inferir que, si es posible realizar una gestión del proceso de descarga eficiente y planificada, se puede alcanzar una mayor eficiencia operativa.

De la tabla y figura N° 3.3.2 correspondientes a la muestra observada, se tiene que el 85.5% sostiene que la satisfacción del proveedor se encuentra en un nivel medio, y el 14.5% de los encuestados considera que la satisfacción se encuentra en un nivel alto. Estos hallazgos concuerdan con lo indicado por Casanova et al. (2021) y Villena et al. (2018) indican que la mejora en la satisfacción del cliente se alcanza mediante una administración efectiva y bien coordinada, y además que una gestión integrada y estratégica de actividades y flujos en la cadena de abastecimiento es fundamental para aumentar la satisfacción del cliente. Estos resultados también coinciden con los antecedentes de Plasencia y Solis (2020), quienes identificaron que una estrategia, mejoró significativamente la satisfacción del cliente al disminuir los tiempos de espera, donde después de implementar la estrategia propuesta, el 57% se sintieron satisfechos con el servicio, y el tiempo de espera se redujo a un intervalo de 1.29 minutos por cliente. De lo que se puede inferir que, si es posible realizar una gestión eficiente y planificada, se puede alcanzar una mayor satisfacción del proveedor, tal como lo sostienen los teóricos señalados, lo cual es corroborado por los investigadores citados.

## V. CONCLUSIONES

Luego de realizar el proceso de discusión entre las variables, se concluyó que:

### Conclusión 1.

Existe una correlación positiva moderada ( $\rho_{xy} = 0,648$ ) y significativa ( $p = 0,001 < 0,05$ ) entre la gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor, lo que indica que una buena gestión mejora la satisfacción, y además una gestión eficiente de la cadena de abastecimiento optimiza la satisfacción del cliente mejorando tiempos de entrega y procesos internos.

### Conclusión 2.

Existe una correlación positiva moderada ( $\rho_{xy} = 0,570$ ) y significativa  $p < 0,001 < 0,05$  entre la planificación y programación y la satisfacción del proveedor, lo que indica que una gestión meticulosa y bien coordinada mejora la eficiencia y satisfacción de proveedores y empresas, además optimizar los procesos logísticos y de gestión de recepción de materias primas incrementa la productividad y rentabilidad destacando la importancia de una gestión eficaz para mejorar la satisfacción y los ingresos.

### Conclusión 3.

Existe una correlación positiva baja ( $\rho_{xy} = 0,254$ ) y significativa  $p < 0,046 < 0,05$  entre la capacitación del personal y la satisfacción del proveedor, lo que indica que la capacitación del personal mediante el desarrollo de habilidades y conocimientos, mejora la eficiencia y efectividad en las operaciones, además optimiza los procesos y maximiza el valor entregado al consumidor final lo cual incrementa directamente la satisfacción del cliente.

#### Conclusión 4.

Existe una correlación positiva baja ( $\rho_{xy} = 0,299$ ) y significativa  $p < 0,018 < 0,05$  entre la tecnología y automatización y la satisfacción del proveedor, lo que indica que la integración de tecnologías avanzadas y sistemas automatizados mejora la agilidad y eficiencia en las operaciones, además, mejora la atención al cliente y la satisfacción, destacando la importancia de una adecuada implementación tecnológica para incrementar la productividad y competitividad.

#### Conclusión 5.

El 77.4% de los encuestados afirman que la gestión del proceso de descarga se encuentra en un nivel medio y el 22.6% en un nivel alto, lo que indica que una gestión efectiva implica un conjunto de actividades y estrategias diseñadas para optimizar las operaciones mediante la coordinación y supervisión de actividades estratégicas, además, una administración bien coordinada es crucial para la optimización y la maximización del valor entregado al consumidor final correlacionándose con una mayor eficiencia operativa.

#### Conclusión 6.

El 85.5% de los encuestados sostiene que la satisfacción del proveedor se encuentra en un nivel medio y el 14.5% en un nivel alto lo que indica que la optimización de la satisfacción del cliente se logra mediante una administración eficiente y correctamente coordinada, además, una gestión integrada y estratégica de actividades y flujos es fundamental para reducir tiempos de espera, destacando la importancia de una gestión eficiente para alcanzar mayores niveles de satisfacción.



## VI. RECOMENDACIONES

Al gerente general de la empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, se le sugiere:

- Implementar un sistema de gestión automatizada, como el software de gestión de operaciones SAP, para supervisar y coordinar las operaciones de descarga, utilizando tecnologías avanzadas que reduzcan los tiempos de espera y minimicen errores humanos, mejorando significativamente la satisfacción del proveedor y la eficiencia operativa de la empresa.
- Establecer un plan de formación continua para el personal del área de descarga, centrado en la mejora de habilidades técnicas y conocimientos en el uso de nuevas tecnologías y procedimientos automatizados, asegurando así una mayor efectividad en las operaciones y satisfacción de los proveedores.

Al jefe de chata del área de operaciones de la empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, se le recomienda:

- Optimizar la planificación y programación de las descargas utilizando herramientas avanzadas de planificación, como Microsoft Project, para asegurar una asignación eficiente de recursos y sincronización óptima entre las llegadas de productos y la disponibilidad de infraestructura y personal, contribuyendo a una mayor satisfacción del proveedor.
- Adoptar prácticas sostenibles y eficientes en todas las etapas del proceso de descarga, asegurando la implementación de procedimientos estandarizados que reduzcan el impacto ambiental y mejoren la sostenibilidad de las operaciones, mejorando la percepción de los proveedores.

## REFERENCIAS

- Acosta Faneite, S. F. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82–95. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Aguayo, P. (2020). John Rawls on redistribution and recognition. *Cinta de Moebio*, 69, 192–200. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2020000300192>
- Águila, M. S. (2018). El periodo medio de pago a los proveedores, su regulación legal y obligaciones de las entidades locales. *Revista Digital CEMCI*, (37), 1-51. Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional. Recuperado de <http://www.cemci.org/revista/>
- Anzilago, M., & Beuren, I. M. (2022). Relational norms and satisfaction with interorganizational cooperation. *RAUSP Management Journal*, 57(3), 298–315. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-06-2021-0104>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. *Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación, Primera ed(9972-834-08-05)*.
- Arosa-Carrera, C., Dakduk, S., & Chica-Mesa, J. C. (2023). calidad de la relación comercial: Escala de medida para agronegocios. *Revista Universidad y Empresa*, 24(43). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.11290>
- Atienza. (2023, enero 19). *El impacto del poder en la satisfacción de los proveedores: ¿Importa el estatus del comprador?*. Evidentia University. <https://evidentiauniversity.com/es/blogs/economics/el-impacto-del-poder-en-la-satisfaccion-de-los-proveedores-importa-el-estatus-del-comprador-behavioral-economics-club/>
- Barrera Cámara, R. A., Barrientos-Vera, V., Santiago Pérez, J. del C., & Canepa-Sáenz, A. (2018). Gestión de procesos de negocio. *Inventio*, 14(32), 43–48. <https://doi.org/10.30973/inventio/2018.14.32/8>
- Campaña (2022). Gestión por procesos como una herramienta para el desarrollo de la investigación científica en institutos superiores tecnológicos, auditoría y economía del conocimiento. *Revista Imaginario Social*, 4(1), 1-20. <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/70/160>
- Casanova, O. L., Gracia, M. D., & Ortiz, J. M. (2021). Evaluación de la productividad y eficiencia de las grúas en las operaciones de carga y descarga de contenedores en buques de una terminal portuaria / Evaluation of the productivity and efficiency of cranes in container loading and unloading operations on ships at a port terminal. *Brazilian Journal of Business*, 3(2). <https://doi.org/10.34140/bjbv3n2-039>

- Coelho, F. (2020). Metodología de la investigación. *Significados.Com*, September.
- Corzo, D. A. C. (2023). Metodología de Investigación. In *Autoridades y políticas públicas en Colombia*. <https://doi.org/10.2307/jj.8973307.5>
- Fernandes, M., Correia, D., & Teixeira, L. (2024). Lean maintenance practices in the improvement of information management processes: a study in the Facility Management division. *Procedia Computer Science*, 232, 2269–2278. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.02.046>
- Ferreiro, O., & León, R. (2020, mayo 19). Cliente y proveedor internos: sinapsis en la organización. Clase Ejecutiva UC. <https://www.claseejecutiva.com.pe/blog/articulos/cliente-y-proveedor-internos-sinapsis-en-la-organizacion/>
- Figuroa, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192017001000005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017001000005)
- Gadzhieva, E., Khoruzhy, L., Osipov, V., & Tashtamirov, M. (2020). Solutions to increase the efficiency of staff activity. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra10), 208–219. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4155499>
- García, E. R. E., García, C. E. E., García, M. Y. E., García, F. M. E., Salguero, J. E. E., Gaibor, C. G. E., Gaibor, E. M. E., Araújo, K. A., & Carreno, M. P. R. (2023). Metodología de la investigación científica y educativa. In *Metodología de la investigación científica y educativa*. <https://doi.org/10.22533/at.ed.696231809>
- Goulart, E. L., Goulart, E. L., Weymer, A. S. Q., Moreira, V. R., & Moreira, V. R. (2022). The influence of self-efficacy on training effectiveness in cooperative organizations. *Revista de Administração Da UFSM*, 15(2), 331–353. <https://doi.org/10.5902/1983465967213>
- Granados-Payán, J. C., Pedraza-Rodríguez, J. A., Pérez, L. M., & Gallarza, M. G. (2022). The explanatory conditions of customer loyalty in B2B business relationships. *Innovar*, 32(85). <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n85.101126>
- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17). <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández-Granados, L. (2024). Tipos de investigación. *Con-Ciencia Serrana Boletín Científico de La Escuela Preparatoria Ixtlahuaco*, 6(11). <https://doi.org/10.29057/ixtlahuaco.v6i11.11980>

- Industrias Pesqueras. (2023, enero 14). *El sector pesquero se enfrenta a nuevos desafíos en 2022*. Industrias Pesqueras. <https://industriaspesqueras.com/noticia-74486-sec-Sector%20Pesquero>
- Jones, S. (2023, enero 19). *La lenta muerte de la industria pesquera irlandesa tras el Brexit*. Euronews. <https://es.euronews.com/2023/01/19/la-lenta-muerte-de-la-industria-pesquera-irlandesa-tras-el-brex>
- Juárez, J. R. H., Lopez-Villa, A., Medina, A., & Barroso, V. (2020). Proceso de descarga de un silo como una línea continua de ruido. *Suplemento de La Revista Mexicana de Física*, 1(2). <https://doi.org/10.31349/suplrevmexfis.1.2.34>
- Junior, F. R. L., & Hsiao, M. (2021). A hesitant fuzzy topsis model to supplier performance evaluation. *DYNA (Colombia)*, 88(216), 126–135. <https://doi.org/10.15446/dyna.v88n216.88320>
- Kola Olayiwola, R., Tuomi, V., Strid, J., & Nahan-Suomela, R. (2024). Impact of Total quality management on cleaning companies in Finland: A Focus on organisational performance and customer satisfaction. *Cleaner Logistics and Supply Chain*, 10. <https://doi.org/10.1016/j.clscn.2024.100139>
- Krings, B.-J., Moniz, A. B., & Frey, P. (2021). Technology as enabler of the automation of work? Current societal challenges for a future perspective of work / A tecnologia como facilitadora da automação do trabalho? Desafios sociais atuais para uma visão do futuro do trabalho. *Revista Brasileira de Sociologia - RBS*, 9(21), 206–229. <https://doi.org/10.20336/rbs.806>
- Lauro, J. (2023). *Mejora del proceso de descarga de óxido de calcio de la empresa Racionalización Empresarial S.A. 2022*. [Trabajo de Suficiencia Profesional, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/550cd630-9475-4470-b96f-79f3a15712f5/content>
- Lopez, H. (2022). *Gestión de Procesos y su Incidencia en la Productividad en el Área de Recepción de Materia Prima de la Planta Procesadora de Productos Hidrobiológicos Agropesca Del Perú S.A.C., Sullana, 2021*. Universidad Privada Antenor Orrego. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10216/RE\\_P\\_ING.IND\\_HUGO.LOPEZ\\_GESTION.DE.PROCESOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/10216/RE_P_ING.IND_HUGO.LOPEZ_GESTION.DE.PROCESOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luiz, T. T., & Beuren, I. M. (2024). Influence of the performance measurement system on job satisfaction and organizational commitment. *Revista de Administracao Mackenzie*, 25(1). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG240205.en>
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A., & Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial,

- distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Manrique Nugent, M. A. L., Teves Quispe, J., Taco Llave, A. M., & Flores Morales, J. A. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1136-1146. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestión. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 20(1), 38–47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Maruyama Okumura, R. J. (2020). *Gestión de la cadena de suministros y la satisfacción de los clientes de la empresa ExxonMobil del Perú S.A.* [Tesis doctoral, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6954/TESIS%20MARUYAMA%20OKUMURA%20RICARDO%20JUAN%20RP.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. In *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mendonça, M. de M., Carmo, B. B. T. do, Queiroz, J. E. da S., & Barreto, L. R. (2023). A process management benchmarking model for higher education institutions. *Revista de Administração Da UFSM*, 16(1), e4. <https://doi.org/10.5902/1983465969818>
- Mercado Hermenegildo, A., & Layme Calatayud, Lady. (2023). Cap V. Enfoques de investigación. In *Estructuras mentales en la sistematización del conocimiento científico en ciencias sociales*. <https://doi.org/10.38202/estructuras5>
- Mercado Valenzuela, U., Torres Sanabria, G., & Quiroz Aguilar, F. (2022). Costos ocultos en la cadena de suministro y la satisfacción del cliente. *Tlatemoani*, 13(39), 41-60. <https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/index.html>
- Merida Montes, L. E. (2021). Diseño de Investigación Científica. *Diseño de Investigación Científica*.
- Mezzadri, M. (2021). *El autor no declarara ningún conflicto de intereses* (Vol. 35). <https://www.>
- Mirabal, A. (2021). Calidad de servicio. *Compendium*, 24(46). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88067978001>
- Mondragón Velasco, D. M. (2021). Relaciones comerciales inclusivas: el caso de la cadena de mora (*Rubus glaucus* Benth) en Guacarí, Valle del Cauca,

- Colombia. *Equidad y Desarrollo*, 1(37), 7–30.  
<https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss37.1>
- Muguirra, A. (2021). *Tipos de investigación y sus características*. Questionpro.
- Narvaez (2019). *Análisis y propuesta de proceso de pago a proveedores en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental-Lima 2018 Analysis And Proposal Of Payment Process To Suppliers In The Organism Of Evaluation And Environmental Audit-Lima 2018*.  
<https://doi.org/10.26495/rtzh1911.231107>
- Navarro-Romero, E. D. C., Mendoza-Moreno, J. F., García-Corrales, N., & Villarreal-López, L. (2022). Proposal for the integration of risks in the life cycle of business processes and their relationship with process mining. *DYNA (Colombia)*, 89(223), 150–158.  
<https://doi.org/10.15446/dyna.v89n223.102252>
- Nolazco Labajos, F. A., Bustamante Cieza, E. I., Moreno Rodríguez, R. Y., & Carhuancho Mendoza, I. M. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 162–176.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>
- Oceana Perú. (2023, mayo 10). *Informe: Las pesquerías peruanas en 2023*. Oceana Perú. <https://peru.oceana.org/blog/informe-las-pesquerias-peruanas-en-2023/>
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2023). *El estado mundial de la pesca y la acuicultura 2022: Hacia la transformación azul*. <https://www.fao.org/3/cc0461es/cc0461es.pdf>
- Palomino Segovia, C. (2022). Influencia de la conformidad y pago a proveedores por la Oficina Nacional de Procesos Electorales. *TecnoHumanismo*, 2(3). <https://doi.org/10.53673/th.v2i3.175>
- Pinkovetskaia, I. (2022). Development of higher education in the regions of Russia: pedagogical staff number. *Praxis & Saber*, 13(32), e13366.  
<https://doi.org/10.19053/22160159.v13.n32.2022.13366>
- Plasencia, P. y Solis, J. (2020). Propuesta de la gestión de procesos para reducir el tiempo de espera de los clientes en la empresa de comida rápida Kentucky Fried Chicken, Chimbote – 2019. [Tesis, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70058>
- Preciado-Ortiz, C. L. (2021). Quality and Use of Mobile Applications for Transportation Service: Influence on Satisfaction. *Mercados y Negocios*, 2021(44), 21–42. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i44.7646>
- Rodrigues, A. C., & Martins, R. S. (2022). The Effects of Dependence on Brazilian Third-Party Logistics Satisfaction. *Revista de Administracao Contemporanea*, 26(1). <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2022200380.en>

- Rojas León, C. R., & Calderón Fernández, P. C. (2021). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(11). <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id91>
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Organizational management: a theoretical analysis for action. *Revista Científica de La UCSA*, 9(1), 81–103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Santana, R. S., Moraes, G. H. S. M. de, & Silva, H. M. R. da. (2021). Relational attractiveness between supplier-customer in a supply chain. *RAUSP Management Journal*, 56(1), 109–128. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-09-2019-0202>
- Segoro, W., & Limakrisna, N. (2020). Model of customer satisfaction and loyalty. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra1), 166–175. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3774601>
- Seminario, R., Quiñones, J. y Pillaca, R. (2020). La transformación digital en las microempresas latinoamericanas. *Revista Ágora*, 10(2), 45-58. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127>
- Shuttleworth, M. (2021). Diseño de Investigación Descriptiva. *Explorable*.
- Simić, N., Milenkov, M., Milovanović, V., Sokolović, V., Foltin, P., & Takšas, B. (2022). Logistics support planning model in the conditions of limited resources. *Vojnotehnicki Glasnik*, 70(1), 109–139. <https://doi.org/10.5937/vojtehg70-33079>
- Solano, A., & De Lourdes, M. (2021). *E-learning management process and its effects on the community*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573669775003>
- Souza, A. A. de, Damacena, C., Araújo, C. F., Carvalho, B. P., & Seibt, N. G. (2023). The influence of customer participation and convenience on customer satisfaction: a multiple mediation. *Revista de Administração Da UFSM*, 16(2), e5. <https://doi.org/10.5902/1983465971688>
- Souza, T. A., Vaccaro, G. L. R., & Lima, R. M. (2021). PSCPF: planning, scheduling and control of patient flow. *Production*, 31, 1–14. <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20200006>
- Steil, A. V., Bello, J. da S. A., Cuffa, D. de, & Freitas, A. F. de. (2022). Satisfação no trabalho e retenção de profissionais em organizações de TI públicas e privadas. *Revista de Administração Da UFSM*, 15(2), 354–369. <https://doi.org/10.5902/1983465968850>
- Steil, A. V., Bello, J. S. A., Freitas, A. F., Kronbauer, J., & De Cuffa, D. (2022). Reasons for Professionals to stay or Leave Information Technology Organizations. *Revista de Administracao Mackenzie*, 23(1). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG220161>

- Sulich, A. (2024). Strategic Management and Business Ecosystem Scientific Relations—Key Areas Review. *International Journal of Innovation Studies*. <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2024.04.005>
- Thompson, I. (2022). Definición De Encuesta. In *Promonegocios.Net*.
- Treviño, R., & Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios Gerenciales*, 37(161), 556–565. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293>
- Toledo, J. C., Almeida, L. S., & Lizarelli, F. L. (2023). Process management and safety culture in radiotherapy services: impacts on quality patient care and safety. *Production*, 33. <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20220083>
- Tolentino, S. (2019). Gestión de la cadena de suministro y satisfacción del cliente de la empresa Inversiones Rímac S.R.L., 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37416/tolentino\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37416/tolentino_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vicente, J. (2023, junio 14). Cómo la tecnología y la automatización pueden mejorar la eficiencia en tu empresa. *LinkedIn*. <https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-la-tecnolog%C3%ADa-y-automatizaci%C3%B3n-pueden-mejorar-en-vicente-mart%C3%ADn>
- Villena, L., Camacho, W., & Peñaherrera, F. (2018). La cadena de suministro como estrategia de satisfacción al cliente. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/satisfaccion-cliente.html>
- Zapata-Sánchez, J. L., Pérez-Hervert, M. de J., & Esparza-Aguilar, J. L. (2023). Influencia de la sensibilidad, la calidad y la empatía en la satisfacción del proveedor. *Entramado*, 20(2). <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.10586>
- Zelada Flórez, E. A. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021. *Economía & Negocios*, 4(2), 57-79. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1338>
- Zuccolotto, R., Johanson, J. N. C., Louzada, L. C., & Suzart, J. (2022). The primacy of management over planning in Brazilian states. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 16. <https://doi.org/10.11606/issn.1982-6486.rco.2022.186475>



## ANEXOS

### ANEXO 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLE
<b>V<sub>1</sub>: GESTIÓN DEL PROCESO DE DESCARGA</b>	Es la mejora de la experiencia perceptual del conjunto de actividades, estrategias y prácticas diseñadas y aplicadas para supervisar, coordinar y optimizar, y así poder mejorar la eficiencia operativa. Juárez et al. (2020) y Casanova et al. (2021)	Se refiere a las actividades involucradas en la recolección de datos sobre las dimensiones de planificación y programación, capacitación de personal, y tecnología y automatización, utilizando un cuestionario con preguntas cerradas.	<b>PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN</b> Se refiere al diagnóstico, disponibilidad de recursos, y cumplimiento de la programación según el cronograma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico</li> <li>• Recursos</li> <li>• Cumplimiento de la programación</li> </ul>	01-02 03-04 05-06	<b>Escala:</b> ordinal  <b>Nivel de medición:</b>  Alto: [44;56] Medio: [31; 43] Bajo: [18; 30]  Tipo de respuesta: Escala de Likert  Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
			<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b> Se enfoca en el programa de capacitaciones, según las competencias y especialización, para un eficiente proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de capacitación</li> <li>• Competencias</li> <li>• Especialización</li> <li>• Eficiencia</li> </ul>	07-08 09-10 11-12 13-14	
			<b>TECNOLOGÍA Y AUTOMATIZACIÓN</b> Evalúa la medición de mejoras en la velocidad del proceso, y también las actividades de mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velocidad de descarga</li> <li>• Mantenimiento</li> </ul>	15-16 17-18	
<b>V<sub>2</sub>: SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR</b>	Es la percepción subjetiva del proveedor sobre diversos aspectos de la relación comercial, como la calidad del servicio proporcionado, la comunicación y el soporte ofrecido, la puntualidad en los pagos, la resolución de problemas y la atención a sus inquietudes. Zapata et al. (2023) y Rojas y Calderón (2021)	Este se realizará a través de la calidad de servicio, pago y condiciones de pago, relación comercial, y reconocimiento y recompensas, utilizando un cuestionario que incluye respuestas del tipo Escala de Likert.	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b> Evalúa la percepción en el tiempo de respuesta, asimismo una comunicación positiva con la empresa, y la efectividad en la solución de problemas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Solución de problemas</li> </ul>	01-02 03-04 05-06	<b>Escala:</b> ordinal  <b>Nivel de medición:</b>  Alto: [44;56] Medio: [31; 43] Bajo: [18; 30]  Tipo de respuesta: Escala de Likert  Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
			<b>PAGO Y CONDICIONES DE PAGO</b> Se considera a la puntualidad de los pagos, aceptando los términos de la empresa, y considerando la flexibilidad en las condiciones de pago.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Aceptación de los términos</li> </ul>	07-08 09-10	
			<b>RELACIÓN COMERCIAL</b> Refiere a la confianza entre proveedor y empresa, para una buena estabilidad en la relación comercial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Estabilidad</li> </ul>	11-12 13-14	
			<b>RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSAS</b> Indica sobre el reconocimiento que tienen por la fidelidad con la empresa, percibiendo incentivos y/o bonos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento formal</li> <li>• Incentivos/Bonos</li> </ul>	15-16 17-18	

## ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO: GESTIÓN DEL PROCESO DE DESCARGA

Estimado proveedor, el presente cuestionario pretende recopilar información sobre cómo se está llevando a cabo la gestión del proceso de descarga en nuestras instalaciones. Agradezco que puedas leer detenidamente cada uno de los ítems y marques con una equis (X) la respuesta que consideres más apropiada. Esta información recolectada tiene fines académicos y son de carácter anónimo, los cuales serán manejados de acuerdo a los objetivos de la investigación.

***¡Gracias por tu colaboración!***

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN				
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
01	Considera que la empresa pesquera emplea herramientas de gestión efectivas en el proceso de descarga.			
02	Percibe que la empresa pesquera identifica oportunidades de mejora en el proceso de descarga.			
03	Considera que la empresa pesquera asigna adecuadamente los recursos para el proceso de descarga.			
04	Percibe que la empresa pesquera cuenta con los equipos y herramientas adecuadas para el proceso de descarga.			
05	La empresa pesquera inicia las actividades de descarga según lo programado.			
06	La empresa pesquera le informa con antelación sobre cualquier cambio en la programación de descarga.			
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL				
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
07	Percibe que las capacitaciones del personal han mejorado el proceso de descarga de la empresa pesquera.			
08	Considera que los programas de capacitación del personal abordan eficazmente las necesidades operativas en el proceso de descarga.			

09	Considera que el personal de la empresa pesquera tiene las competencias adecuadas para manejar las operaciones de descarga.			
10	Percibe que el personal de la empresa pesquera está capacitado para resolver problemas que surgen durante la descarga.			
11	Considera que el personal de la empresa pesquera está especializado en manejar los equipos durante el proceso de descarga.			
12	Percibe que la especialización del personal mejora la eficiencia del proceso de descarga.			
13	Considera que la capacitación del personal ha mejorado la eficiencia en las operaciones de descarga.			
14	Percibe que las capacitaciones han contribuido a disminuir los tiempos de inactividad en las operaciones de descarga.			
<b>DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA Y AUTOMATIZACIÓN</b>				
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
15	Percibe que la tecnología utilizada actualmente acelera considerablemente el proceso de descarga.			
16	Considera que la automatización ha disminuido los tiempos de espera en el proceso de descarga.			
17	Percibe que la empresa realiza un mantenimiento adecuado a los equipos utilizados en el proceso de descarga.			
18	Considera que los incidentes técnicos se resuelven rápidamente debido al mantenimiento adecuado.			

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

### VARIABLE 1: Gestión del proceso de descarga

Nombre:	Cuestionario de preguntas cerradas		
Autora de la investigación	Greicy Brigitte Mujica Cortijo		
Dimensiones:	Planificación y programación, capacitación del personal, tecnología y automatización		
N° de ítems	18		
Escala de valoración de ítems:	Siempre: 3 A veces: 2 Nunca: 1		
Administración:	Mediante formulario Google		
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)		
Objetivo:	Describir el nivel de la gestión del proceso de descarga en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024.		
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos, dos con grado de doctorado en administración y uno con maestría en Administración de Negocios - MBA. Los tres profesionales laboran en la Universidad César Vallejo, siendo dos de la filial: Chimbote, y uno de la filial: Lima Norte. Los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.		
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de Alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad alta ( $\alpha_1 = 0,875$ )		
Unidades de información:	Proveedores de la empresa pesquera del Distrito de Chimbote, 2024.		
Organización:	Dimensión	N° de ítem	
	Planificación y programación	1-6	
	Capacitación del personal	7-14	
	Tecnología y automatización	15-18	
Niveles /Valores finales de la variable	Alto: [44-56[ Medio: [31-43] Bajo: [18-30]		

## CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR

Estimado proveedor, el presente cuestionario pretende recopilar información sobre el nivel de satisfacción con nuestra empresa. Agradezco que puedas leer detenidamente cada uno de los ítems y marques con una equis (X) la respuesta que consideres más apropiada. Esta información recolectada tiene fines académicos y son de carácter anónimo, los cuales serán manejados de acuerdo a los objetivos de la investigación.

***¡Gracias por tu colaboración!***

DIMENSIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO				
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
01	La empresa cumple con la puntualidad según el turno que le corresponde para la descarga.			
02	La gestión del tiempo de nuestra empresa ha mejorado en las últimas temporadas.			
03	Obtiene respuesta rápida de los representantes de la empresa cuando necesita información.			
04	Se le informa oportunamente sobre los cambios o actualizaciones respecto a los turnos en la descarga.			
05	Las soluciones a los problemas son consistentes y evitan futuras complicaciones en el proceso de descarga.			
06	Recibe apoyo por parte de la empresa cuando surgen dificultades respecto al proceso de la descarga.			
DIMENSIÓN: PAGO Y CONDICIONES DE PAGO				
N°	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
07	La empresa cumple con los pagos según la fecha establecida con el proveedor.			
08	Se le comunica con anticipación cualquier cambio en la fecha de pago respecto a la factura del proveedor.			
09	Los términos y condiciones de pago son negociados de manera equitativa con usted.			
10	Se respeta los términos de pago acordados con el proveedor, sin cambios inesperados.			

<b>DIMENSIÓN: RELACIÓN COMERCIAL</b>				
<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>		
		<b>Siempre (3)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
11	La empresa cumple con los acuerdos establecidos con el proveedor antes de la temporada.			
12	Considera que las negociaciones con nuestra empresa son siempre justas y abiertas.			
13	La relación con nuestra empresa es predecible y consistente.			
14	La estabilidad de la relación comercial mejora cada temporada con el proveedor.			
<b>DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSAS</b>				
<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>		
		<b>Siempre (3)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
15	La empresa reconoce su compromiso y desempeño, por el cumplimiento de su cuota durante la temporada.			
16	El reconocimiento de la empresa refleja justamente su contribución como proveedor.			
17	Los incentivos y/o bonos proporcionados por la empresa son motivadores.			
18	Los criterios para recibir incentivos en la empresa, son claros y transparentes.			

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO**  
**VARIABLE 2: Satisfacción del proveedor**

Nombre:	Cuestionario de preguntas cerradas		
Autora de la investigación:	Greicy Brigitte Mujica Cortijo		
Dimensiones:	Calidad del servicio, pago y condiciones de pago, relación comercial, reconocimiento y recompensas		
N° de ítems:	18		
Escala de valoración de ítems:	Siempre: 3 A veces: 2 Nunca: 1		
Administración:	Mediante formulario Google		
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)		
Objetivo:	Describir el nivel de satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024.		
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de tres expertos, dos con grado de doctorado en administración y uno con maestría en Administración de Negocios - MBA. Los tres profesionales laboran en la Universidad César Vallejo, siendo dos de la filial: Chimbote, y uno de la filial: Lima Norte. Los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.		
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de Alfa de Cronbach, se determinó un nivel de confiabilidad alta ( $\alpha_1 = 0,893$ )		
Unidades de información:	Proveedores de la empresa pesquera del Distrito de Chimbote, 2024.		
Organización:	Dimensión	N° de ítem	
	Calidad del servicio	1-6	
	Pago y condiciones de pago	7-10	
	Relación comercial	11-14	
	Reconocimiento y recompensas	15-18	
Niveles /Valores finales de la variable	Alto: [44-56[ Medio: [31-43] Bajo: [18-30]		

## ANEXO 3. Ficha de validación de instrumentos para recolección de datos

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario de la variable: **GESTIÓN DEL PROCESO DE DESCARGA**

**Definición de la variable:** Juárez et al. (2020) y Casanova et al. (2021) definen como la mejora de la experiencia perceptual del conjunto de actividades, estrategias y prácticas diseñadas y aplicadas para supervisar, coordinar y optimizar, y así poder mejorar la eficiencia operativa.




Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación	
Planificación y Programación	Diagnóstico	Se analiza la problemática de la gestión del proceso de descarga por medio de alguna herramienta de gestión.	1	1	1	1		
		Se identifica claramente las áreas de mejora en la gestión del proceso de descarga.	1	1	1	1		
	Recursos	Se asigna adecuadamente los recursos para el proceso de descarga.	1	1	1	1		
		Se proporciona equipos y herramientas suficientes para el proceso de descarga.	1	1	1	1		
	Cumplimiento de la programación	Se comienza a la hora programada las actividades de descarga.	1	1	1	1		
		Se informa con antelación cualquier cambio en la programación de descarga.	1	1	1	1		
Capacitación del personal	Programas de capacitación	Se percibe que las capacitaciones reflejan cambios en el proceso de descarga.	1	1	1	1		
		Se observa que los programas de capacitación abordan eficazmente las necesidades operativas.	1	1	1	1		
	Competencias	Se demuestra que el personal posee competencias adecuadas para manejar las operaciones de descarga.	1	1	1	1		
		Se evidencia que el personal está capacitado para solucionar problemas durante la descarga.	1	1	1	1		
	Especialización	Se demuestra que el personal es especializado para manejar los equipos en el proceso de la descarga.	1	1	1	1		
		Se evidencia que el personal especializado contribuye a una descarga más eficiente.	1	1	1	1		
	Eficiencia	Se observa que ha mejorado la eficiencia de las operaciones de la descarga con el personal capacitado.	1	1	1	1		
		Se demuestra que las capacitaciones han contribuido a reducir los tiempos de inactividad en las operaciones.	1	1	1	1		
	Tecnología y Automatización	Velocidad de descarga	Se observa que la tecnología actual acelera significativamente el proceso de la descarga.	1	1	1	1	
			Se aprecia que la automatización ha reducido los tiempos de espera en el proceso de descarga.	1	1	1	1	
Mantenimiento		Se evidencia que la empresa realiza un mantenimiento adecuado a los equipos involucrados en el proceso.	1	1	1	1		
		Se demuestra que los incidentes técnicos se resuelven rápidamente gracias al adecuado mantenimiento.	1	1	1	1		

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: SATISFACCIÓN DEL  
PROVEEDOR**

**Definición de la variable:** Zapata et al. (2023) y Rojas y Calderón (2021) define que es la percepción subjetiva del proveedor sobre diversos aspectos de la relación comercial, como la calidad del servicio proporcionado, la comunicación y el soporte ofrecido, la puntualidad en los pagos, la resolución de problemas y la atención a sus inquietudes.

Dimensión	Indicador	Ítem	S	C	R	Observación	
			u	o	e		
			f	h	e		
			i	r	v		
			e	e	a		
			n	n	n		
			c	c	c		
			i	i	i		
			a	a	a		
Calidad del servicio	Tiempo	La empresa cumple con la puntualidad según el turno que le corresponde para la descarga.	1	1	1	1	
		La gestión del tiempo de nuestra empresa ha mejorado en las últimas temporadas.	1	1	1	1	
	Comunicación	Obtiene respuesta rápida de los representantes de la empresa cuando necesita información.	1	1	1	1	
		Se le informa oportunamente sobre los cambios o actualizaciones respecto a los turnos en la descarga.	1	1	1	1	
	Solución de problemas	Las soluciones a los problemas son consistentes y evitan futuras complicaciones en el proceso de descarga.	1	1	1	1	
		Recibe apoyo por parte de la empresa cuando surgen dificultades respecto al proceso de la descarga.	1	1	1	1	
Pago y condiciones de pago	Puntualidad	La empresa cumple con los pagos según la fecha establecida con el proveedor.	1	1	1	1	
		Se comunica con anticipación cualquier cambio en la fecha de pago respecto a la factura del proveedor.	1	1	1	1	
	Aceptación de los términos	Los términos y condiciones de pago son negociados de manera equitativa con el proveedor.	1	1	1	1	
		Se respeta los términos de pago acordados con el proveedor, sin cambios inesperados.	1	1	1	1	
Relación comercial	Confianza	La empresa cumple con los acuerdos establecidos con el proveedor antes de la temporada.	1	1	1	1	
		Considera que las negociaciones con nuestra empresa son siempre justas y abiertas.	1	1	1	1	
	Estabilidad	La relación con nuestra empresa es predecible y consistente.	1	1	1	1	
		La estabilidad de la relación comercial mejora cada temporada con el proveedor.	1	1	1	1	
Reconocimiento y recompensas	Reconocimiento formal	La empresa reconoce su compromiso y desempeño, por el cumplimiento de su cuota durante la temporada.	1	1	1	1	
		El reconocimiento de la empresa refleja justamente su contribución como proveedor.	1	1	1	1	
	Incentivos/Bonos	Los incentivos y/o bonos proporcionados por la empresa son motivadores.	1	1	1	1	
		Los criterios para recibir incentivos en la empresa, son claros y transparentes.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	MIGUEL ANGE CANCHAPI PRECADO
Documento de identidad	46105455
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALDES
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	907588358
Firma	
Fecha	15 de Mayo de 2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario de la variable: **GESTIÓN DEL PROCESO DE DESCARGA**

**Definición de la variable:** Juárez et al. (2020) y Casanova et al. (2021) definen como la mejora de la experiencia perceptual del conjunto de actividades, estrategias y prácticas diseñadas y aplicadas para supervisar, coordinar y optimizar, y así poder mejorar la eficiencia operativa.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planificación y Programación	Diagnóstico	Se analiza la problemática de la gestión del proceso de descarga por medio de alguna herramienta de gestión.	↙	↙	↙	↙	
		Se identifica claramente las áreas de mejora en la gestión del proceso de descarga.	↙	↙	↙	↙	
	Recursos	Se asigna adecuadamente los recursos para el proceso de descarga.	↙	↙	↙	↙	
		Se proporciona equipos y herramientas suficientes para el proceso de descarga.	↙	↙	↙	↙	
	Cumplimiento de la programación	Se comienza a la hora programada las actividades de descarga.	↙	↙	↙	↙	
		Se informa con antelación cualquier cambio en la programación de descarga.	↙	↙	↙	↙	
Capacitación del personal	Programas de capacitación	Se percibe que las capacitaciones reflejan cambios en el proceso de descarga.	↙	↙	↙	↙	
		Se observa que los programas de capacitación abordan eficazmente las necesidades operativas.	↙	↙	↙	↙	
	Competencias	Se demuestra que el personal posee competencias adecuadas para manejar las operaciones de descarga.	↙	↙	↙	↙	
		Se evidencia que el personal está capacitado para solucionar problemas durante la descarga.	↙	↙	↙	↙	
	Especialización	Se demuestra que el personal es especializado para manejar los equipos en el proceso de la descarga.	↙	↙	↙	↙	
		Se evidencia que el personal especializado contribuye a una descarga más eficiente.	↙	↙	↙	↙	
	Eficiencia	Se observa que ha mejorado la eficiencia de las operaciones de la descarga con el personal capacitado.	↙	↙	↙	↙	
		Se demuestra que las capacitaciones han contribuido a reducir los tiempos de inactividad en las operaciones.	↙	↙	↙	↙	
Tecnología y Automatización	Velocidad de descarga	Se observa que la tecnología actual acelera significativamente el proceso de la descarga.	↙	↙	↙	↙	
		Se aprecia que la automatización ha reducido los tiempos de espera en el proceso de descarga.	↙	↙	↙	↙	
	Mantenimiento	Se evidencia que la empresa realiza un mantenimiento adecuado a los equipos involucrados en el proceso.	↙	↙	↙	↙	
		Se demuestra que los incidentes técnicos se resuelven rápidamente gracias al adecuado mantenimiento.	↙	↙	↙	↙	


**Matriz de validación del cuestionario de la variable: SATISFACCIÓN DEL  
PROVEEDOR**

**Definición de la variable:** Zapata et al. (2023) y Rojas y Calderón (2021) define que es la percepción subjetiva del proveedor sobre diversos aspectos de la relación comercial, como la calidad del servicio proporcionado, la comunicación y el soporte ofrecido, la puntualidad en los pagos, la resolución de problemas y la atención a sus inquietudes.

Dimensión	Indicador	Item	S	C	R	Observación	
			u	o	e		
			f	h	r		
			i	e	e		
			n	n	n		
			c	d	c		
			i	a	i		
			a		a		
Calidad del servicio	Tiempo	La empresa cumple con la puntualidad según el turno que le corresponde para la descarga.	↑	↑	↑	↓	
		La gestión del tiempo de nuestra empresa ha mejorado en las últimas temporadas.	↑	↑	↑	↑	
	Comunicación	Obtiene respuesta rápida de los representantes de la empresa cuando necesita información.	↑	↑	↑	↓	
		Se le informa oportunamente sobre los cambios o actualizaciones respecto a los turnos en la descarga.	↑	↑	↑	↑	
	Solución de problemas	Las soluciones a los problemas son consistentes y evitan futuras complicaciones en el proceso de descarga.	↑	↑	↑	↑	
		Recibe apoyo por parte de la empresa cuando surgen dificultades respecto al proceso de la descarga.	↓	↓	↓	↓	
Pago y condiciones de pago	Puntualidad	La empresa cumple con los pagos según la fecha establecida con el proveedor.	↑	↑	↑	↓	
		Se comunica con anticipación cualquier cambio en la fecha de pago respecto a la factura del proveedor.	↑	↑	↓	↓	
	Aceptación de los términos	Los términos y condiciones de pago son negociados de manera equitativa con el proveedor.	↓	↓	↑	↑	
		Se respeta los términos de pago acordados con el proveedor, sin cambios inesperados.	↓	↓	↓	↓	
Relación comercial	Confianza	La empresa cumple con los acuerdos establecidos con el proveedor antes de la temporada.	↑	↑	↑	↑	
		Considera que las negociaciones con nuestra empresa son siempre justas y abiertas.	↑	↑	↓	↑	
	Estabilidad	La relación con nuestra empresa es predecible y consistente.	↑	↓	↑	↓	
		La estabilidad de la relación comercial mejora cada temporada con el proveedor.	↑	↑	↓	↓	
Reconocimiento y recompensas	Reconocimiento formal	La empresa reconoce su compromiso y desempeño, por el cumplimiento de su cuota durante la temporada.	↑	↑	↑	↑	
		El reconocimiento de la empresa refleja justamente su contribución como proveedor.	↑	↓	↑	↑	
	Incentivos/Bonos	Los incentivos y/o bonos proporcionados por la empresa son motivadores.	↓	↑	↓	↑	
		Los criterios para recibir incentivos en la empresa, son claros y transparentes.	↑	↑	↑	↑	



**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	San Francisco Jely Llamas
Documento de identidad	44132812
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCV
Cargo	Docente Esc. Administración
Número telefónico	970897116
Firma	
Fecha	15 de mayo de 2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario de la variable: **GESTIÓN DEL PROCESO DE DESCARGA**

**Definición de la variable:** Juárez et al. (2020) y Casanova et al. (2021) definen como la mejora de la experiencia perceptual del conjunto de actividades, estrategias y prácticas diseñadas y aplicadas para supervisar, coordinar y optimizar, y así poder mejorar la eficiencia operativa.


Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l i e n c i a	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planificación y Programación	Diagnóstico	Se analiza la problemática de la gestión del proceso de descarga por medio de alguna herramienta de gestión.	1	1	1	1	
		Se identifica claramente las áreas de mejora en la gestión del proceso de descarga.	1	1	1	1	
	Recursos	Se asigna adecuadamente los recursos para el proceso de descarga.	1	1	1	1	
		Se proporciona equipos y herramientas suficientes para el proceso de descarga.	1	1	1	1	
	Cumplimiento de la programación	Se comienza a la hora programada las actividades de descarga.	1	1	1	1	
		Se informa con antelación cualquier cambio en la programación de descarga.	1	1	1	1	
Capacitación del personal	Programas de capacitación	Se percibe que las capacitaciones reflejan cambios en el proceso de descarga.	1	1	1	1	
		Se observa que los programas de capacitación abordan eficazmente las necesidades operativas.	1	1	1	1	
	Competencias	Se demuestra que el personal posee competencias adecuadas para manejar las operaciones de descarga.	1	1	1	1	
		Se evidencia que el personal está capacitado para solucionar problemas durante la descarga.	1	1	1	1	
	Especialización	Se demuestra que el personal es especializado para manejar los equipos en el proceso de la descarga.	1	1	1	1	
		Se evidencia que el personal especializado contribuye a una descarga más eficiente.	1	1	1	1	
	Eficiencia	Se observa que ha mejorado la eficiencia de las operaciones de la descarga con el personal capacitado.	1	1	1	1	
		Se demuestra que las capacitaciones han contribuido a reducir los tiempos de inactividad en las operaciones.	1	1	1	1	
Tecnología y Automatización	Velocidad de descarga	Se observa que la tecnología actual acelera significativamente el proceso de la descarga.	1	1	1	1	
		Se aprecia que la automatización ha reducido los tiempos de espera en el proceso de descarga.	1	1	1	1	
	Mantenimiento	Se evidencia que la empresa realiza un mantenimiento adecuado a los equipos involucrados en el proceso.	1	1	1	1	
		Se demuestra que los incidentes técnicos se resuelven rápidamente gracias al adecuado mantenimiento.	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario de la variable: SATISFACCIÓN DEL  
PROVEEDOR**

**Definición de la variable:** Zapata et al. (2023) y Rojas y Calderón (2021) define que es la percepción subjetiva del proveedor sobre diversos aspectos de la relación comercial, como la calidad del servicio proporcionado, la comunicación y el soporte ofrecido, la puntualidad en los pagos, la resolución de problemas y la atención a sus inquietudes.

Dimensión	Indicador	Item	S	C	R	Observación	
			u	i	e		
			f	o	e		
			i	h	v		
			e	r	a		
			n	e	n		
			d	n	c		
			a	a	a		
			c	a	a		
Calidad del servicio	Tiempo	La empresa cumple con la puntualidad según el turno que le corresponde para la descarga.	1	1	1	1	
		La gestión del tiempo de nuestra empresa ha mejorado en las últimas temporadas.	1	1	1	1	
	Comunicación	Obtiene respuesta rápida de los representantes de la empresa cuando necesita información.	1	1	1	1	
		Se le informa oportunamente sobre los cambios o actualizaciones respecto a los turnos en la descarga.	1	1	1	1	
	Solución de problemas	Las soluciones a los problemas son consistentes y evitan futuras complicaciones en el proceso de descarga.	1	1	1	1	
		Recibe apoyo por parte de la empresa cuando surgen dificultades respecto al proceso de la descarga.	1	1	1	1	
Pago y condiciones de pago	Puntualidad	La empresa cumple con los pagos según la fecha establecida con el proveedor.	1	1	1	1	
		Se comunica con anticipación cualquier cambio en la fecha de pago respecto a la factura del proveedor.	1	1	1	1	
	Aceptación de los términos	Los términos y condiciones de pago son negociados de manera equitativa con el proveedor.	1	1	1	1	
		Se respeta los términos de pago acordados con el proveedor, sin cambios inesperados.	1	1	1	1	
Relación comercial	Confianza	La empresa cumple con los acuerdos establecidos con el proveedor antes de la temporada.	1	1	1	1	
		Considera que las negociaciones con nuestra empresa son siempre justas y abiertas.	1	1	1	1	
	Estabilidad	La relación con nuestra empresa es predecible y consistente.	1	1	1	1	
		La estabilidad de la relación comercial mejora cada temporada con el proveedor.	1	1	1	1	
Reconocimiento y recompensas	Reconocimiento formal	La empresa reconoce su compromiso y desempeño, por el cumplimiento de su cuota durante la temporada.	1	1	1	1	
		El reconocimiento de la empresa refleja justamente su contribución como proveedor.	1	1	1	1	
	Incentivos/Bonos	Los incentivos y/o bonos proporcionados por la empresa son motivadores.	1	1	1	1	
		Los criterios para recibir incentivos en la empresa, son claros y transparentes.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir las variables
Nombres y apellidos del experto	WILLIAM ARNOLD CARRION ADAN
Documento de identidad	70918504
Años de experiencia en el área	7
Máximo Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA
Nacionalidad	Peruano
Institución	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
Número telefónico	929162130
Firma	
Fecha	<u>15</u> de Mayo de 2024

## ANEXO 4. Resultados del análisis de consistencia interna

### Instrumento 1: V<sub>1</sub> Gestión del proceso de descarga

ENCUESTADOS	ÍTEMS																	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18
E1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
E2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
E3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3
E4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3
E5	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
E6	2	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
E7	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3
E8	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
E9	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
E10	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
E11	3	2	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
E12	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
E13	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2
E14	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
E15	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	3	3

### Prueba de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )

**Fórmula:**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right)$$

$$\alpha = 0.875$$

De acuerdo a la Escala de Alfa de Cronbach, se observa que el valor de  $\alpha = 0.875$  cae en el intervalo **[0,8 – 1,0]**. Lo que indica que la confiabilidad del instrumento es alta y puede ser aplicado a toda la muestra de la investigación.

### Instrumento 1: V<sub>2</sub> Satisfacción del proveedor

ENCUESTADOS	ÍTEMS																	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18
E1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
E2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
E3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
E4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
E5	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
E6	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
E7	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
E8	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
E9	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
E10	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
E11	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
E12	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
E13	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
E14	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
E15	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3

### Prueba de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ )

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right)$$

$$\alpha = 0.893$$

De acuerdo a la Escala de Alfa de Cronbach, se observa que el valor de  $\alpha = 0.893$  cae en el intervalo **[0,8 – 1,0]**. Lo que indica que la confiabilidad del instrumento es alta y puede ser aplicado a toda la muestra de la investigación.



## ANEXO 5: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### “Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Chimbote, 06 de mayo del 2024

Señor:  
Jefe de Chata, Ing. Galo Sebastián Morales Rodríguez  
Pesquera Centinela S.A.C.  
-CHIMBOTE.  
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del ciclo 3, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicas para obtención de mi Grado de Maestro en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA).

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su área y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada:

#### **Gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024.**

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso de que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante del área de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración

Atentamente,

Greicy Briggitte Mujica Cortijo  
DNI 73391482

Pesquera Centinela S.A.C.  
Ing. Galo Sebastián Morales Rodríguez  
JEFE DE CHATA  
Planta Chimbote

Recibido: 06-05-24

Mora: 15:23



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Autorización de uso de Información de la empresa

Yo Morales Rodríguez Gola Sebastián, identificado con DNI 73104854 en mi calidad de Jefe de Chata de la empresa Pesquera Centinela, en el área de Producción, con R.U.C N° 20778966004, ubicada en la ciudad de Santa, distrito de Chimbote.

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita Greicy Brigitte Mujica Cortijo. Identificada con DNI N° 73391482, de la carrera profesional Ingeniería Industrial, para que utilice la siguiente información de la empresa Pesquera Centinela S.A.C. Con la finalidad de que pueda desarrollar su Grado de Maestro en ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la Pesquera Centinela S.A.C.; o

Mencionar el nombre de la Pesquera Centinela S.A.C.

  
Pesquera Centinela S.A.C.  
Ing. Gola Sebastián Morales Rodríguez  
JEFE DE CHATA  
Planta Chimbote

Firma y sello del Representante

DNI: 73104854

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.




Firma del Estudiante  
Greicy Brigitte Mujica Cortijo  
DNI:73391482

## ANEXO 6: Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&to=2428599169&u=1088032488&Jang=es&s=1

feedback studio GREICY BRIGGITTE MUJICA CORTIJO | Gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024 -- /100 < 9 de 19 > ?



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**Gestión del proceso de descarga y la satisfacción del proveedor en una empresa pesquera en el Distrito de Chimbote, 2024.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Administración de Negocios

**AUTORA:**  
Mujica Cortijo, Greicy Briggitte (orcid.org/ 0000-0002-4602-2956)

**ASESORES:**  
Dr. Alvarez Carrillo, Nicolas (orcid.org/ 0000-0002-9794-0423)  
Dra. Ruiz Gómez, Tania Noelle (orcid.org/ 0000-0002-3580-3706)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gerencias funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ  
(2024)

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	15 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 % >
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 % >
5	prezi.com Fuente de Internet	<1 % >
6	Gonzalez-Perez, S. "Ph... Publicación	<1 % >
7	www.toolingu.com Fuente de Internet	<1 % >
8	moam.info Fuente de Internet	<1 % >
9	novedadesenred.com Fuente de Internet	<1 % >
10	www.mp.gba.gov.ar Fuente de Internet	<1 % >
11	Rodriguez, Pedro Migu... Publicación	<1 % >

Página: 1 de 31 | Número de palabras: 8401 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

09:12 7/08/2024