



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús
María, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Villarreal Salinas, Edith (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

ASESOR:

Mgtr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-2464-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este proyecto lo dedico a mis padres por darme la oportunidad de continuar con mis estudios superiores, brindarme su apoyo en todo momento, por los valores y por la lucha constante por hacer realidad mis sueños.

A mi hija por ser el principal motivo de salir adelante cada día, para que en un futuro sea su ejemplo a seguir y enseñarle que el que lucha por sus metas la consigue.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme la sabiduría necesaria para poder culminar con éxito esta etapa académica.

A mi asesor el Doc. Víctor Hugo Fernández por ser la guía fundamental en el desarrollo de este proyecto y por compartir sus conocimientos con nosotros.

A mi familia por ser el soporte que siempre necesite durante estos 5 años de formación académica.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	23
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos.....	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
Resultados de medición de nivel de las variables e indicadores.....	38
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Tabla comparativa de antecedentes I</i>	7
Tabla 2. <i>Tabla comparativa de antecedentes II</i>	8
Tabla 3. <i>Codificación de alternativas de respuesta</i>	24
Tabla 4. <i>Valoración de coeficiente de alfa de Cronbach y Dos mitades de Guttman</i>	25
Tabla 5. <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	27
Tabla 6. <i>Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk</i>	29
Tabla 7. <i>Estadísticos descriptivos generales</i>	30
Tabla 8. <i>Resultados descriptivos ítem por ítem</i>	33
Tabla 9. <i>Resultados de prueba de hipótesis</i>	36
Tabla 10. <i>Resultados de medición de nivel de las variables e indicadores</i>	38
Tabla 11. <i>Operacionalización de las variables</i>	53
Tabla 12. <i>Matriz de consistencia</i>	55
Tabla 13. <i>Validación de juicio de expertos</i>	65
Tabla 14. <i>Resultados descriptivos ítem 1</i>	73
Tabla 15. <i>Resultados descriptivos ítem 2</i>	73
Tabla 16. <i>Resultados descriptivos ítem 3</i>	74
Tabla 17. <i>Resultados descriptivos ítem 4</i>	74
Tabla 18. <i>Resultados descriptivos ítem 5</i>	74
Tabla 19. <i>Resultados descriptivos ítem 6</i>	75
Tabla 20. <i>Resultados descriptivos ítem 7</i>	75
Tabla 21. <i>Resultados descriptivos ítem 8</i>	75
Tabla 22. <i>Resultados descriptivos ítem 9</i>	76
Tabla 23. <i>Resultados descriptivos ítem 10</i>	76
Tabla 24. <i>Resultados descriptivos ítem 11</i>	77
Tabla 25. <i>Resultados descriptivos ítem 12</i>	77
Tabla 26. <i>Resultados descriptivos ítem 13</i>	77
Tabla 27. <i>Resultados descriptivos ítem 14</i>	78
Tabla 28. <i>Resultados descriptivos ítem 15</i>	78
Tabla 29. <i>Resultados descriptivos ítem 16</i>	78

Tabla 30. <i>Resultados descriptivos ítem 17</i>	79
Tabla 31. <i>Resultados descriptivos ítem 18</i>	79

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Hipótesis general y específicas</i>	4
Figura 2. <i>Teoría de Supply Chain Management, Chávez y Torres (2012)</i>	9
Figura 3. <i>Modelo SCOR, Ballou (2004)</i>	10
Figura 4. <i>Teoría Supply Chain Planning, Sabriá (2016)</i>	11
Figura 5. <i>Trilogía de Juran (1996)</i>	12
Figura 6. <i>Modelo de Grönroos, Seto (2004)</i>	12
Figura 7. <i>Teoría Total Quality Management, Ishikawa (1960)</i>	13
Figura 8. <i>Modelo de la cadena de abastecimiento, Mora (2016)</i>	14
Figura 9. <i>Distribución del cuestionario</i>	26
Figura 10. <i>Media por variable y dimensión</i>	32

Resumen

Investigación que planteó como objetivo determinar la relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad (y de sus dimensiones planeación, control y calidad total) de los trabajadores de JCH imports, Jesús María, 2020. Investigación con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con nivel correlacional y descriptivo, de diseño no experimental y con corte transversal. La población estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa estudiada. La muestra fue 20 trabajadores (censal). La técnica que se aplicó fue la encuesta de modalidad virtual. El instrumento constó de 18 ítems, el cual fue validado cualitativamente y cuantitativamente, avalado por 3 jueces expertos con el coeficiente de V. Aiken de 1; los resultados de confiabilidad dieron valores de 0,945 alfa de Cronbach general y 0,910 y 0,912 de dos mitades de Guttman. Se obtuvieron resultados de pruebas de normalidad, estadísticos descriptivos generales y también por ítems, además de inferenciales. Se concluyó que la cadena de suministro se relaciona estadísticamente con la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020 (sig. =0.00; $r = 0.685$), así como las dimensiones planificación, control y calidad total (sig. =0.00; $r = 0.560, 0.811, 0.524$ respectivamente).

Palabras clave: Cadena de suministro, gestión de la calidad, gestión de organizaciones.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the supply chain and quality management (and its dimensions planning, control and total quality) of the workers of JCH Imports, Jesús María, 2020. research with quantitative approach, applied type, with correlational and descriptive level, non-experimental design and cross-sectional. The population consisted of 20 workers of the company studied. The sample was 20 workers (census). The technique applied was the virtual survey. The instrument consisted of 18 items, which was validated qualitatively and quantitatively, endorsed by 3 expert judges with the V. Aiken coefficient of 1; the reliability results gave values of 0.945 Cronbach's alpha overall and 0.910 and 0.912 of two halves of Guttman. Results were obtained from normality tests, general descriptive statistics and also by items, as well as inferential statistics. It was concluded that the supply chain is statistically related to quality management in JCH imports, Jesus Maria, 2020 (sig. =0.00; $r = 0.685$), as well as the dimensions planning, control and total quality (sig. =0.00; $r = 0.560$, 0.811, 0.524 respectively).

Keywords: Supply chain, quality management, organizational management.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática se evidencia en la poca productividad de los procesos de la cadena de suministro de JCH imports generando una insatisfacción en los clientes, la cadena de suministro hace mención a todos los procesos y funciones necesarias que integra a proveedores y clientes para poder desarrollar el proceso de venta de un producto hasta el cliente final, por lo tanto, todas estas operaciones son importantes para que la mercadería sea distribuida hacia los lugares correctos y a tiempo, con el fin de cumplir con lo acordado con los clientes finales, es importante tener en cuenta las necesidades del mercado para que la empresa pueda satisfacerlas de acuerdo a sus requerimientos, lo que indica hacer bien las cosas desde el principio desde la compra de los principales materiales hasta la venta de los productos terminados, brindar un servicio de calidad es la parte primordial de todo negocio ,que define el éxito o cierre de una organización el cual será percibida por el mercado. De acuerdo con Hernández, Peña, Martínez, Campos y Hernández (2018) señalan que la cadena de suministro abarca todas las operaciones que realiza una empresa, desde el momento en que se coordina con los proveedores la adquisición de la mercancía hasta la distribución de estos a los consumidores finales.

En México, en la cuarta edición del Congreso Internacional Kaizen Congress México 2019, se menciona que la cadena de suministro tiene relación con la calidad de servicio, el cual indica que llevar a cabo una buena gestión en esta cadena genera mayor fidelidad de los clientes haciendo referencia a una muy buena calidad de servicio (Aranda, 8 de octubre de 2019), lo cual permite a la organización crear una ventaja competitiva y en un futuro se verá reflejado en la rentabilidad de la empresa.

Según ISO Tools (15 de enero de 2019) la cadena de suministro puede generar pérdida de calidad, reputación de la marca y ganancias, los consumidores de hoy son más exigentes y buscan más opciones de compra, por eso buscan calidad en el servicio en lugar de elegir una marca en específica.

La empresa JCH imports, se dedica a importar accesorios para autos entre otros productos y a su vez venderlas en el mercado peruano , se ha observado que está teniendo problemas en la distribución de los pedidos, por lo que los reclamos de los clientes han ido aumentando lo cual se convierte en un aspecto negativo para la organización ,reflejándose en la disminución de ventas y en el costo de inventario, debido a ello es necesario crear estrategias que permitan mejorar la gestión de la distribución por eso hay que dar la importancia necesaria a todos los procesos que forman parte de la empresa, solo así se logra clientes felices y satisfechos .

Ante lo expuesto, se formuló los siguientes **los problemas de investigación**:

El problema general fue: ¿la cadena de suministro se relaciona con la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020?, de igual manera, los **problemas específicos** fueron: ¿existe relación entre la cadena de suministro y la planificación, en JCH imports, Jesús María, 2020?, ¿existe relación entre la cadena de suministro y el control, en JCH imports, en Jesús María, 2020?, ¿existe relación entre la cadena de suministro y la calidad total, en los trabajadores de JCH imports, en Jesús María, 2020?, ¿existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de proveedores, en JCH imports, Jesús María, 2020?, ¿existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de pedidos, en JCH imports, Jesús María, 2020?, ¿existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de comercialización, en los trabajadores de JCH imports, en Jesús María, 2020?

La investigación se justifica teóricamente. De acuerdo con Bernal Torres (2006), este tipo de justificación se realiza cuando el objetivo del estudio es debatir, aportar, verificar o rechazar toda la información, resultados y teorías existentes. Los resultados servirán como un modelo de mejora referente a la cadena de suministro y la gestión de la calidad, y así tener un punto de referencia teórica en el estudio.

La investigación se justifica prácticamente. Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2000), este tipo de justificación se da cuando mediante la indagación se llega a proponer estrategias o propuestas de mejora,

que aplicados en la realidad va a lograr resolver distintos problemas. Este estudio busca establecer si existe relación alguna entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad, los resultados podrán ser aplicados en la empresa JCH imports con la finalidad de mejorar los procesos logísticos en las áreas que está presentando inconvenientes para lograr la satisfacción del cliente.

De acuerdo a Fernández Bedoya (2020), existen varios tipos de justificación en la investigación, sin embargo, esta investigación es práctica porque este estudio va a ayudar a contribuir con soluciones a futuros estudios relacionados con el tema de estudio.

La investigación se justifica metodológicamente. Según Toro Jaramillo y Parra Ramírez (2006), la metodología detallada en una investigación puede ser usada por otros autores posteriores; por eso, esta justificación se realiza cuando se propone emplear un nuevo método para difundir conocimientos verdaderos y confiables para que sirva como fuente de información para los futuros investigadores.

Según Rojas Soriano (2000), **los objetivos de investigación** sirven para orientar la ejecución de la investigación, es decir, indica lo que se espera del estudio y detalla la manera en que se planea alcanzar el resultado, son clasificados en objetivo general y específicos, en ese sentido, a continuación, se detallan los objetivos de investigación de este estudio:

El objetivo general fue: determinar la relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad, en JCH imports, Jesús María, 2020; de igual manera, los **objetivos específicos** fueron: determinar la relación entre la cadena de suministro y la planificación, en JCH imports, Jesús María , 2020; determinar la relación entre la cadena de suministro y el control ,en JCH imports, Jesús María , 2020; determinar la relación entre la cadena de suministro y la calidad total, en JCH imports, Jesús María , 2020; determinar la relación entre la gestión de la calidad y la gestión de proveedores, en JCH imports, Jesús María , 2020;determinar la relación entre la gestión de la calidad y la gestión de pedidos, en JCH imports,

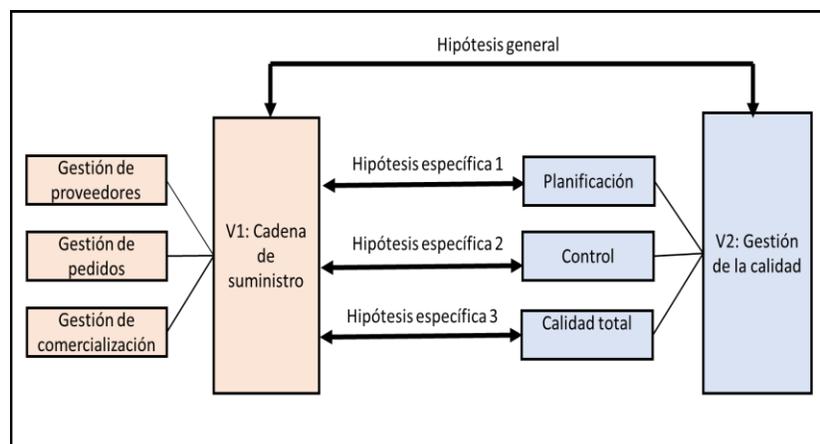
Jesús María, 2020; determinar la relación entre la gestión de la calidad y la gestión de comercialización, en JCH imports, Jesús María, 2020.

Teniendo en cuenta a Fuentelsaz Gallego, Icart Isern y Pulpón Segura (2006), una **hipótesis** es una explicación o predicción de la relación entre uno o más variables, es decir, esta anticipa una respuesta, en ese sentido, a continuación, se detallan las hipótesis de este estudio:

La **hipótesis general** fue: existe relación entre la cadena de suministro se relaciona con la gestión de la calidad, en JCH imports, en Jesús María, 2020; de igual manera, las **hipótesis específicas** fueron: existe relación entre la cadena de suministro y la planificación, en JCH imports, en Jesús María, 2020; existe relación entre la cadena de suministro y el control, en JCH imports, en Jesús María, 2020; existe relación entre la cadena de suministro y la calidad total, en JCH imports, en Jesús María, 2020; existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de proveedores, en JCH imports, en Jesús María, 2020; existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de pedidos, en JCH imports, en Jesús María, 2020; existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de comercialización, en JCH imports, en Jesús María, 2020.

Se ha realizado una gráfica que resume la hipótesis general y específicas planteadas, lo cual se observa en la figura 1.

Figura 1.
Hipótesis general y específicas



Nota: Elaboración propia

II. MARCO TEÓRICO

En los **trabajos anteriores** para el desenvolvimiento de esta investigación se eligieron estudios que utilizaron las mismas (o similares, en su defecto) variables trabajadas en este estudio, con la finalidad de poder analizar los diferentes enfoques que se les dan a estas variables y así poder comparar los resultados.

En el **ámbito internacional** se identificaron las investigaciones de García Anduiza (2018), Lozano Macías y Delgado Calderón (2015).

En España, García Anduiza (2018) realizó un estudio para medir el nivel de efectividad al introducir nuevas tecnologías de información y comunicación para incrementar mejoras productivas en la cadena de suministro en empresas medianas de España. La metodología utilizada tuvo un diseño descriptivo-analítico y correlacional, la población fue de 20 empresas, los resultados del análisis empírico indican que la TIC tiene un impacto sobre la eficiencia de la ejecución de la logística.

En Ecuador, Lozano Macías y Delgado Calderón (2015) en su investigación plantearon como objetivo analizar la cadena de suministro de las empresas del sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, haciendo uso del cálculo de porcentajes. Se utilizó una metodología de nivel correlacional, utilizaron la encuesta como técnica que fue aplicada a una muestra de 40 empresas registradas con actividades de fabricación de productos de metal, la conclusión del estudio determinó que Ecuador tiene una participación en la exportación a Colombia con un porcentaje de 23,46% en valor Fob además confirmó que la cadena de suministro influye en la competitividad de las empresas del sector Metalmecánico.

A **nivel nacional** se vio pertinente citar a Blas Bolívar (2019), Tolentino Rebaza (2019), Rivera Palacios (2018) y Castañeda Zelada y Suarez Becerra (2019).

En Chepén, Castañeda Zelada y Suarez Becerra (2019) realizó una investigación con el objetivo de determinar si existe relación entre la gestión

logística con la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Chepén. El estudio es de nivel correlacional y de tipo aplicada, la población fue de 300 trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la municipalidad. Los resultados obtenidos mediante el desarrollo de la prueba de Rho de Spearman permitieron confirmar la relación entre las variables de la gestión logística, la correlación fue positiva de ($r=0,717$).

En Trujillo, Tolentino Rebaza (2019) realizó un estudio con la finalidad de determinar la relación que hay entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Inversiones Rímac S.R.L., de Trujillo, 2019. La investigación fue de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, teniendo una población de 20 clientes de la empresa. Los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman dieron resultado de correlación de ($r=0.618$), para concluir se demostró que las dos variables se relacionan positivamente.

En Lima, Blas Bolívar (2019) realizó una investigación para determinar si existe alguna relación entre la variable cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL. Desarrollo un estudio de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, teniendo como población a 100 colaboradores para la ejecución del cuestionario. Los resultados obtenidos de la prueba estadística de Rrho de Spearman dieron como resultado de correlación de ($r=0.748$), se concluye que si se relacionan las variables de la cadena de suministro y los procesos operativos.

En Lima, Rivera Palacios (2018) se propuso determinar la relación entre la satisfacción de clientes y la cadena de suministro en el restaurante La Roca Náutica S.A.C., para ello, realizó una investigación de nivel correlacional y enfoque cuantitativo en donde encuestó a 52 trabajadores del restaurante. Se hizo uso de la estadística de Rho de Spearman, obteniendo significación asintótica bilateral el valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de (0,758), en conclusión, la cadena de suministro se relaciona de forma positiva y significativa con satisfacción del cliente de la Cadena de Restaurantes La Roca Náutica S.A.C. La Punta – Callao – 2018.

Tabla 1.*Tabla comparativa de antecedentes I*

Autor	García Anduiza	Lozano Macías y Delgado Calderón	Castañeda Zelada y Suarez Becerra
Año	2018	2015	2018
País	España	Ecuador	Perú
Variable	Cadena de suministro y tecnología de la información	Cadena de suministro y competitividad	Gestión logística y calidad de servicio
Tipo de empresa	Manufacturera	Metalmecánico	Municipalidad
Enfoque	Cualitativo	Cuantitativo	Cuantitativo
Nivel	Correlacional	Correlacional	Correlacional
Técnica	Encuesta	Encuesta	Encuesta
Instrumento	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario
Muestra	12 empresas	40 empresas	169 trabajadores
Prueba Estadística		Cálculo en porcentajes	Rho Spearman
Resultados estadísticos		Ecuador tiene una participación en la exportación a Colombia con un porcentaje de 23,46% en valor Fob.	p. =.000; r.=0.717
Conclusión	La utilización de TIC en procesos de producción tiene un impacto sobre la eficiencia	La cadena de suministro influye en la competitividad de las empresas del sector metalmecánico	Existe una relación entre la gestión logística y calidad de servicio

Nota: Elaboración propia, en base a García Anduiza (2018), Lozano Macías y Delgado Calderón (2015) y Castañeda Zelada y Suarez Becerra (2018).

Tabla 2.*Tabla comparativa de antecedentes II*

Autor	Tolentino Rebas	Blas Bolívar	Rivera Palacios
Año	2019	2019	2018
País	Perú	Perú	Perú
Variable	Cadena de suministro y satisfacción del cliente	Cadena de suministro y procesos operativos	Cadena de suministro y satisfacción de clientes
Tipo de empresa	Financiero	Panadería	Restaurante
Enfoque	Cuantitativo	Cuantitativo	Cuantitativo
Nivel	Correlacional	Correlacional	Correlacional
Técnica	Encuesta	Encuesta	Encuesta
Instrumento	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario
Muestra	20 trabajadores	100 trabajadores	52 trabajadores
Prueba Estadística	Rho Spearman	Rho Spearman	Rho Spearman
Resultados estadísticos	p. =.000; r.=0.618	p. =.000; r.=0.748	p. =.000; r.=0.758
Conclusión	Se concluye que existe correlación entre la cadena de suministro y satisfacción de cliente	Existe una relación significativa entre la cadena de suministro y los procesos operativos.	Existe una gran influencia de la cadena de suministros en la satisfacción de clientes

Nota: Elaboración propia, en base a Tolentino Rebas (2019), Blas Bolívar (2019) y Rivera Palacios (2018)

Con respecto a las teorías relacionadas al tema es conveniente mencionar que se exploró la teoría de *Supply Chain Management* (2012), propuesta por Chávez y Torres (2012), la teoría SCOR de Ballou (2004), la teoría *Supply Chain Planning* de Sabriá (2016), la teoría de la Trilogía de Juran (1996), la teoría de Grönroos de Setó (2004) y el modelo de la cadena de abastecimiento de Mora (2016). Las cuales se detallan a continuación.

La teoría de la Supply Chain Management, propuesta por Chávez y Torres (2012), menciona que la ejecución de los procesos que abarca la cadena de suministro como planificar, controlar, producir, la entrega eficiente de los productos y servicios para satisfacer al cliente, son muy fundamentales para las organizaciones. Además, identificó 3 procesos que forman parte del Supply Chain Management como: gestión de las relaciones con proveedores, gestión de pedidos y la gestión de comercialización.

Figura 2.
Teoría de Supply Chain Management, Chávez y Torres (2012)



Nota: Elaboración propia

La teoría SCOR, planteada por Ballou (2004) , es un modelo también conocido como *supply chain operations reference model* (Modelo de referencia de operaciones de la cadena de suministro) es muy útil ,para analizar la cadena de suministro, está conformada por 5 procesos: en primer lugar está la planificación conformada por la demanda, planificación de suministro y administración del recurso, en segundo lugar el aprovisionamiento, en tercer lugar la fabricación donde se ve el *make to order* , *make to stock* y *assemble to order*, en cuarto lugar, el proceso de distribución conformada por la gestión de pedidos , almacenaje y transporte y por ultimo está el proceso de devolución que abarca las reglas del negocio y el inventario de cambio.

Figura 3.
Modelo SCOR, Ballou (2004)

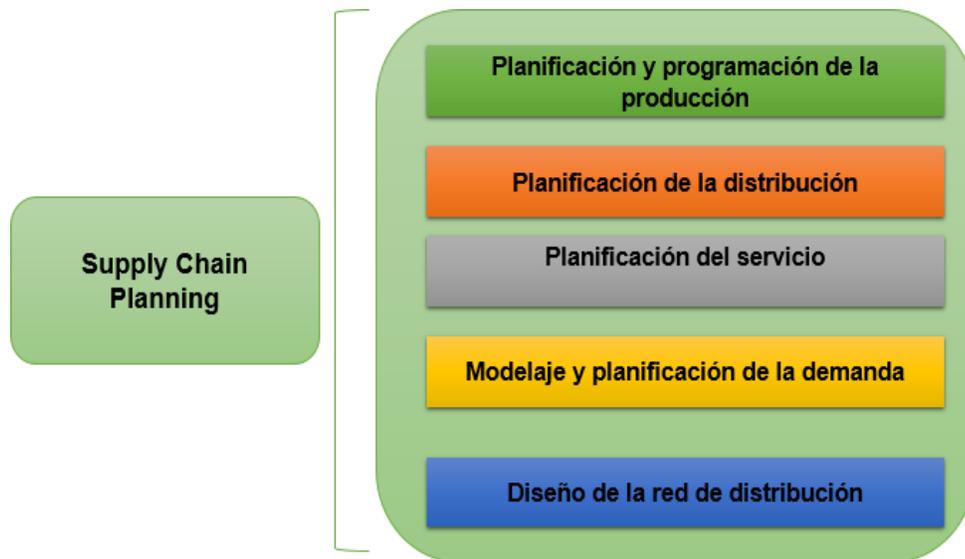


Nota: Elaboración propia

La teoría de Supply Chain Planning, establecida por Sabriá (2016), indica que la diferenciación en la presentación del producto final es el valor agregado de la cadena de suministro y es lo que vale para el cliente, esta percepción se ve evidenciado en la satisfacción del cliente; por eso con mayor calidad del producto y del servicio la rentabilidad será satisfactoria. Esta cadena está conformada por 5

procesos de planificación en programación de la producción, de la distribución, del servicio, modelaje y de la demanda y diseño de la red de distribución.

Figura 4.
Teoría Supply Chain Planning, Sabriá (2016)



Nota: Elaboración propia

La teoría de la trilogía de Juran, propuesta en (1996), define a la gestión de la calidad como la ausencia de deficiencias en la presentación del producto o servicio, cuanto menor sean las fallas mejor será la calidad. Además, señaló que hay 3 procesos que conforman dicha gestión, estos procesos conforman la trilogía, primero está la planificación de la calidad, luego sigue la atención al cliente y finalmente la calidad total.

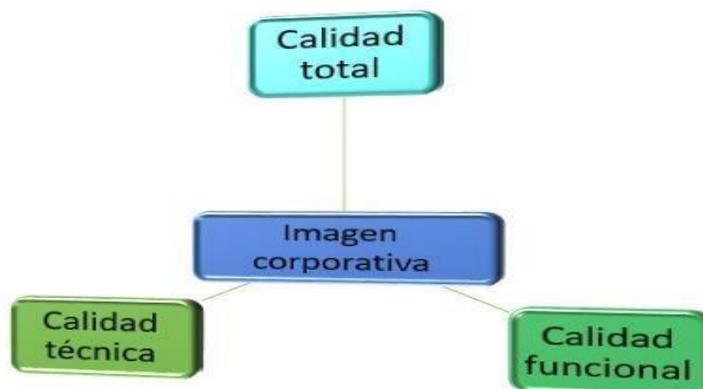
Figura 5.
Trilogía de Juran (1996)



Nota: Elaboración propia

La teoría de Grönroos, planteada por Setó (2004), señala que la gestión de la calidad de servicio es la respuesta de incorporar la calidad total en tres dimensiones como: la imagen corporativa, calidad técnica y la calidad funcional. Esta teoría indica que la calidad total percibida por los consumidores inicia cuando el producto ofrecido satisface la calidad esperada, es decir cumple con las expectativas, entonces se puede decir que los clientes están incorporados en el resultado del servicio.

Figura 6.
Modelo de Grönroos, Seto (2004)

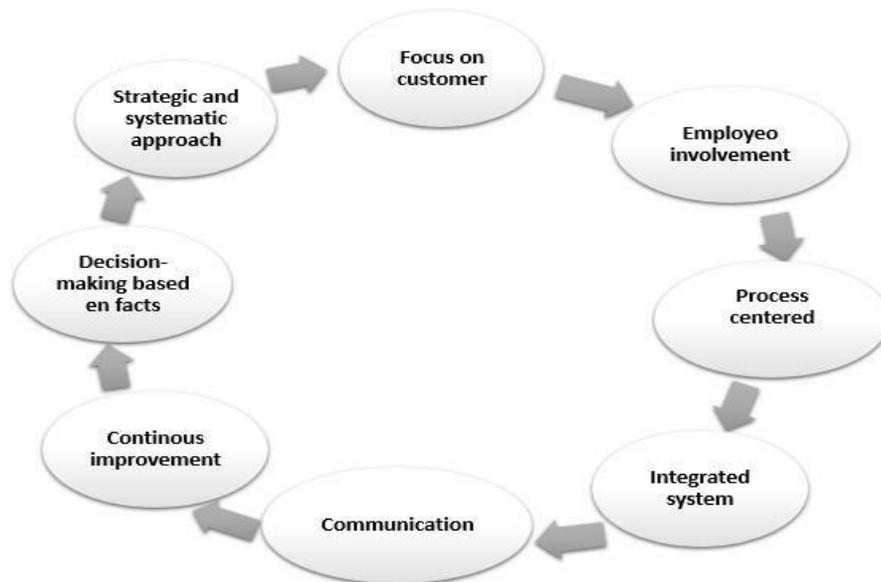


Nota: Elaboración propia

La teoría TQM (*Total Quality Management*), planteada por Ishikawa (1960), es una perspectiva que trata de mejorar la calidad y como esta se desarrolla para alcanzar las expectativas de los consumidores. Esto se logra al momento de integrar todas las tareas que forman parte de la calidad de una organización. Se creó unos círculos de la calidad, son pequeños equipos de trabajo que se constituyen con trabajadores de la organización y que dedican parte de su tiempo en la identificación y solución de diversos problemas, estos equipos son los siguientes: *focus on customer* (centrarse en el cliente), *employee involvement* (participación del empleado), *process centered* (centrado en el proceso), *integrated system* (sistema integrado), *communication* (comunicación), *continuous improvement* (mejoramiento continuo), *decision-making based en facts* (toma de decisiones basadas en hechos), *strategic and systematic approach* (enfoque estratégico y sistemático).

Figura 7.

Teoría Total Quality Management, Ishikawa (1960)



Nota: Elaboración propia

El modelo de la cadena de abastecimiento es un proceso interno de la organización que busca mejorar la efectividad de la empresa como la integración de nuevas tecnologías que permitan a esta ser la primera opción del cliente frente a la competencia del mercado, esta teoría consta de cinco aspectos importantes: abastecimiento, almacenamiento, inventario, distribución-transporte y logística inversa, todos estos puntos al interactuar mejoran la gestión de la calidad y así lograr la satisfacción del cliente desde el inicio al final de su compra.

Figura 8.

Modelo de la cadena de abastecimiento, Mora (2016)



Nota: Elaboración propia

Con respecto a los enfoques conceptuales se hace necesario definir los conceptos básicos de cada variable, de las dimensiones e indicadores.

La cadena de suministro, según Soret (2006) es la integración de todos los procesos que participan en la producción y posterior distribución. Este proceso da inicio desde el momento en que la organización establece una relación con el proveedor para la adquisición de insumos hasta concretar las ventas finales. Es decir, es el conjunto que une todos los procesos que se relacionan entre sí con la finalidad de llevar los productos hasta el consumidor final, lo componen todos los

proveedores y distribuidores que deben trabajar de forma organizada para llegar a cumplir con las expectativas del cliente.

La cadena de suministro es aquel proceso que se centra en construir una organización de calidad desde el inicio de adquisición de la materia prima para luego seguir con la fabricación del producto hasta su venta, en este proceso se combina etapas como distribución, ventas y la atención al cliente. De acuerdo con Hernández, Peria, Martínez, Campos y Hernández (2018), la cadena de suministro es un proceso que agrupa todo lo que integra la empresa y gira a su entorno. Por lo tanto, la relación con nuestro proveedor inicia la cadena y esta termina cuando se le hace entrega del producto al cliente final, en busca de la satisfacción plena de una necesidad identificada anteriormente, todas las áreas interactúan entre sí para cumplir dicho objetivo.

Cuatrecasas Arbós (2012), argumenta que la gestión de la cadena de suministro debe de cuidar la coordinación entre proveedores, productores y consumidores, para que funcione con eficacia y rapidez. Entonces, el éxito de la eficiencia de la cadena es conseguir el cumplimiento de los objetivos creando un valor adicional a sus consumidores y así crecer económicamente.

De acuerdo a Silva (2017), los proveedores tienen una participación activa dentro del desarrollo de la cadena de suministro, estos evalúan una serie de condiciones para poder ser parte de la cadena.

Según Fontalvo, De La Hoz y Mendoza (2021), menciona que una buena coordinación entre las etapas de la cadena de abastecimiento va a permitir tener un alto nivel de productividad en la empresa.

Desde el punto de vista de Santander, Amaya y Vilorio (2014), la buena ejecución de la cadena de suministro se ve afectado en gran proporción por los cambios que afronta el país, la crisis en el gobierno y todos los sucesos que puedan atravesar los agentes externos. Por eso, es necesario contar con planes de contingencia que permitan a la empresa adaptarse al cambio o tomar medidas ante cualquier imprevisto.

Gestión de proveedores, según Dueñas Noguerras (2017) para poder hacer una buena elección de proveedores se tiene en consideración aspectos primordiales como la calidad, precio de los bienes y servicios, métodos de pago, plazos de entrega, entre otros puntos. Es decir, cuando la empresa empieza a buscar proveedores de mercancía debe de evaluar con alta rigurosidad que le ofrecen los posibles candidatos para elegir entre ellos la mejor opción. La gestión de proveedores se puede clasificar en proveedor convencional, asociado y socio.

Escudero Serrano (2013) menciona que los proveedores serán nuestros aliados durante todo el sistema de producción, por ello el autor hace un énfasis en la confianza que debe de existir entre ambas partes con el objetivo de trabajar en equipo y lograr un compromiso por parte de ellos.

Según Sarache, Castrillón y Ortiz (2009), indica que para poder hacer una buena elección de los proveedores se debe de tener en cuenta una serie de políticas y características, para lograr ofrecer un servicio o un producto de calidad.

En la opinión de Escudero Serrano (2019), el comakership es una forma de gestionar las relaciones entre comprador y proveedor. Por lo tanto, esta gestión es una forma de asociarse con proveedores aliados a la organización.

Proveedor convencional, empleando las palabras de Merli (1994), la empresa busca varias opciones de proveedores disponibles en el mercado, mediante un estudio y análisis elige aquellos que le ofrezcan garantía y precios bajos. En el mercado hay proveedores que están en busca de una organización a la cual puedan ofrecer sus servicios, las empresas salen a buscar las mejores propuestas por parte de los proveedores y si la que cumpla con lo que la empresa solicita con ella hacen un contrato de trabajo.

Proveedor asociado, desde el punto de vista de Corma Canós (2018), cuando el proveedor comienza a trabajar con la organización de forma regular y cuentan con las características solicitadas por parte de la entidad pueden seguir trabajando juntos, para obtener un beneficio a largo plazo. Es aquel proveedor que forma parte de los aliados de la empresa y siempre tendrá el resguardo por parte del equipo que se encargue de gestionar el pedido de las materias primas.

Proveedor socio, según Lobato Gómez (2005), es aquel que se involucra con los procesos de la empresa, con el pensamiento que el cliente vive de la capacidad de respuesta de sus proveedores y estos crecen del negocio de sus clientes. Es el encargado de hacerle llegar la mercadería todos los meses ya que hay un contrato establecido y firmado por ambas partes.

Gestión de pedidos, en la opinión de Solorzano Gonzáles (2018) es la fase en donde la empresa planifica las compras de mercadería para luego organizarse y realizar un seguimiento a los productos, el desarrollo de esta actividad empieza con la preparación (*picking*), embalaje (*packing*) y el *shipping* (envió), además de mantener un registro de todos los pedidos desde que un cliente se contacta con la organización hasta concretar la entrega de los productos solicitados.

Picking, según De Diego Morillo (2015) este proceso consiste en seleccionar y recoger la mercancía que nos han solicitado directamente del lugar donde esta almacenada.

Teniendo en cuenta a Villarroel Valdemoro (2012), el *picking* también conocido como la preparación y organización de pedidos, es una actividad que necesita más tiempo de ejecución a diferencia de otras actividades, los encargados de esta tarea son los operarios del almacén, lo cual genera un mayor coste para la empresa.

Moreno García (2014) expresa que los pedidos se preparan, siguiendo la información contenida en una guía o fichas de pedidos. Los contenidos de estas fichas serán compartidos hacia todos los integrantes o miembros que están involucrados con todas las tareas que se establecen y se planean llevar a cabo durante el desarrollo del proceso y esto servirá como una guía para establecer un control y seguimiento de cada pedido.

Packing, de acuerdo con Heizer y Render (2004) es el proceso de acondicionamiento y empaquetado de los pedidos para su posterior expedición, engloba las siguientes tareas, selección del embalaje y empaquetado, verificación final en modelo, cantidad, peso y etiquetado para su expedición.

Desde la posición de Tamayo y López (2012) *shipping* es el envío de pedidos, actividad que se encarga del traslado de un bien desde el almacén hasta el cliente; para ello si la empresa no cuenta con movilidad propia debe de contratar una empresa de envío.

Gestión de comercialización, según Brenes Bonilla (2002) este proceso se ha transformado en una actividad primordial para cualquier organización y cada vez más relevante para las entidades que no consideraban dicha dimensión dentro de sus actividades. Esta gestión se dirige a identificar y satisfacer necesidades de los consumidores por ello cuenta con agentes comerciales, intermediarios mayoristas y minoristas quienes se encargarán del proceso.

Herrero Palomo (2012) La gestión comercial es el proceso de hacer conocer y abrir la organización al exterior, se encarga de dos aspectos importantes, primero la satisfacción de los clientes y segundo la participación del mercado, por ello la empresa desarrolla un sistema de calidad enfocados en el consumidor y productos de calidad.

Intermediario mayorista, según Abascal Rojas (2002), es aquel que realiza la venta al por mayor de los productos a los revendedores, este tipo de venta puede ser realizada por el fabricante.

Intermediario minorista, desde la posición de Breñes Muñoz y Ares García (2014), es el agente que acerca el producto al consumidor final que previamente ha comprado.

Agente comercial, como afirma Galván Nolasco (2018), es un vendedor independiente que se encarga de negociar, promocionar y promover los productos, tiene como objetivo lograr gran cantidad de clientes para poder ganar comisiones por parte de la empresa.

Según Burruezo García (2003) el minorista debería ser cauteloso al añadir nuevos productos o servicios, cambiando sus estrategias de venta, si no hacen eso pueden estar eliminando las ventajas competitivas que llevaron en el pasado a sus actuales niveles de beneficio.

La gestión de la calidad, Cortés (2017) manifiesta que es un conjunto de tareas que se desarrollan para definir las funciones necesarias, objetivos y establecer la política de calidad, para generar confianza de que el producto va a cumplir con los estándares de calidad.

De acuerdo a Hernández Palma, Barrios Parejo y Martínez Sierra (2018), la calidad sirve como estrategia para poder competir en el mercado por lo tanto se le considera como elemento clave.

Según Udaondo Durán (1992), es el conjunto de procedimientos mediante los cuales se consigue cumplir con la calidad, inicia desde la incorporación de dirección, dirección y coordinación de actividades, tiene como objetivo que la empresa sea competitivo y ser un agente de cambio.

Vargas y Aldana (2006) enfatiza que la calidad es un factor que marca la diferencia de la organización para asumir el éxito desde la perspectiva de los clientes.

Desde la posición de Varo (1994), la planificación en la calidad es el proceso mediante el cual se asegura que el producto cumpla con todos los requerimientos o deseos de los clientes y a su vez la empresa logre satisfacerlas, este proceso integra a todo el equipo que forman parte del desarrollo y la distribución del producto.

Necesidad de los clientes, en la opinión de Kotler (2003), los clientes tienen necesidades de las cuales no todas son expresadas con palabras o alguna señal, por lo que se requiere una interpretación por parte de la empresa.

Expectativa del cliente, dicho con palabras de Setó Pamies (2004), son todas las exigencias y experiencias que el cliente final espera al adquirir un producto de la organización, espera que, al compartir con los productos sean momentos únicos, todo va a depender de nuestra imagen corporativa.

El factor satisfacción del cliente, según la Asociación Española para la calidad (2003) el nivel de la satisfacción va a depender en gran medida del resultado o la prestación del servicio y sus experiencias de los clientes con la empresa.

Citando a Puchol (2007), cuando se trata de buscar la satisfacción del consumidor, la empresa debe trabajar en equipo, donde todos los miembros estén alineados en la misión de satisfacer al cliente, mediante los estándares de calidad.

Control de calidad, a juicio de Acuña Acuña (2012), son todos los procesos que se llevan ejecutan con el único fin de verificar si la actividad en proceso está llevando de acuerdo a lo planificado, caso contrario necesita alguna mejora. Se debe realizar un seguimiento de todos los procesos, para ello se evalúa al personal y sus respectivas competencias, aplicando el *feedback* en todas las tareas con la finalidad de buscar una mejora ya sea en el producto o servicio.

Ishikawa (2003) señala que control de calidad es la acción que permite detectar a tiempo los errores o problemas que se están presentando en alguna fase del proceso de producción.

De acuerdo con Bertrand y Prabhakar (1989), el control viene hacer el conjunto de técnicas y procedimientos para orientar, supervisar y controlar el proceso de producción, para evitar fallas y así ofrecer un producto de calidad.

Competencias, teniendo en cuenta a Londoño (2006), para la buena ejecución de la calidad se requieren determinadas competencias, algunas de matiz técnica y otras de carácter emocional y que estas se encuentren alineadas con los objetivos de la organización de esa manera se hacen bien las cosas desde la primera instancia.

Recurso humano, Mondy (2005) manifiesta que la capacitación constante a los empleados proporciona las habilidades necesarias para desempeñarse bien en sus áreas, buscando la participación y el compromiso de todos.

Feedback, Sarries Sánchez y Casares García (2008) deduce que la retroalimentación se aplica al proceso que necesite algún ajuste y autorregulación, con todos los resultados obtenidos se inicia una mejora en el sistema con la finalidad de controlar las actividades en ejecución.

Calidad total, empleando las palabras de Pérez (2006), la calidad es un factor estratégico que funciona como un valor agregado para los clientes a diferencia de

las ofertas que ofrecen los competidores de esta manera se busca lograr la percepción del consumidor. Para que la organización tenga éxito en todos los aspectos debe de tener claro que el cliente siempre será la primera opción por ello requiere mayor prioridad, además de mantener una comunicación efectiva con su personal y los clientes, con la finalidad de identificar problemas y aplicar una mejora continua.

Enfoque en el cliente, Alcaide (2016) el cliente es la base de toda organización, estos personajes como sus necesidades son la prioridad, por lo que la empresa debe de enfocarse en sus requerimientos para poder crear productos que logren satisfacer dichas necesidades, muchas organizaciones no tienen en cuenta al cliente es por ello que fracasan tantas iniciativas de CMR.

Comunicación efectiva, como señala De la Cruz y Prada (2014) para comunicar un mensaje claro y efectivo se debe hacer uso de signos verbales y no verbales. Durante todo proceso de comunicación tanto con el cliente como con los colaboradores, es importante compartir información clara y precisa para comprender el mensaje y a su vez transmitir un adecuado contenido.

Fernández (2015) deduce que la comunicación es la interacción entre dos partes a través del cual se transmite un mensaje, se intercambian emociones, puntos de vista y cualquier otro tipo de información básica, para ser eficaz y eficiente debe ser clara y concisa. Es decir, al momento de comunicarnos o se quiere dar a conocer algo, el mensaje a transmitir debe de ser muy entendible para el receptor, de esa manera se sabrá lo que queremos decir.

Mejora continua, citando a Sáez Ramírez y Gómez Cambronero (2006) es un proceso bien organizado para obtener como resultado un mayor rendimiento en dicho proceso, aplicar una mejora significa hacerlo más efectivo, adaptable y eficiente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque fue cuantitativo, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), este enfoque utiliza la estadística para probar y dar validez a las hipótesis establecidas, para luego definir patrones de comportamiento y posterior probar teorías.

El tipo fue aplicado, como señala Concytec (5 de julio 2018) en este tipo de investigación el problema es conocido por el investigador, por lo que hace uso del estudio para dar respuestas a diversas preguntas.

El **nivel** de estudio **fue descriptivo**, citando a Bernal Torres (2006) es un estudio que se encarga de recopilar información que será utilizada para un análisis estadístico, describiendo los datos y características de la población. Entonces, la finalidad de la investigación es llegar a conocer múltiples situaciones a través de los procesos de la organización. También **fue correlacional**, porque se busca la relación entre la variable de la cadena de suministro y la gestión de la calidad, según el autor citado, la investigación correlacional tiene como propósito mostrar la relación entre variables y como incluyen en un cambio de otro.

El **diseño** de investigación fue no experimental ya que según Gómez (2006) es aquel que se desarrolla sin tener la necesidad de manipular las variables, se basa en la observación del contexto y de la problemática para luego hacer un análisis con toda la información obtenida.

Además, el **corte** fue transversal ya que se caracteriza porque la información se recoge una única vez en un momento determinado; por lo tanto, ayuda a recopilar una gran cantidad de datos para luego hacer una buena toma de decisiones (Heinemann, 2003).

3.2 Variables y operacionalización

Debido a que el estudio es de nivel relacional, se presentan dos variables; variable 1 y variable 2.

La variable 1 es: **Cadena de suministro** y sus dimensiones son: gestión de proveedores, gestión de pedidos y gestión de comercialización.

La variable 2 es: **Gestión de la calidad**, en cuanto a sus dimensiones, estos son: Planificación, control y calidad total.

Es importante mencionar que ambas variables son cualitativas, por eso serán cuantificadas mediante la **escala Likert** que le componen cinco opciones, y **medida ordinal**.

Se elaboró una matriz de operacionalización de variables, la cual se encuentra en el **ANEXO 1**.

3.3 Población, muestra y muestreo

Citando a Hernández Blázquez (2001), la población de estudio es el total de personas que poseen características similares en un lugar y momento determinado y sobre dicha cantidad se desarrollará la investigación. Entonces, es importante mencionar que todos los integrantes que conforman el grupo de interés deben de tener características en común para ejecutar el análisis del problema de la investigación.

Para esta investigación la población fue el personal de la empresa JCH imports ubicada en Jesús María. Esta población de estudio es finita pues se conoce la cantidad total de personal, 20 trabajadores de las áreas de toda la empresa.

La muestra es definida como una proporción de la población manteniendo las mismas características, la cual es seleccionada con el propósito de buscar información (Gómez, 2006). En este estudio, la muestra es censal ya que se seleccionó el 100% de la población, es decir todas las unidades de estudio son consideradas como la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada fue la encuesta. Citando a Fernández Nogales (2004) define que esta técnica tiene como objetivo recoger toda la información necesaria

a través de la formulación de preguntas y que posterior son presentadas ante la población donde se ejecutará la investigación. Entonces la encuesta se utilizó para obtener datos, la cual se realizará en base a los ítems de las dimensiones que se obtendrá de los constructos de estudio.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2000) el cuestionario está compuesto por preguntas que tienen la finalidad de lograr datos necesarios que contribuyan con la investigación. En este estudio el cuestionario está compuesta con 18 preguntas, el cual se aplicó a los trabajadores de JCH imports.

La escala de respuesta a todos los ítems del cuestionario fue de tipo Likert de 5 opciones (del 1 al 5), la codificación se puede observar en la tabla 3.

Tabla 3.
Codificación de alternativas de respuesta

Alternativa de respuesta	Calificación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nota: Elaboración propia

La validez fue determinada bajo los enfoques cualitativos y cuantitativos, a través de 3 expertos mente mediante el juicio de expertos. Cualitativamente los 3 expertos opinaron que el instrumento es aplicable (ver anexo 7). Cuantitativamente el coeficiente de V. de Aiken calculado fue de 1, valorado como perfecto (ver anexo 8 y 9).

La confiabilidad fue medida según los coeficientes de alfa de Cronbach, y de dos mitades de Guttman, lo cual estos coeficientes fueron interpretados a través

de la valoración de Chávez-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018), visto en la Tabla 4.

Tabla 4.

Valoración de coeficiente de alfa de Cronbach y Dos mitades de Guttman

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0;0,5[Inaceptable
[0,5;0,6[Pobre
[0,6;0,7[Débil
[0,7;0,8[Aceptable
[0,8;0,9]	Bueno
[0,9;1]	Excelente

Nota: Chávez Barboza y Rodríguez Miranda (2018)

De acuerdo al resultado de confiabilidad obtenido a través del coeficiente de alfa de Cronbach, el coeficiente para la variable 1 "Cadena de suministro" fue de 0,910 (excelente), en cuanto a las dimensiones, la dimensión 1 "Gestión de proveedores" fue de 0,772 (aceptable), la dimensión 2 "Gestión de pedidos" fue de 0,921 (excelente), la dimensión 3 "Gestión de comercialización" fue de 0,843 (bueno). Para la variable 2 "Gestión de la calidad", fue de 0,912 (excelente), en cuanto a las dimensiones, la dimensión 1 "Planificación" fue de 0,549 (pobre), la dimensión 2 "Control" fue de 0,848 (bueno) y la dimensión 3 "Calidad total" fue de 0,858 (bueno). Estos resultados pueden ser vistos con mayor detalle en el Anexo 10.

Según el resultado de confiabilidad obtenido mediante el coeficiente de dos mitades de Guttman, se obtuvo como coeficiente el resultado de 0,825 (bueno), obteniendo como alfa de Cronbach en la primera mitad 0.935 (excelente) y de 0.907 (excelente) en la segunda mitad, tal y como se detalla en el Anexo 11.

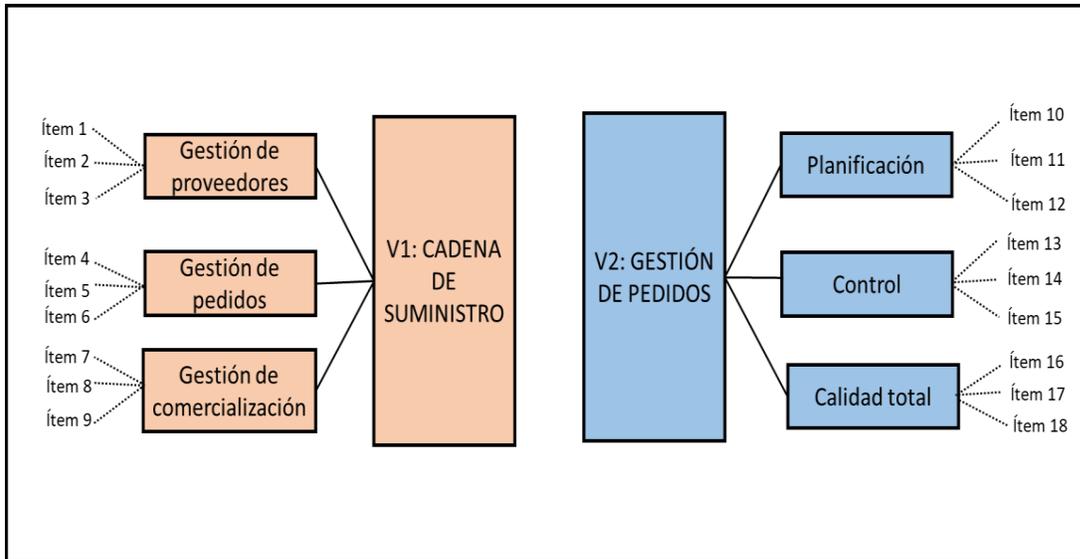
La técnica que se usó en esta investigación fue la encuesta, como instrumento se empleó el cuestionario. Para la validez se hizo cualitativa y cuantitativamente

mediante el análisis de juicio de expertos, la confiabilidad fue realizada mediante alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman.

Los cuestionarios aplicados en este estudio constaron en su totalidad de 18 ítems, distribuidos tal y como se observa en la Figura 4.

Figura 9.

Distribución del cuestionario



Nota: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

La recopilación de datos de la empresa fue obtenida a partir de la autorización del gerente general de JCH imports firmada el día 09 de septiembre del 2020, para realizar el cuestionario de la escala de Likert a los trabajadores, con preguntas planteadas de acuerdo con las variables de este estudio, se realizó de forma virtual mediante los formularios de google. Los datos obtenidos realizados en la encuesta serán colocados a través del SPSS, mediante esta herramienta estadística se mostrará los resultados esperados, se podrá conocer las frecuencias y porcentajes cuantitativos basados en gráficos estadísticos.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó la **prueba estadística de normalidad de Shapiro Wilk**, debido que la muestra de estudio es inferior a 40 personas también esta prueba sirve para probar si los datos obtenidos de la muestra provenían de una distribución normal.

Se especificó los datos **descriptivos generales**, que muestran la media, el rango, el valor mínimo y máximo, la desviación y la varianza estadística.

Además, se detallaron los datos **descriptivos por ítem**, donde se analiza, la reiteración de las respuestas brindadas por los encuestados, el porcentaje general obtenido, así como el porcentaje válido y acumulado.

Además, se podrá medir el grado de correlación, a través del coeficiente de correlación de Spearman, donde la interpretación se basó en la propuesta de Martínez y Campos (2015) mostrada en la siguiente tabla 5.

Tabla 5.
Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Martínez y Campos (2015)

3.7 Aspectos éticos

Se garantiza que el contenido plasmado en la investigación es nuevo y original del autor, no se ha cometido ninguna copia.

Los datos que fueron estudiados y expuestos en la sección conclusiones serán recolectados a través de encuestas realizadas en campo.

Los trabajadores encuestados han tenido conocimiento en todo momento que la información recopilada servirá para uso único y estricto académico, su identidad será manejada con mucha discreción. Todos los encuestados aceptaron cooperar con la investigación y han tenido acceso a la declaración de consentimiento informado.

La organización donde se realizó la investigación ha sido informada sobre esta actividad, accediendo a ello (Ver anexo 4).

IV. RESULTADOS

Resultados de prueba de normalidad

Tabla 6.

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1:Gestión de proveedores	.387	20	.000	.626	20	.000
D2:Gestión de pedidos	.345	20	.000	.723	20	.000
D3:Gestión de comercialización	.413	20	.000	.608	20	.000
D4:Planificación	.413	20	.000	.608	20	.000
D5:Control	.361	20	.000	.637	20	.000
D6:Calidad Total	.335	20	.000	.641	20	.000
V1:Cadena de suministro	.413	20	.000	.608	20	.000
V2:Gestión de la calidad	.387	20	.000	.626	20	.000

Nota: SPSS versión 25.

Según la Tabla 6, “Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk”, la significación asintótica bilateral fue de 0.000, lo cual es menor a 0.05. Esto quiere decir que no existe normalidad en la frecuencia de datos de cada una de las dimensiones y variables.

Se realizó a detalle los **estadísticos descriptivos** generales, en el cual se da a conocer el rango estadístico, promedios de las respuestas como también la varianza y desviación estándar de cada pregunta, esto se detalla en la tabla 7.

Tabla 7.
Estadísticos descriptivos generales

item	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. tip.	Varianza
1. Los proveedores convencionales son parte principal para el éxito de la compañía.	20	1	4	5	4.85	.366	.134
2. Se cuenta con una diversidad de proveedores asociados con un alto nivel de competencia.	20	1	4	5	4.65	.489	.239
3. Los proveedores socios trabajan como aliados estratégicos para la empresa.	20	2	3	5	4.55	.605	.366
4. Los actividades del picking se realizan de forma ordenada y siguiendo la guía de pedidos.	20	2	3	5	4.55	.605	.366
5. El proceso de packing se realiza teniendo en cuenta las características y propiedades de los productos.	20	1	4	5	4.50	.513	.263
6. La gestión del shipping cuenta con una programación de distribución de la mercadería.	20	2	3	5	4.45	.605	.366
7. La empresa cuenta con agentes comerciales que se encargan de la negociación con los clientes.	20	1	4	5	4.65	.489	.239
8. Los intermediarios mayoristas distribuyen con gran frecuencia la mercancía de la empresa.	20	2	3	5	4.70	.571	.326
9. Los intermediarios minoristas son los aliados para introducir los nuevos productos al mercado.	20	2	3	5	4.50	.607	.368
10. Para lanzar nuevos productos al mercado se tiene en cuenta las necesidades de los clientes.	20	2	3	5	4.80	.523	.274
11. La empresa con su variedad de productos logra cumplir con las expectativas de los clientes.	20	1	4	5	4.60	.503	.253
12. Se tiene en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del cliente.	20	1	4	5	4.65	.489	.239
13. La empresa se encarga de medir las competencias a los trabajadores de todas las áreas.	20	1	4	5	4.60	.503	.253
14. Se brinda capacitaciones recurrentes a todo el personal para mejorar su desempeño laboral.	20	2	3	5	4.50	.607	.368
15. Cuando se identifica alguna dificultad en algún proceso se realiza un feedback al área correspondiente.	20	1	4	5	4.60	.503	.253
16. El pilar de la empresa es el enfoque en el cliente para tener en cuenta sus requerimientos.	20	1	4	5	4.50	.513	.263
17. Entre el jefe y los subordinados se desarrolla una comunicación efectiva.	20	1	4	5	4.45	.510	.261

18. Se aplica mejora continua a todos los procesos que presenten resultados bajos.	20	1	4	5	4.50	.513	.263
D1:Gestion de proveedores	20	1	4	5	4.60	.503	.253
D2:Gestion de pedidos	20	2	3	5	4.50	.607	.368
D3:Gestion de comercialización	20	1	4	5	4.65	.489	.239
D4:Planificacion	20	1	4	5	4.65	.489	.239
D5:Control	20	1	4	5	4.55	.510	.261
D6:Calidad Total	20	1	4	5	4.50	.513	.263
V1:Cadena de suministro	20	1	4	5	4.65	.489	.239
V2:Gestion de la calidad	20	1	4	5	4.60	.503	.253
N válido (según lista)	20						

Nota: SPSS versión 25

De acuerdo con la tabla 7 de resultados descriptivos generales , se observa que el ítem número 1 fue el más aceptado por la muestra, ya que obtuvo como media el valor de 4.85, es decir los proveedores convencionales son parte principal para el éxito de la compañía , por otro lado, los ítems 6 y 17 fueron los menos aceptado , con una media de 4.45 , lo que indica que la empresa cuenta con una programación de distribución de mercadería y no hay una comunicación efectiva entre jefe y trabajador.

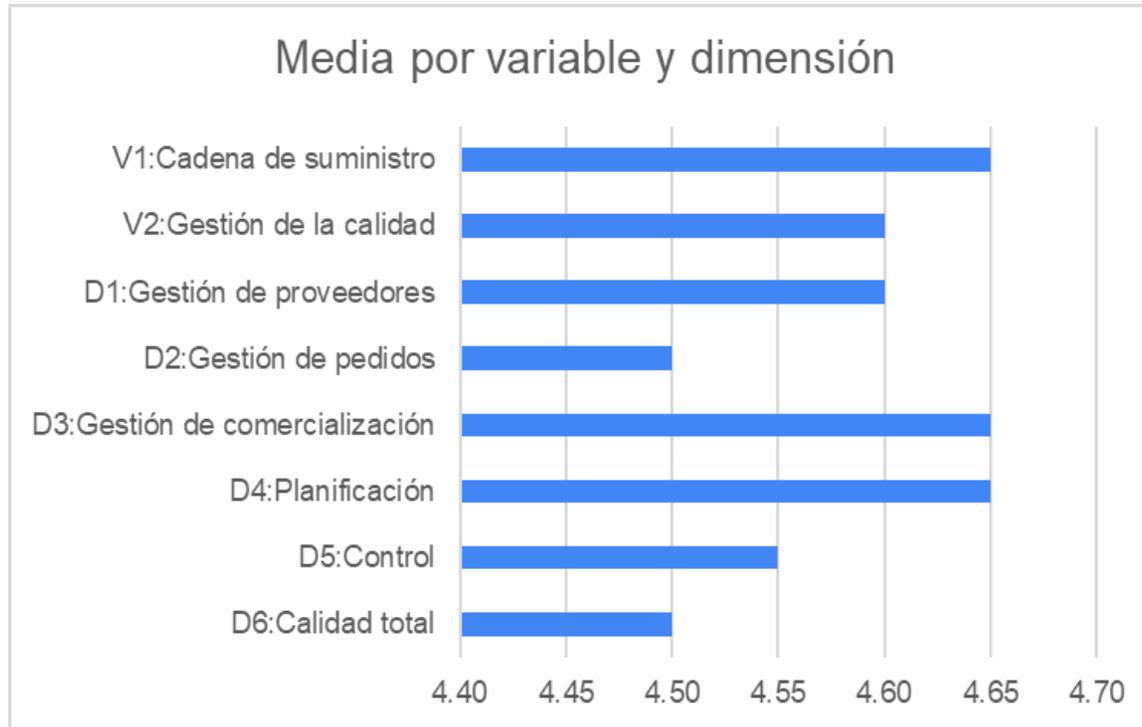
Por otro lado, las dimensiones más aceptadas por la muestra con una media de 4.65 fueron la de gestión de comercialización y planificación, en cuanto a la dimensión de control obtuvo una media de 4.50 y finalmente la menor aceptada fue calidad total.

De igual manera, la variable independiente cadena de suministro obtuvo una media de 4,65, por otro lado, la variable dependiente gestión de la calidad obtuvo una media de 4.60.

La figura 10, muestra el gráfico de barras vertical de la media por variable y dimensión.

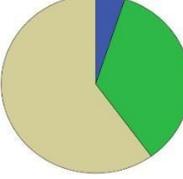
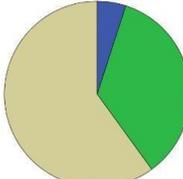
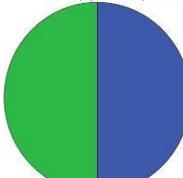
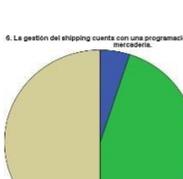
Figura 10.

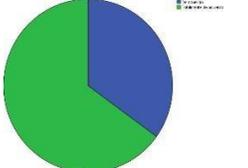
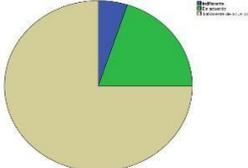
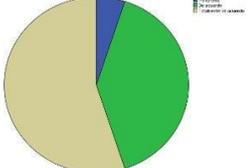
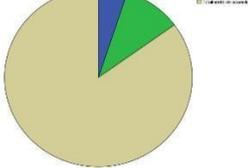
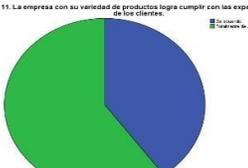
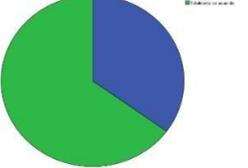
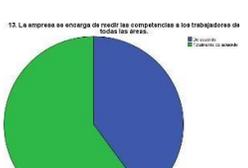
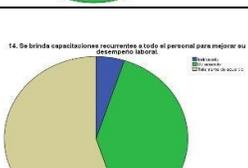
Media por variable y dimensión



Nota: Elaboración propia

Tabla 8.
Resultados descriptivos ítem por ítem

Conclusión del ítem	Gráfica						
<p>El 85% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado “1. Los proveedores convencionales son parte principal para el éxito de la compañía”.</p>	<p>1. Los proveedores convencionales son parte principal para el éxito de la compañía.</p>  <table border="1"> <caption>Data for Item 1</caption> <thead> <tr> <th>Level of Agreement</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Parcialmente de acuerdo</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table>	Level of Agreement	Percentage	Totalmente de acuerdo	85%	Parcialmente de acuerdo	15%
Level of Agreement	Percentage						
Totalmente de acuerdo	85%						
Parcialmente de acuerdo	15%						
<p>El 65% de las personas encuestadas se mostraron totalmente de acuerdo con el enunciado “2. Se cuenta con una diversidad de proveedores asociados con un alto nivel de competencia”.</p>	<p>2. Se cuenta con una diversidad de proveedores asociados con un alto nivel de competencia.</p>  <table border="1"> <caption>Data for Item 2</caption> <thead> <tr> <th>Level of Agreement</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>Parcialmente de acuerdo</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table>	Level of Agreement	Percentage	Totalmente de acuerdo	65%	Parcialmente de acuerdo	35%
Level of Agreement	Percentage						
Totalmente de acuerdo	65%						
Parcialmente de acuerdo	35%						
<p>El 60% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado “3. Los proveedores socios trabajan como aliados estratégicos para la empresa.</p>	<p>3. Los proveedores socios trabajan como aliados estratégicos para la empresa.</p>  <table border="1"> <caption>Data for Item 3</caption> <thead> <tr> <th>Level of Agreement</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Parcialmente de acuerdo</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>	Level of Agreement	Percentage	Totalmente de acuerdo	60%	Parcialmente de acuerdo	40%
Level of Agreement	Percentage						
Totalmente de acuerdo	60%						
Parcialmente de acuerdo	40%						
<p>El 60% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado “4. Los actividades del picking se realizan de forma ordenada y siguiendo la guía de pedidos.</p>	<p>4. Las actividades del picking se realizan de forma ordenada y siguiendo la guía de pedidos.</p>  <table border="1"> <caption>Data for Item 4</caption> <thead> <tr> <th>Level of Agreement</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Parcialmente de acuerdo</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>	Level of Agreement	Percentage	Totalmente de acuerdo	60%	Parcialmente de acuerdo	40%
Level of Agreement	Percentage						
Totalmente de acuerdo	60%						
Parcialmente de acuerdo	40%						
<p>El 50% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo y el otro 50 están de acuerdo con el enunciado “5. El proceso de packing se realiza teniendo en cuenta las características y propiedades de los productos.</p>	<p>5. El proceso de packing se realiza teniendo en cuenta las características y propiedades de los productos.</p>  <table border="1"> <caption>Data for Item 5</caption> <thead> <tr> <th>Level of Agreement</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Parcialmente de acuerdo</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Level of Agreement	Percentage	Totalmente de acuerdo	50%	Parcialmente de acuerdo	50%
Level of Agreement	Percentage						
Totalmente de acuerdo	50%						
Parcialmente de acuerdo	50%						
<p>El 50% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado “6. La gestión del shipping cuenta con una programación de distribución de la mercadería.</p>	<p>6. La gestión del shipping cuenta con una programación de distribución de la mercadería.</p>  <table border="1"> <caption>Data for Item 6</caption> <thead> <tr> <th>Level of Agreement</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Parcialmente de acuerdo</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Level of Agreement	Percentage	Totalmente de acuerdo	50%	Parcialmente de acuerdo	50%
Level of Agreement	Percentage						
Totalmente de acuerdo	50%						
Parcialmente de acuerdo	50%						

<p>El 65% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado "7. La empresa cuenta con agentes comerciales que se encargan de la negociación con los clientes.</p>	<p>7. La empresa cuenta con agentes comerciales que se encargan de la negociación con los clientes.</p> 
<p>El 75% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado "8. Los intermediarios mayoristas distribuyen con gran frecuencia la mercancía de la empresa.</p>	<p>8. Los intermediarios mayoristas distribuyen con gran frecuencia la mercancía de la empresa.</p> 
<p>El 55% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado "9. Los intermediarios minoristas son los aliados para introducir los nuevos productos al mercado.</p>	<p>9. Los intermediarios minoristas son los aliados para introducir los nuevos productos al mercado.</p> 
<p>El 85% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado "10. Para lanzar nuevos productos al mercado se tiene en cuenta las necesidades de los clientes.</p>	<p>10. Para lanzar nuevos productos al mercado se tiene en cuenta las necesidades de los clientes.</p> 
<p>El 60% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado "11. La empresa con su variedad de productos logra cumplir con las expectativas de los clientes.</p>	<p>11. La empresa con su variedad de productos logra cumplir con las expectativas de los clientes.</p> 
<p>El 65% de los trabajadores encuestados se mostraron totalmente de acuerdo con el enunciado "12. Se tiene en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del cliente.</p>	<p>12. Se tiene en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del cliente.</p> 
<p>El 60% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado "13. La empresa se encarga de medir las competencias a los trabajadores de todas las áreas.</p>	<p>13. La empresa se encarga de medir las competencias a los trabajadores de todas las áreas.</p> 
<p>El 55% de los colaboradores se mostraron totalmente de acuerdo con el enunciado "14. Se brinda capacitaciones recurrentes a todo el personal para mejorar su desempeño laboral.</p>	<p>14. Se brinda capacitaciones recurrentes a todo el personal para mejorar su desempeño laboral.</p> 

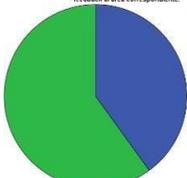
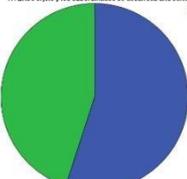
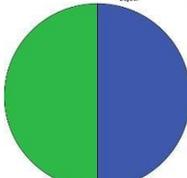
<p>El 60% de los trabajadores se mostraron totalmente de acuerdo con el enunciado "15. Cuando se identifica alguna dificultad en algún proceso se realiza un feedback al área correspondiente.</p>	<p>15. Cuando se identifica alguna dificultad en algún proceso se realiza un feedback al área correspondiente.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Discrepancia</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	De acuerdo	60%	Discrepancia	40%
Respuesta	Porcentaje						
De acuerdo	60%						
Discrepancia	40%						
<p>El 50% de los encuestados se mostró totalmente de acuerdo con el enunciado "16. El pilar de la empresa es el enfoque en el cliente para tener en cuenta sus requerimientos.</p>	<p>16. El pilar de la empresa es el enfoque en el cliente para tener en cuenta sus requerimientos.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Discrepancia</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	De acuerdo	50%	Discrepancia	50%
Respuesta	Porcentaje						
De acuerdo	50%						
Discrepancia	50%						
<p>El 55% de los colaboradores de la empresa indicaron estar de acuerdo con el enunciado "17. Entre el jefe y los subordinados se desarrolla una comunicación efectiva.</p>	<p>17. Entre el jefe y los subordinados se desarrolla una comunicación efectiva.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>55%</td> </tr> <tr> <td>Discrepancia</td> <td>45%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	De acuerdo	55%	Discrepancia	45%
Respuesta	Porcentaje						
De acuerdo	55%						
Discrepancia	45%						
<p>El 50% de los trabajadores indicaron estar totalmente de acuerdo con el enunciado "18. Se aplica mejora continua a todos los procesos que presenten resultados bajos.</p>	<p>18. Se aplica mejora continua a todos los procesos que presenten resultados bajos.</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>De acuerdo</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Discrepancia</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	De acuerdo	50%	Discrepancia	50%
Respuesta	Porcentaje						
De acuerdo	50%						
Discrepancia	50%						

Tabla 9.
Resultados de prueba de hipótesis

			V1:Cadena de suministro	V2:Gestión de la calidad	D4:Planificación	D5:Control	D6:Calidad Total
Rho de Spearman	V1:Cadena de suministro	Coeficiente de correlación	1.000	,685	,560	,811	,524
		Sig. (bilateral)		.001	.010	.000	.018
		N	20	20	20	20	20
V2:Gestion de la calidad	V2:Gestion de la calidad	Coeficiente de correlación	,685	1.000	,899	,698	,816
		Sig. (bilateral)	.001		.000	.001	.000
		N	20	20	20	20	20
D4:Planificacion	D4:Planificacion	Coeficiente de correlación	,560	,899	1.000	,601	,734
		Sig. (bilateral)	.010	.000		.005	.000
		N	20	20	20	20	20
D5:Control	D5:Control	Coeficiente de correlación	,811	,698	,601	1.000	,503
		Sig. (bilateral)	.000	.001	.005		.024
		N	20	20	20	20	20
D6:Calidad Total	D6:Calidad Total	Coeficiente de correlación	,524	,816	,734	,503	1.000
		Sig. (bilateral)	.018	.000	.000	.024	
		N	20	20	20	20	20

La **hipótesis general**: La cadena de suministro se relaciona con la gestión de la calidad, en JCH imports, en Jesús María, 2020.

De acuerdo con la Tabla 9, se propuso que la cadena de suministro (variable 1) se relaciona con la gestión de la calidad (variable 2). La significación asintótica bilateral fue de 0.001, y esta, al ser menor que 0.05, permite dar validez a dicha hipótesis. Por lo tanto, es correcto afirmar que la cadena de suministro se relaciona con la gestión de la calidad, en JCH imports, en Jesús María, 2020. En cuanto a la intensidad de la correccional, el coeficiente de correlacional fue de 0.685, considerado como intensidad positiva moderada según Martínez y Campos (2015).

La **hipótesis específica 1**: La cadena de suministro se relaciona con la planificación, en JCH imports, en Jesús María, 2020.

De acuerdo con la Tabla 9, se propuso que la cadena de suministro (variable 1) se relaciona con la planificación (dimensión 1). La significación asintótica bilateral fue de 0.001, y esta, al ser menor que 0.005, permite dar validez a dicha hipótesis. Por lo tanto, es correcto afirmar que la cadena de suministro se relaciona con la planificación, en JCH imports, en Jesús María, 2020. En cuanto a la intensidad de la correccional, el coeficiente de correlacional fue de 0.560, considerado como intensidad positiva moderada según Martínez y Campos (2015).

La **hipótesis específica 2**: la cadena de suministro se relaciona con el control, en JCH imports, en Jesús María, 2020.

De acuerdo con la Tabla 9, se propuso que la cadena de suministro (variable 1) se relaciona con el control (dimensión 2). La significación asintótica bilateral fue de 0.000, y esta, al ser menor que 0.005, permite dar validez a dicha hipótesis. Por lo tanto, es correcto afirmar que la cadena de suministro se relaciona con el control, en JCH imports, en Jesús María, 2020. En cuanto a la intensidad de la correccional, el coeficiente de correlacional fue de 0.811, considerado como intensidad positiva alta según Martínez y Campos (2015).

La **hipótesis específica 3**: la cadena de suministro se relaciona con la calidad total, en JCH imports, en Jesús María, 2020.

De acuerdo con la Tabla 9, se propuso que la cadena de suministro (variable 1) se relaciona con la calidad total (dimensión 3). La significación asintótica bilateral fue de 0.018, y esta, al ser menor que 0.005, permite dar validez a dicha hipótesis. Por lo tanto, es correcto afirmar que la cadena de suministro se relaciona con la calidad total, en JCH imports, en Jesús María, 2020. En cuanto a la intensidad de la correccional, el coeficiente de correlacional fue de 0.524, considerado como intensidad positiva moderada según Martínez y Campos (2015).

Resultados de medición de nivel de las variables e indicadores

Tabla 10.

Resultados de medición de nivel de las variables e indicadores

Dimensiones y Variables	Valores			Porcentajes		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
D1: Gestión de proveedores	20	0	0	100%	0%	0%
D2:Gestión de pedidos	19	1	0	95%	5%	0%
D3:Gestión de comercialización	20	0	0	100%	0%	0%
D4:Planificación	20	0	0	100%	0%	0%
D5:Control	20	0	0	100%	0%	0%
D6:Calidad total	20	0	0	100%	0%	0%
V1:Cadena de suministro	20	0	0	100%	0%	0%
V2:Gestión de la calidad	20	0	0	100%	0%	0%

Nota: Elaborado con Microsoft Excel 2020

De acuerdo con la tabla 10, se observa que en cuanto a la dimensión 1 gestión de proveedores, que la gran mayoría de encuestados lo tienen en el nivel alto (20 personas ,100%). Asimismo, la dimensión 2 gestión de pedidos se muestra en nivel alto (20 sujetos, 95% del total). La dimensión 3 gestión de comercialización se encuentra en el nivel alto (20 sujetos, 100% del total). La dimensión 4 planificación se encuentra en el nivel alto (20 sujetos,100% del total). La dimensión 5 control se encuentra en el nivel alto (20 sujetos, 100% del total). La dimensión 6 calidad total se encuentra en el nivel alto (20 sujetos, 100% del total)

En cuanto a las variables, la variable independiente: cadena de suministro se encontró en nivel alto (20 casos, 100% del total) y la variable gestión de la calidad en nivel alto (20 casos, 100% del total).

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con Bernal Torres (2006), la discusión es la interpretación de las comparaciones del estudio realizado con los trabajos anteriores, es aquí donde se muestran las pruebas que aseguran cada conclusión, tiene como objetivo presentar correlación existente los estudios presentados.

Discusión con los antecedentes

La investigación presentada por García Anduiza (2018) se determinó como objetivo analizar el uso de la tecnología de información y comunicación y su impacto en las empresas manufactureras españolas, esta investigación se llevó a cabo en España. Por otro lado, este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la variable cadena de suministro y la gestión de la calidad, en JCH imports, la cual se desarrolló en Lima (Perú). El estudio presentado por García Anduiza (2018) presento un enfoque cualitativo, en donde se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Esta investigación mostro características metodológicas similares al detallado por García Anduiza (2018). La muestra seleccionada por García Anduiza (2018) estuvo compuesta por 12 empresas manufactureras, del mismo modo la presente investigación tiene como muestra a 20 trabajadores de JCH imports. En cuanto a los resultados García Anduiza (2018), desarrollo un estudio empírico llegando a la conclusión que la utilización de TIC tiene un impacto sobre la eficiencia en las empresas españolas. Esta investigación obtuvo como resultado $p.=0.000$; $r= 0.685$ mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, llegando a la conclusión que existe una relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports.

Según el estudio presentado por Lozano Macías y Delgado Calderón (2015) tuvo como objetivo determinar si la cadena de suministro incide en la competitividad de las empresas, esta investigación se llevó a cabo en Ecuador. Por otro lado, este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad, en JCH imports, la cual se

desarrolló en Lima (Perú). El estudio presentado por Lozano Macías y Delgado Calderón (2015) presento un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, haciendo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Esta investigación mostro características metodológicas similares al detallado por Lozano Macías y Delgado Calderón (2015). La muestra seleccionada por Lozano Macías y Delgado Calderón (2015) estuvo compuesta por 40 empresas metalmecánicas, del mismo modo la presente investigación tiene como muestra a 20 trabajadores de JCH imports. En cuanto a los resultados Lozano Macías y Delgado Calderón (2015) llegaron a la conclusión que la cadena de suministro influye en la competitividad de las empresas del sector metalmecánico. Esta investigación obtuvo como resultado $p.=0.000$; $r= 0.685$ mediante la prueba estadística de Rho de Spearman, llegando a la conclusión que existe una relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports.

En cuanto al trabajo presentado por Castañeda Zelada y Suarez Becerra (2018), se encontró como objetivo determinar en qué medida la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio planteado por los investigadores ,similar al de esta investigación que tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad , pero se desarrollaron en diferente lugar, los investigadores citados realizaron su estudio en torno a los trabajadores de la Municipal Provincial de Chepén (Perú), este estudio se llevó a cabo en Lima en el distrito de Jesús María ,con los colaboradores de la empresa JCH imports. La investigación presentada por los autores mencionados fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, en la cual se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario. La muestra seleccionada por Castañeda Zelada y Suarez Becerra fue de 169 colaboradores, mientras que esta investigación utilizó una muestra censal de 20 trabajadores, ya que se trabajó con la población en su 100% de la empresa estudiada. En cuanto a los resultados Castañeda Zelada y Suarez Becerra (2018) emplearon la prueba de Rho Spearman, obteniendo como resultado $p.=0.000$; $r= 0.717$; este estudio mediante la prueba estadística de rho de Spearman se obtuvo

como resultado $p.=0.000$; $r.=0.685$, donde se determina que la presente investigación ha obtenido resultados que se complementan con los obtenidos en el estudio de Castañeda Zelada y Suarez Becerra (2018), donde se logra determinar la relación entre ambas variables cadena de suministro y gestión de la calidad.

Y en cuanto al estudio realizado por Tolentino Rebasa (2019), se identificó que el objetivo fue relativamente similar a esta investigación ya que Tolentino Rebasa (2019) planteó como objetivo determinar si existe relación alguna entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente. Y en esta investigación el objetivo fue identificar en qué medida la cadena de suministro se relaciona con la gestión de la calidad. La investigación de Tolentino Rebasa (2019) se determinó de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, teniendo como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario tal y como esta investigación. La muestra seleccionada por Tolentino Rebasa (2019) estuvo compuesta por 20 trabajadores, del mismo modo la presente investigación tiene como muestra a 20 colaboradores. En cuanto a los resultados Tolentino Rebasa (2019), utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman obteniendo como valor $p.=0.000$; $r= 0.618$ y esta investigación obtuvo como resultado $p.=0.000$; $r= 0.685$ según la prueba estadística de Rho de Spearman, donde se determina que la presente investigación ha obtenido resultados más determinantes por lo que la prueba estadística tomada en esta investigación suele ser más exacta en ambos casos presentados. Probablemente el contexto donde se realizó el estudio (empresa JCH imports de Lima) tiende a presentar índices más significativos y determinantes de los del contexto (empresa inversiones Rímac S.R.L., 2019) seleccionado y evaluado por Tolentino Rebasa (2019) cual podría ser validado mediante una investigación a futuro.

Según el estudio presentado por Blas Bolívar (2019) se determinó como objetivo determinar la relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, lima 2019, esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad, en JCH imports, Jesús María, 2020 .El estudio presentado por Blas Bolívar (2019) presento un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, en donde se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Esta

investigación mostro características metodológicas similares al detallado por Blas Bolívar (2019). La muestra seleccionada por Blas Bolívar (2019) estuvo compuesta por 100 colaboradores de la empresa Bonpan EIRL, del mismo modo la presente investigación tiene como muestra a 20 trabajadores de JCH imports. En cuanto a los resultados Blas Bolívar (2019), utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman obteniendo como valor $p.=0.000$; $r= 0.748$ y esta investigación obtuvo como resultado $p.=0.000$; $r= 0.685$ mediante la prueba estadística de Rho de Spearman. Blas Bolívar (2019), concluyo que existe relación entre las variables ya mencionadas, esta investigación también llega a la conclusión que existe una relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports.

En cuanto al trabajo presentado por Rivera Palacios (2018), se encontró como objetivo definir la influencia de la cadena de suministro en la satisfacción de clientes determinar en qué medida la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio planteado por los investigadores ,esta investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad, los investigadores citados realizaron su estudio en torno a los trabajadores de la cadena de restaurantes La Roca Náutica S.A.C. La Punta - Callao, este estudio se llevó a cabo en Lima en el distrito de Jesús María, con los colaboradores de la empresa JCH imports. La investigación presentada por Rivera Palacios (2018) fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, en la cual se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario. La muestra seleccionada por Rivera Palacios (2018) fue de 52 colaboradores, mientras que esta investigación utilizó una muestra censal de 20 trabajadores, ya que se trabajó con la población en su 100% de la empresa estudiada. En cuanto a los resultados Rivera Palacios (2018) emplearon la prueba de Rho Spearman, obteniendo como resultado $p.=0.000$; $r= 0.758$; este estudio mediante la prueba estadística de rho de Spearman se obtuvo como resultado $p.=0.000$; $r.=0.685$, donde se determina que la investigación presentada por Rivera Palacios (2018) tiende a presentar índices más significativos y determinantes que la presente investigación, sin embargo, con los resultados

obtenidos ambos estudios se complementan. La investigación de Rivera Palacios (2018) concluye que existe una gran influencia de la cadena de suministros en la satisfacción de clientes de la cadena de restaurantes La Roca Náutica S.A.C. La Punta – Callao, este estudio concluye que existe relación entre ambas variables cadena de suministro y gestión de la calidad.

Discusión con la teoría

Teniendo en cuenta a la teoría estudiada, la variable “cadena de suministro” presentada por Chávez y Torres (2012), quien definió que estaba conformada por las dimensiones “gestión de proveedores”, “gestión de pedidos”, “gestión de comercialización”.

Este estudio analizó el nivel de desempeño de dichas dimensiones en el contexto estudiado “JCH imports, Jesús María, Lima 2020”, encontrando que los niveles alcanzados en dichas variables son en su mayoría altos y medio, lo cual es concordante con la teoría.

Según la teoría estudiada, la variable “gestión de la calidad” presentada por Juran (1996), quien definió que estaba conformada por las dimensiones “planificación”, “control”, “calidad total”.

Esta investigación analizó el nivel de desempeño de dichas dimensiones en el contexto estudiado “JCH imports, Jesús María, Lima 2020”, encontrando también que los niveles alcanzados en dichas variables son en su mayoría altos y medio, lo cual es concordante con la teoría.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con Lam (2016), las conclusiones se desprenden de los resultados y dan detalle generalizable de los mismos, en ese sentido líneas debajo se presentan las conclusiones del estudio.

La cadena de suministro se relaciona estadísticamente con la gestión de la calidad en JCH imports, en Jesús María, 2020. Esto fue demostrado mediante la prueba de Rho de Spearman, el grado de intensidad fue moderado positivo (sig. =0.00; $r = 0.685$).

La cadena de suministro se relaciona estadísticamente con la planificación en JCH imports, en Jesús María, 2020. Esto fue demostrado mediante la prueba de Rho de Spearman, el grado de intensidad fue moderado positivo (sig. =0.00; $r = 0.560$).

La cadena de suministro se relaciona estadísticamente con el control en JCH imports, en Jesús María, 2020. Esto fue demostrado mediante la prueba de Rho de Spearman, el grado de intensidad fue moderado positivo (sig. =0.00; $r = 0.811$).

La cadena de suministro se relaciona estadísticamente con la calidad total en JCH imports, en Jesús María, 2020. Esto fue demostrado mediante la prueba de Rho de Spearman, el grado de intensidad fue moderado positivo (0.00; $r = 0.524$).

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los directivos de JCH imports a mantener y mejorar sus niveles de cadena de suministro, ya que está comprobado estadísticamente que tiene efecto en la gestión de la calidad. Actividades de gestión de proveedores, gestión de pedidos y gestión de comercialización ejecutados correctamente generaran niveles de mejora en la gestión de la calidad, teniendo como fin último mejores resultados empresariales según la teoría.

Se recomienda a tomadores de decisiones de JCH imports a mantener y mejorar los procesos de la cadena de suministro ya que está comprobado estadísticamente que ello se relaciona con la planificación de la empresa. La necesidad de los clientes, expectativa de los clientes y la satisfacción de los clientes se verán gratamente mejorados a partir de estímulos en la cadena de suministro. Una propuesta de mejora será mejorar la planificación de la gestión de los almacenes para mejorar la satisfacción del cliente.

Se recomienda a ejecutivos de JCH imports a mantener y mejorar sus niveles de la cadena de suministro ya que está comprobado estadísticamente que ello tiene efecto en el control de la organización: La competencia, recurso humano y el feedback se verán gratamente mejorados a partir de estímulos en la cadena de suministro. Una propuesta de mejora será implementar un control de los procesos y del personal para ser más eficientes frente a la competencia.

Se recomienda al gerente general de JCH imports a mantener y mejorar los niveles de la cadena de suministro, ya que está comprobado estadísticamente que este factor se relaciona con la calidad total, enfoque en el cliente, comunicación efectiva y mejora continua. Una propuesta de mejora será crear diversos canales de comunicación para que toda información sea clara y no genere dudas.

REFERENCIAS

- Abascal, F. (2002). *Consumidor, clientela y distribución; para la economía del futuro*. Madrid, España: ESIC.
- Acuña, J. (2012). *Control de calidad. Un enfoque integral y estadístico*. Costa Rica: editorial tecnológica de costa rica.
- Alcaide, J. (2016). *Fidelización de clientes*. España: ESIL
- Aranda, D. (08 de octubre de 2019). *México con gran potencial desarrollar ampliamente la cadena de suministro. El sol de san Luis*. <https://www.elsoldesanluis.com.mx/local/mexico-con-gran-potencial-desarrollar-ampliamente-la-cadena-de-suministro-4288650.html>
- Asociación española para la Calidad. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. España: AFC
- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro*. (5ta ed.). México: Pearson educación
- Barruezo, J. (2003). *La gestión moderna del comercio minorista, El enfoque práctico de las tiendas*. Madrid, España: ESIC
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2da ed.). México: Pearson Educación
- Blas, L. (2019). *Cadena de suministro y su relación con los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45756>
- Breñes, P., y Ares, B. (2014). *Introducción a la distribución (Dinamización del punto de venta)*. España: Editex
- Castañeda, E. y Suarez, B. (2019). *Gestión Logística y su relación con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Chepén año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43692>

- Chávez, J. y Torres, R. (2012). *Supply chain management (Gestión de la cadena de suministro)*. (2da ed.). Santiago de Chile: RIL editores
- Chávez, E., y Rodríguez, L. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)*. *Revista Ensayos Pedagogicos*.1(VIII),71-106.
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645/13202>
- Corma, F. (2018). *Management para después de la crisis*. España: Díaz de Santos
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. España: ICB editores
- Cuatrecasas, L. (2012). *Logística: Gestión de la cadena de suministros*. Madrid, España: Díaz de Santos
- De Diego, A. (2015). *Gestión de pedidos y stock*. España: Nobel
- De la cruz, I., y Prada, C. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Aula mentor
- Dueñas, J. (2017). *Gestión de proveedores*. COML0210. Málaga: IC
- Escudero, M. (2019). *Gestión logística y comercial*. (2da ed.). México: Paraninfo
- Fernández, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. (2da ed.). España: ESIC
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fernández, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Paraninfo
- Fuentelsaz, C., Icart, M., y Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: Edicions de la universitat de Barcelona.

- Fontalvo, T., De la Hoz, E., y Mendoza, A. (2021). *Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro*. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 14(2), 102–112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Galván, A. (2018). *Nuevos canales de distribución*. México: UNID
- García, J. (2018). *Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia* (Tesis para el grado de doctor). Universidad Complutense de Madrid. [http:// https://eprints.ucm.es/46224/1/T39544.pdf](http://https://eprints.ucm.es/46224/1/T39544.pdf)
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. España: Paidotribo
- Heizer, J., y Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones*. (5ta ed.). México: Pearson educación
- Hernández. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. España: Díaz de santos
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: *elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2000). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, E., Peña, C., Martínez, J., Campos, J., y Hernández, C. (2018). *Cadena de suministro 4.0, beneficios y retos de las tecnologías disruptivas*. España: MARGE BOOKS
- Herrero, J. (2012). *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa*. (3ra ed.). España: Paraninfo
- ISO Tools (15 de enero de 2019). *¿Cómo realizar un proceso de compra responsable y con calidad?* Escuela europea de excelencia. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/01/como-realizar-un-proceso-de-compras-responsable-y-con-calidad/>
- Ishikawa, K. (1960). *¿Qué es el control total de calidad?* Colombia: Norma

- Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. España: Díaz de Santos
- Kotler, P. (2003). *Dirección de marketing: Conceptos esenciales*. México: Pearson educación
- Lam Díaz, R. (2015). *La redacción de un artículo científico*. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 32(1).
<http://www.revhematologia.sld.cu/index.php/hih/article/view/309/218>
- Lobato, F., y López, A. (2005). *Gestión de compraventa*. España: Paraninfo
- Londoño, C. (2006). *Atención al cliente y gestión de reclamaciones*. España: FC editorial
- Lozano, A. (2015). *Análisis de la cadena de suministro de las empresas del sector metalmeccánica de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad Andina de naciones* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. <http://https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10021/1/UPS-GT001026.pdf>
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). *Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores*. *Ingeniería Biomédica*, 3(36), 181-191.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Merli, G. (1994). *Estrategia de aprovisionamiento para la fabricación*. España: Díaz de Santos
- Mondy, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. (9na ed.). México: Pearson educación
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. (2da ed.). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones
- Moreno, S. (2014). *Preparación de pedidos*. Madrid, España: Elearning S.L
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideas propias
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid, España: Díaz de Santos

- Rivera, C. (2018). *La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de clientes de la Cadena De Restaurantes La Roca Náutica S.A.C. La Punta – Callao -2018* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/23236>
- Rojas, R. (2000). *Métodos para la investigación social*. México: Plaza y valdes
- Sabriá, F. (2016). *La cadena de suministro*. (3ra ed.). Barcelona, España: Marge books
- Sáez, S., y Gómez, L. (2006). *Sistema de mejora continua de la calidad en el laboratorio*. España: Universitat de Valencia
- Santander, A., Amaya, J., y Vilorio, C. (2014). *Diseño de la cadena de suministros resilientes*. Colombia: U
- Sarache, W., Castrillón, O. y Ortiz, F. (2009). *Selección de proveedores: una aproximación al estado del arte*. *Cuadernos de Administración*, 22(38),145-167. [9 de Julio de 2021]. ISSN: 0120-3592. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20511730008>
- Sarries, L., y Casares, E. (2008). *Buenas prácticas de recursos humanos*. Madrid, España: ESIC editorial
- Silva, D. (2017). *Gestión de la cadena de suministro: una revisión desde la logística y el medio ambiente*. vol.11, n.22, pp.51-59. ISSN 1909-8367:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S190983672017000200051&script=sci_abstract&tlng
- Solórzano, M. (2018). *Gestión de pedidos y stock COMLO309*. Málaga, España: IC editorial
- Soret, I. (2006). *Logística y marketing para la distribución comercial*. (3ra ed.). España: ESIC
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC

- Tamayo, E., y López, R. (2012). *Proceso integral de la actividad comercial*. México: Editex
- Tolentino, S. (2019). *Gestión de la cadena de suministro y satisfacción del cliente de la empresa inversiones Rímac S.R.L., 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37416>
- Toro, I y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación*. Colombia: Universidad EAFIT
- Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. España: Díaz de Santos
- Vargas, M., y Aldana, L. (2006). *Calidad y servicio. Concepto y herramientas*. Colombia: ECOE
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalario*. España: Diaz de Santos
- Villarroel, S. (2012). *Gestión de pedidos y stock*. España: Aula mentor

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables.

Tabla 11.

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Cadena de suministro	Unión de todas las empresas que participan en la producción, distribución, manipulación, almacenaje y comercialización. (Chávez y Torres, 2012).	Es el conjunto de procesos que comprende la gestión de proveedores, pedidos y comercialización que se relacionan con la finalidad de llevar los productos terminados hasta el consumidor final.	Gestión de proveedores	Proveedor convencional	Ordinal, respuestas en escala de Likert (1 al 5)
				Proveedor asociado	
				Proveedor socio	
			Gestión de pedidos	Picking	
				Packing	
				Shipping	
			Gestión de comercialización	Agente comercial	
				Intermediario Mayorista	
				Intermediario Minorista	
Gestión de la calidad	Conjunto de actividades que determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades necesarias para dar la confianza de que el producto va a cumplir con los estándares de calidad. (Juran, 1996).	Es una herramienta que permite a las empresas planificar, controlar y aplicar la calidad total en todas las actividades para cumplir con las expectativas del cliente a través de indicadores de calidad.	Planificación	Necesidad de los clientes	Ordinal, respuestas en escala de Likert (1 al 5)
				Expectativa de los clientes	
				Satisfacción de los clientes	
			Control	Competencias	
				Recurso Humano	
				Feedback	
			Calidad total	Enfoque en el cliente	
				Comunicación efectiva	
				Mejora continua	

Nota: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario de la cadena de suministro y la gestión de la calidad

Cuestionario para analizar la cadena de suministro y la gestión de la calidad, según el personal de JCH imports ubicada en Jesús María, Lima 2010.

Instrucciones:

Lea detenidamente cada ítem y en función a su perspectiva como personal de JCH imports marque con una "X" las respuestas que aparecen en el siguiente cuadro.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Cuestionario		1	2	3	4	5
(VI) Variable 1: Cadena de suministro						
(D1) Dimensión 1: Gestión de proveedores						
	1.- Los proveedores convencionales son parte principal para el éxito de la compañía.					
	2.- Se cuenta con una diversidad de proveedores asociados con un alto nivel de competencia.					
	3.- Los proveedores socios trabajan como aliados estratégicos para la empresa					
(D2) Dimensión 2: Gestión de pedidos						
	4.- Los actividades del picking se realizan de forma ordenada y siguiendo la guía de pedidos.					
	5.- El proceso de packing se realiza teniendo en cuenta las características y propiedades de los productos.					
	6.- La gestión del shipping cuenta con una programación de distribución de la mercadería					
(D3) Dimensión 3: Gestión de comercialización						
	7.- La empresa cuenta con agentes comerciales que se encargan de la negociación con los clientes.					
	8.- Los intermediarios mayoristas distribuyen con gran frecuencia la mercancía de la empresa.					
	9.- Los intermediarios minoristas son los aliados para introducir los nuevos productos al mercado.					
(VD) Variable 2: Gestión de la calidad						
(D1) Dimensión 1: Planificación						
	10.- Para lanzar nuevos productos al mercado se tiene en cuenta las necesidades de los clientes.					
	11.- La empresa con su variedad de productos logra cumplir con las expectativas de los clientes.					
	12.- Se tiene en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del cliente.					
(D2) Dimensión 2: Control						
	13.- La empresa se encarga de medir las competencias a los trabajadores de todas las áreas.					
	14.- Se brinda capacitaciones recurrentes a todo el personal para mejorar su desempeño laboral.					
	15.- Cuando se identifica alguna dificultad en algún proceso se realiza un feedback al área correspondiente.					
(D3) Dimensión 3: Calidad total						
	16.- El pilar de la empresa es el enfoque en el cliente para tener en cuenta sus requerimientos.					
	17.- Entre el jefe y los subordinados se desarrolla una comunicación efectiva.					
	18.- Se aplica mejora continua a todos los procesos que presenten resultados bajos.					

Anexo 3: Matriz de consistencia

Tabla 12. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿La cadena de suministro se relaciona con la gestión de la calidad, en JCH imports, Jesús María, 2020?	Determinar la relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad, en JCH imports, Jesús María, 2020	Existe relación entre la cadena de suministro se relaciona con la gestión de la calidad, en JCH imports, en Jesús María, 2020	<p>Variable 1:</p> <p>Cadena de suministro</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a) Gestión de proveedores</p> <p>b) Gestión de pedidos</p> <p>c) Gestión de comercialización</p> <p>Variable 2:</p> <p>Gestión de la calidad</p> <p>a) Planificación</p> <p>b) Control</p> <p>c) Calidad total</p>	<p>Tipo de estudio</p> <p>Tipo: aplicada.</p> <p>Nivel: Descriptivo - correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Área de estudio: JCH imports Jesús María, 2020</p> <p>Población</p> <p>20 colaboradores.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Valoración estadística</p> <p>Paquete estadístico SSPS 25 (versión en español)</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		
1) ¿Existe relación entre la cadena de suministro y la planificación, en JCH imports, Jesús María, 2020?	1) Determinar la relación entre la cadena de suministro y la planificación, en JCH imports, Jesús María, 2020	1) Existe relación entre la cadena de suministro y la planificación, en JCH imports, en Jesús María, 2020		
2) ¿Existe relación entre la cadena de suministro y el control, en JCH imports, en Jesús María, 2020?	2) Determinar la relación entre la cadena de suministro y el control, en JCH imports, Jesús María, 2020	2) Existe relación entre la cadena de suministro y el control, en JCH imports, en Jesús María, 2020		
3) ¿Existe relación entre la cadena de suministro y la calidad total, en los trabajadores de JCH imports, en Jesús María, 2020?	3) Determinar la relación entre la cadena de suministro y la calidad total, en JCH imports, Jesús María, 2020	3) Existe relación entre la cadena de suministro y la calidad total, en JCH imports, en Jesús María, 2020		
4) ¿Existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de proveedores, en JCH imports, Jesús María, 2020?	4) Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la gestión de proveedores, en JCH imports, Jesús María, 2020	4) Existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de proveedores, en JCH imports, en Jesús María, 2020		

5) ¿Existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de pedidos, en JCH imports, Jesús María, 2020?	5) Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la gestión de pedidos, en JCH imports, Jesús María, 2020	5) Existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de pedidos, en JCH imports, en Jesús María, 2020		
6) ¿Existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de comercialización, en los trabajadores de JCH imports, en Jesús María, 2020?	6) Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la gestión de comercialización, en JCH imports, Jesús María, 2020.	6) Existe relación entre la gestión de la calidad y la gestión de comercialización, en JCH imports, en Jesús María, 2020		

Nota: Elaboración propia

Anexo 4. Autorización de investigación por parte de la empresa

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Lima - Jesús María, 09 de septiembre del 2020

Mg. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Docente del curso de Proyecto de investigación
Universidad Cesar Vallejo

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. Edith Villarreal Salinas, estudiante de la escuela de Administración, ha sido admitida para realizar su trabajo de campo del curso de Proyecto de investigación en nuestra empresa.

Aprovecho la oportunidad para expresarte mi consideración y estima personal.

Atentamente:



.....
Joshua Manuel Campos Holgado
JCH Imports
Gerente General

Joshua Manuel Campos Holgado
Gerente General - JCH imports

Anexo 5. Declaratoria de consentimiento informado.

Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto **“CADENA DE SUMINISTRO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN JCH IMPORTS, JESÚS MARÍA, 2020”**

Mi nombre es Edith Villarreal Salinas y me encuentro desarrollando un estudio para conocer la relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020.

Estoy realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de todo el personal de JCH imports ubicada en Jesús María, con respecto a la cadena de suministro y la gestión de la calidad. Por ello estamos invitando a todo el personal de JCH imports ubicada Jesús María a participar contestando un cuestionario.

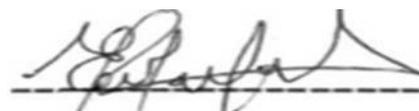
Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos datos sociodemográficos, posteriormente preguntaremos asuntos relacionados a la cadena de suministro y su relación con la gestión de la calidad.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados directamente en una base de datos, y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos mediante claves de seguridad.

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor escriba “Sí estoy de acuerdo en participar” en la parte inferior de la encuesta, además de su firma.

¡Muchas gracias por su participación!



Anexo 6: Fichas de validación de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Para lanzar nuevos productos al mercado se tiene en cuenta las necesidades de los clientes.	✓		✓		✓		
2	La empresa con su variedad de productos logra cumplir con las expectativas de los clientes.	✓		✓		✓		
3	Se tiene en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del cliente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Control							
4	La empresa se encarga de medir las competencias a los trabajadores de todas las áreas.	✓		✓		✓		
5	Se brinda capacitaciones recurrentes a todo el personal para mejorar su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
6	Cuando se identifica alguna dificultad en algún proceso se realiza un feedback al área correspondiente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Calidad total							
7	El pilar de la empresa es el enfoque en el cliente para tener en cuenta sus requerimientos.	✓		✓		✓		
8	Entre el jefe y los subordinados se desarrolla una comunicación efectiva.	✓		✓		✓		
9	Se aplica mejora continua a todos los procesos que presenten resultados bajos.	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa.

DNI: 07586867

Especialidad del validador: Dra. en Administración, Mg. en Educación, Mg. en Marketing y Comercio Internacional, Mg. en Gestión Pública, Lic. en Administración.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


14 de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CADENA DE SUMINISTRO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión de proveedores							
1	Los proveedores convencionales son parte principal del éxito de la compañía.	✓		✓		✓		
2	Se cuenta con una diversidad de proveedores asociados con un alto nivel de competencia.	✓		✓		✓		
3	Los proveedores socios trabajan como aliados estratégicos para la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Gestión de pedidos							
4	Las actividades del picking se realizan de forma ordenada y siguiendo la guía de pedidos.	✓		✓		✓		
5	El proceso de packing se realiza teniendo en cuenta las características y propiedades de los productos.	✓		✓		✓		
6	La gestión del shipping cuenta con una programación de distribución de la mercadería.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Gestión de comercialización							
7	La empresa cuenta con agentes comerciales que se encargan de la negociación con los clientes.	✓		✓		✓		
8	Los intermediarios mayoristas distribuyen con gran frecuencia la mercancía de la empresa.	✓		✓		✓		
9	Los intermediarios minoristas son los aliados para introducir los nuevos productos al mercado.	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa.

DNI: 07586867

Especialidad del validador: Dra. en Administración, Mg. en Educación, Mg. en Marketing y Comercio Internacional, Mg. en Gestión Pública, Lic. en Administración.



14 de noviembre de 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Para lanzar nuevos productos al mercado se tiene en cuenta las necesidades de los clientes.	X		X		X		
2	La empresa con su variedad de productos logra cumplir con las expectativas de los clientes.	X		X		X		
3	Se tiene en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del cliente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Control							
4	La empresa se encarga de medir las competencias a los trabajadores de todas las áreas.	X		X		X		
5	Se brinda capacitaciones recurrentes a todo el personal para mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		
6	Cuando se identifica alguna dificultad en algún proceso se realiza un feedback al área correspondiente.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Calidad total							
7	El pilar de la empresa es el enfoque en el cliente para tener en cuenta sus requerimientos.	X		X		X		
8	Entre el jefe y los subordinados se desarrolla una comunicación efectiva.	X		X		X		
9	Se aplica mejora continua a todos los procesos que presenten resultados bajos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Teodoro Carranza Estela

CLAD.08171

Especialidad del validador: ...DR. EN ADMINISTRACION...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de noviembre de 2020

 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
 DR. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD-08171

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Gestión de proveedores								
1	Los proveedores convencionales son parte principal del éxito de la compañía.	x		x		x		
2	Se cuenta con una diversidad de proveedores asociados con un alto nivel de competencia.	x		x		x		
3	Los proveedores socios trabajan como aliados estratégicos para la empresa.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Gestión de pedidos								
4	Las actividades del picking se realizan de forma ordenada y siguiendo la guía de pedidos.	x		x		x		
5	El proceso de picking se realiza teniendo en cuenta las características y propiedades de los productos.	x		x		x		
6	La gestión del shipping cuenta con una programación de distribución de la mercadería.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Gestión de comercialización								
7	La empresa cuenta con agentes comerciales que se encargan de la negociación con los clientes.	x		x		x		
8	Los intermediarios mayoristas distribuyen con gran frecuencia la mercancía de la empresa.	x		x		x		
9	Los intermediarios minoristas son los aliados para introducir los nuevos productos al mercado.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Teodoro Carranza Estela

CLAD.08171

Especialidad del validador: DREN ADMINISTRACION.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de noviembre de 2020

 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
 DREN ADMINISTRACIÓN
 CLAD 08171

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CADENA DE SUMINISTRO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Gestión de proveedores							
1	Los proveedores convencionales son parte principal del éxito de la compañía.	✓		✓		✓		
2	Se cuenta con una diversidad de proveedores asociados con un alto nivel de competencia.	✓		✓		✓		
3	Los proveedores socios trabajan como aliados estratégicos para la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Gestión de pedidos							
4	Las actividades del picking se realizan de forma ordenada y siguiendo la guía de pedidos.	✓		✓		✓		
5	El proceso de packing se realiza teniendo en cuenta las características y propiedades de los productos.	✓		✓		✓		
6	La gestión del shipping cuenta con una programación de distribución de la mercadería.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Gestión de comercialización							
7	La empresa cuenta con agentes comerciales que se encargan de la negociación con los clientes.	✓		✓		✓		
8	Los intermediarios mayoristas distribuyen con gran frecuencia la mercancía de la empresa.	✓		✓		✓		
9	Los intermediarios minoristas son los aliados para introducir los nuevos productos al mercado.	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya.

DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador en Ciencias Empresariales

Victor Hugo Fernández Bedoya



**Investigador en Ciencias
Empresariales** 13 de noviembre de 2020
Lic. en Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Para lanzar nuevos productos al mercado se tiene en cuenta las necesidades de los clientes.	✓		✓		✓		
2	La empresa con su variedad de productos logra cumplir con las expectativas de los clientes.	✓		✓		✓		
3	Se tiene en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del cliente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Control							
4	La empresa se encarga de medir las competencias a los trabajadores de todas las áreas.	✓		✓		✓		
5	Se brinda capacitaciones recurrentes a todo el personal para mejorar su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
6	Cuando se identifica alguna dificultad en algún proceso se realiza un feedback al área correspondiente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Calidad total							
7	El pilar de la empresa es el enfoque en el cliente para tener en cuenta sus requerimientos.	✓		✓		✓		
8	Entre el jefe y los subordinados se desarrolla una comunicación efectiva.	✓		✓		✓		
9	Se aplica mejora continua a todos los procesos que presenten resultados bajos.	✓		✓		✓		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya.

DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador en Ciencias Empresariales

Víctor Hugo Fernández Bedoya



Investigador en Ciencias
Empresariales
Lic. en Administración

13 de noviembre de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 7. Resultados de validez: Aplicabilidad por juicio de expertos

Tabla 13.

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicabilidad
1	Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa	Aplicable
2	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable
3	Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Aplicable

Nota: Ficha de expertos.

La tabla 11 de validación de juicio de expertos, muestra la aplicabilidad del cuestionario, el cual fue revisando en relación a su pertinencia, relevancia y claridad por 3 expertos, cuyos nombres se detallan en la tabla anterior.

Anexo 8. Resultados de validez: Cálculo de V. de Aiken.

Validez: V de Aiken

La validez fue obtenida de cada ítem mediante la aplicación del Coeficiente V de Aiken, utilizando la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

siendo:

S = la sumatoria de si

si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración (2, e este caso)

Anexo 9. Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken.

Nº de jueces **3**

V. DE AIKEN TOTAL **1.00**

Ítem	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					V. AIKEN GENERAL
	Jueces					Jueces										
	J1	J2	J3	S	v. AIKEN	J1	J2	J3	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	S	V. AIKEN	
1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
6	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
7	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
8	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
9	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
16	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
17	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
18	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00

Coeficiente de V. de Aiken Total: 1

Regla de valoración:

Valor mínimo = 0.00

Valor máximo = 1.00

Valor obtenido = 1

Decisión:

El instrumento es perfecto

Anexo 10. Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General por variable y dimensiones.

Alfa de Cronbach general

Alfa de Cronbach	N de elementos
.945	18

Alfa de Cronbach por variable

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
(V1) Variable independiente: Cadena de suministro	.910	9
(V2) Variable dependiente: Gestión de la calidad	.912	9

Alfa de Cronbach por dimensiones

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1:Gestion de proveedores	0.772	3
D2:Gestion de pedidos	0.921	3
D3:Gestion de comercialización	0.843	3
D1:Planificacion	0.549	3
D2:Control	0.848	3
D3:Calidad Total	0.858	3

Anexo 11. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de dos mitades de Guttman.

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.910
		N de elementos	9
	Parte 2	Valor	.912
		N de elementos	9
	N total de elementos		18
Correlación entre formas			.778
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.875
	Longitud desigual		.875
Dos mitades de Guttman			.875

Anexo 12. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento.

Item	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Los proveedores convencionales son parte principal para el éxito de la compañía.	77.75	45.776	.324	.947
2. Se cuenta con una diversidad de proveedores asociados con un alto nivel de competencia.	77.95	44.682	.397	.947
3. Los proveedores socios trabajan como aliados estratégicos para la empresa.	78.05	42.155	.636	.943
4. Los actividades del picking se realizan de forma ordenada y siguiendo la guía de pedidos.	78.05	40.576	.853	.939
5. El proceso de packing se realiza teniendo en cuenta las características y propiedades de los productos.	78.10	42.516	.708	.942
6. La gestión del shipping cuenta con una programación de distribución de la mercadería.	78.15	40.661	.841	.939
7. La empresa cuenta con agentes comerciales que se encargan de la negociación con los clientes.	77.95	41.839	.859	.939
8. Los intermediarios mayoristas distribuyen con gran frecuencia la mercancía de la empresa.	77.90	42.305	.657	.943
9. Los intermediarios minoristas son los aliados para introducir los nuevos productos al mercado.	78.10	41.147	.771	.940
10. Para lanzar nuevos productos al mercado se tiene en cuenta las necesidades de los clientes.	77.80	43.537	.537	.945
11. La empresa con su variedad de productos logra cumplir con las expectativas de los clientes.	78.00	43.053	.638	.943
12. Se tiene en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del cliente.	77.95	43.839	.530	.945
13. La empresa se encarga de medir las competencias a los trabajadores de todas las áreas.	78.00	42.211	.774	.941
14. Se brinda capacitaciones recurrentes a todo el personal para mejorar su desempeño laboral.	78.10	41.042	.785	.940

15. Cuando se identifica alguna dificultad en algún proceso se realiza un feedback al área correspondiente.	78.00	42.737	.689	.942
16. El pilar de la empresa es el enfoque en el cliente para tener en cuenta sus requerimientos.	78.10	41.779	.825	.940
17. Entre el jefe y los subordinados se desarrolla una comunicación efectiva.	78.15	42.766	.672	.942
18. Se aplica mejora continua a todos los procesos que presenten resultados bajos.	78.10	42.726	.675	.942

Anexo 13. Base de datos (Excel)

V1: CADENA DE SUMINISTRO									V2: GESTION DE LA CALIDAD								
D1:Gestion de proveedor			D2:Gestion de pedidos			D3:Gestion de comercializ			D1:Planificacion			D2:Control			D3: Calidad total		
1. Los	2. Se cu	3. Los pr	4. Los a	5. El pr	6. La ge	7. La e	8. Los in	9. Los inte	10. Par	11. La e	12. Se t	13. La e	14. Se b	15. Cuan	16. El pil	17. Entre	18. Se a
item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 14. Resultados descriptivos por ítem

A continuación, se detallan los resultados de cada uno de los 30 ítems que responden a las variables “cadena de suministro” y “gestión de la calidad”.

Tabla 14.
Resultados descriptivos ítem 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	3	15.0	15.0	15.0
	Totalmente de acuerdo	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 14, frente al enunciado: “1. Los proveedores convencionales son parte principal para el éxito de la compañía”, 3 individuos (15%) se mostraron de acuerdo, 17 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (85%).

Tabla 15.
Resultados descriptivos ítem 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	7	35.0	35.0	35.0
	Totalmente de acuerdo	13	65.0	65.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 15, frente al enunciado: “2. Se cuenta con una diversidad de proveedores asociados con un alto nivel de competencia”, 7 individuos (35%) se mostraron de acuerdo, 13 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (65%).

Tabla 16.
Resultados descriptivos ítem 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	7	35.0	35.0	40.0
	Totalmente de acuerdo	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 16, frente al enunciado: “3. Los proveedores socios trabajan como aliados estratégicos para la empresa”, 1 individuo (5%) se mostró indiferente, 7 individuos se mostraron de acuerdo (35%) y 12 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (60%).

Tabla 17.
Resultados descriptivos ítem 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	7	35.0	35.0	40.0
	Totalmente de acuerdo	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 17, frente al enunciado: “4. Las actividades del *picking* se realizan de forma ordenada y siguiendo la guía de pedidos.”, 1 individuo (5%) se mostró indiferente, 7 individuos se mostraron de acuerdo (35%) y 12 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (60%).

Tabla 18.
Resultados descriptivos ítem 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	10	50.0	50.0	50.0
	Totalmente de acuerdo	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 18, frente al enunciado: “5. El proceso de *packing* se realiza teniendo en cuenta las características y propiedades de los productos.”, 10

individuos (50%) se mostraron de acuerdo, 10 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (50%).

Tabla 19.
Resultados descriptivos ítem 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	9	45.0	45.0	50.0
	Totalmente de acuerdo	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 19, frente al enunciado: “6. La gestión del *shipping* cuenta con una programación de distribución de la mercadería.”, 1 individuo (5%) se mostró indiferente, 9 individuos se mostraron de acuerdo (45%) y 10 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (50%).

Tabla 20.
Resultados descriptivos ítem 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	7	35.0	35.0	35.0
	Totalmente de acuerdo	13	65.0	65.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 20, frente al enunciado: “7. La empresa cuenta con agentes comerciales que se encargan de la negociación con los clientes.”, 7 individuos (35%) se mostraron de acuerdo, 13 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (65%).

Tabla 21.
Resultados descriptivos ítem 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	4	20.0	20.0	25.0
	Totalmente de acuerdo	15	75.0	75.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 21, frente al enunciado: “8. Los intermediarios mayoristas distribuyen con gran frecuencia la mercancía de la empresa.”, 1 individuo (5%) se mostró indiferente, 4 individuos se mostraron de acuerdo (20%) y 15 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (75%).

Tabla 22.
Resultados descriptivos ítem 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	8	40.0	40.0	45.0
	Totalmente de acuerdo	11	55.0	55.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 22, frente al enunciado: “9. Los intermediarios minoristas son los aliados para introducir los nuevos productos al mercado.”, 1 individuo (5%) se mostró indiferente, 8 individuos se mostraron de acuerdo (40%) y 11 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (55%).

Tabla 23.
Resultados descriptivos ítem 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	2	10.0	10.0	15.0
	Totalmente de acuerdo	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 23, frente al enunciado: “10. Para lanzar nuevos productos al mercado se tiene en cuenta las necesidades de los clientes.”, 1 individuo (5%) se mostró indiferente, 2 individuos se mostraron de acuerdo (10%) y 17 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (85%).

Tabla 24.
Resultados descriptivos ítem 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	8	40.0	40.0	40.0
	Totalmente de acuerdo	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 24, frente al enunciado: “11. La empresa con su variedad de productos logra cumplir con las expectativas de los clientes.”, 8 individuos (40%) se mostraron de acuerdo, 12 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (60%).

Tabla 25.
Resultados descriptivos ítem 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	7	35.0	35.0	35.0
	Totalmente de acuerdo	13	65.0	65.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 25, frente al enunciado: “12. Se tiene en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del cliente.”, 7 individuos (35%) se mostraron de acuerdo, 13 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (65%).

Tabla 26.
Resultados descriptivos ítem 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	8	40.0	40.0	40.0
	Totalmente de acuerdo	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 26, frente al enunciado: “13. La empresa se encarga de medir las competencias a los trabajadores de todas las áreas.”, 8 individuos (40%) se mostraron de acuerdo, 12 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (60%).

Tabla 27.
Resultados descriptivos ítem 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Indiferente	1	5.0	5.0	5.0
	De acuerdo	8	40.0	40.0	45.0
	Totalmente de acuerdo	11	55.0	55.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 27, frente al enunciado: “14. Se brinda capacitaciones recurrentes a todo el personal para mejorar su desempeño laboral.”, 1 individuo (5%) se mostró indiferente, 8 individuos se mostraron de acuerdo (40%) y 11 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (55%).

Tabla 28.
Resultados descriptivos ítem 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	8	40.0	40.0	40.0
	Totalmente de acuerdo	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 28, frente al enunciado: “15. Cuando se identifica alguna dificultad en algún proceso se realiza un *feedback* al área correspondiente.”, 8 individuos (40%) se mostraron de acuerdo, 12 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (60%).

Tabla 29.
Resultados descriptivos ítem 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	10	50.0	50.0	50.0
	Totalmente de acuerdo	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 29, frente al enunciado: “16. El pilar de la empresa es el enfoque en el cliente para tener en cuenta sus requerimientos.”, 10 individuos

(50%) se mostraron de acuerdo, 10 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (50%).

Tabla 30.
Resultados descriptivos ítem 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	11	55.0	55.0	55.0
	Totalmente de acuerdo	9	45.0	45.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 30, frente al enunciado: “17. Entre el jefe y los subordinados se desarrolla una comunicación efectiva.”, 11 individuos (55%) se mostraron de acuerdo, 9 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (45%).

Tabla 31.
Resultados descriptivos ítem 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	10	50.0	50.0	50.0
	Totalmente de acuerdo	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: Elaborado con SPSS versión 25

De acuerdo con la Tabla 31, frente al enunciado: “18. Se aplica mejora continua a todos los procesos que presenten resultados bajos.”, 10 individuos (50%) se mostraron de acuerdo, 10 individuos se mostraron totalmente de acuerdo (50%).

Anexo 15. Diapositivas de ponencia

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO INVESTIGACIÓN UCV

CADENA DE SUMINISTRO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN JCH IMPORTS, JESÚS MARÍA, 2020

Autora: Edith Villarreal Salinas

LIMA - 2020

Realidad problemática

La realidad problemática se evidencia en la falta de eficiencia en los procesos de la cadena de suministro de JCH imports generando una insatisfacción en los clientes

De acuerdo con Hernández, Peña, Martínez, Campos y Hernández (2018) señalan que la cadena de suministro abarca todas las operaciones que realiza una empresa, desde el momento en que se coordina con los proveedores la adquisición de la mercancía hasta la distribución de estos a los consumidores finales.



JCH Imports
The Best Products For You...

Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020

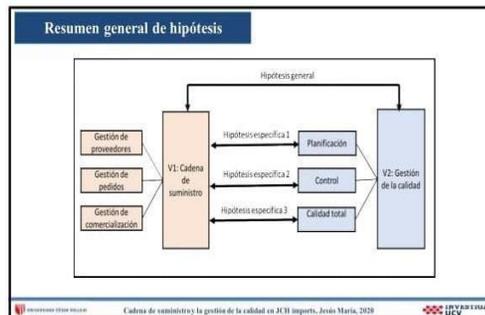
Problema, hipótesis, objetivo

Problema General ¿La cadena de suministro se relaciona con la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020?

Objetivo General Determinar la relación entre la cadena de suministro y la gestión de la calidad, en JCH imports, Jesús María, 2020.

Hipótesis General Existe relación entre la cadena de suministro se relaciona con la gestión de la calidad, en JCH imports, en Jesús María, 2020.

Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020



Justificación

Teórica De acuerdo con Bernal Torres (2006), este tipo de justificación se realiza cuando el objetivo del estudio es debatir, aportar, verificar o rechazar toda la información, resultados y teorías existentes.

Práctica Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2000) Este tipo de justificación se da cuando mediante la indagación se llega a proponer estrategias de mejora, que aplicados va a lograr resolver distintos problemas.

Metodológica Según Toro Jaramilla y Parra Ramirez (2006) La metodología detallada en una investigación puede ser usada por otros autores posteriores.

Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020

Trabajos previos

Bias Bolívar (2019)

García Andujca (2018)

Lezano Macías y Delgado Calderón (2015)

Tolerino Robaza (2019)

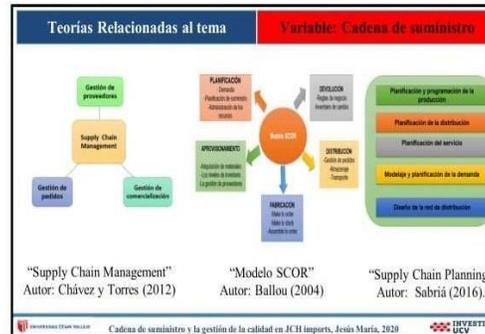
Rivera Palacios (2018)

Castañeda Zalardo y Suarez Becerra (2019)

Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020

Trabajos previos						
Autores internacionales y nacionales						
Autor	García Ambica	Luzano Macías y Delgado Caldera	Castellana Zúñiga y Suarez Benítez	Talento Rietzke	Elae Bolívar	Rivera Palacios
Año	2016	2015	2015	2019	2019	2016
País	España	Colombia	Perú	Perú	Perú	Perú
Variable	Cadena de suministro y tecnología de la información	Cadena de suministro y competitividad	Gestión logística y calidad de servicio	Cadena de suministro y satisfacción de clientes	Cadena de suministro y procesos operativos	Cadena de suministro y satisfacción de clientes
Tipo de empresa	Manufacturera	Metalmecánica	Monocultural	Financiero	Paralelaria	Restaurante
Enfoque	Cualitativo	Cuantitativo	Cuantitativo	Cuantitativo	Cuantitativo	Cuantitativo
Diseño	Correlacional	Correlacional	Correlacional	Correlacional	Correlacional	Correlacional
Técnica	Encuesta	Encuesta	Encuesta	Encuesta	Encuesta	Encuesta
Instrumento	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario
Muestra	12 empresas	45 empresas	189 trabajadores	20 trabajadores	190 trabajadores	52 trabajadores
Planteo estadístico		Símbol de porcentaje	Rho Spearman	Rho Spearman	Rho Spearman	Rho Spearman
Resultados estadísticos	La utilización de TIC en procesos de producción tiene un impacto sobre la eficiencia	Existe una relación entre la competitividad de las empresas del sector metalmecánico	$p = 0,001, r = +0,717$	Existe una relación entre la gestión logística y la satisfacción de clientes	Se concluye que existe correlación entre la cadena de suministro y los procesos operativos	Existe una gran influencia de la cadena de suministro en la satisfacción de clientes
Conclusión		La cadena de suministro influye en la competitividad de las empresas del sector metalmecánico	$p = 0,001, r = +0,818$	Existe una relación significativa entre la cadena de suministro y los procesos operativos	$p = 0,001, r = +0,748$	$p = 0,001, r = +0,758$

Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020



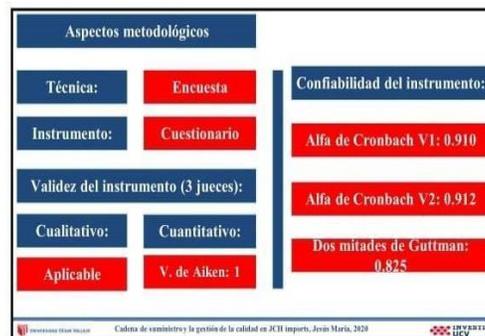
Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020



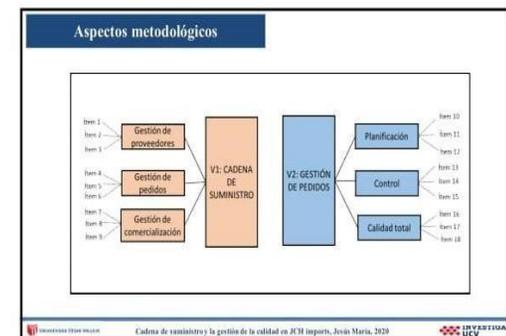
Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020



Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020



Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020



Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Jesús María, 2020

Resultados	
(1) Prueba de normalidad	
(2) Estadísticos Generales	
(3) Media por dimensión y variable	
(4) Niveles por dimensión y variable	
(5) Prueba de hipótesis	

Resultados		(1) Prueba de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1 Gestión de proveedores		.387	20	.000	.626	20	.000
D2 Gestión de pedidos		.345	20	.000	.723	20	.000
D3 Gestión de comercialización		.413	20	.000	.608	20	.000
D4 Planificación		.413	20	.000	.608	20	.000
D5 Control		.381	20	.000	.637	20	.000
D6 Calidad Total		.335	20	.000	.641	20	.000
V1 Cadena de suministro		.413	20	.000	.608	20	.000
V2 Gestión de la calidad		.387	20	.000	.626	20	.000

Nota: SPSS versión 25.

Resultados		(2) Estadísticos descriptivos generales							
			N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Est.	Varianza
1	Los proveedores comerciales son parte esencial para el éxito de la compañía.	20	1	4	5	4.65	.503	.253	
2	Se cuenta con una diversidad de proveedores asociados con un alto nivel de competencia.	20	1	4	5	4.65	.489	.239	
3	Los proveedores suelen trabajar como aliados estratégicos para la empresa.	20	2	3	5	4.65	.605	.366	
4	Las actividades del packing se realizan de forma ordenada y siguiendo la guía de pedidos.	20	2	3	5	4.65	.605	.366	
5	El proceso de packing se realiza teniendo en cuenta las características y propiedades de los productos.	20	1	4	5	4.50	.513	.263	
6	La gestión del shipping cuenta con una programación de distribución de la mercancía.	20	2	3	5	4.45	.655	.430	
7	La empresa cuenta con agentes comerciales que se encargan de la negociación con los clientes.	20	1	4	5	4.65	.489	.239	
8	Los intermediarios recurrentes distribuyen con gran frecuencia la mercancía de la empresa.	20	2	3	5	4.70	.571	.328	
9	Los intermediarios involucrados con los aliados para introducir los nuevos productos al mercado.	20	2	3	5	4.50	.607	.368	
10	Para lanzar nuevos productos al mercado se tiene en cuenta las necesidades de los clientes.	20	1	4	5	4.60	.523	.274	
11	La empresa con su variedad de productos logra cumplir con las expectativas de los clientes.	20	1	4	5	4.60	.503	.253	
12	Se tiene en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del cliente.	20	1	4	5	4.60	.489	.239	
13	La empresa se encarga de medir las competencias a los trabajadores de todas las áreas.	20	1	4	5	4.60	.503	.253	
14	Se brinda capacitaciones recurrentes a todo el personal para mejorar su desempeño laboral.	20	2	3	5	4.50	.607	.369	

Resultados		(2) Estadísticos descriptivos generales						
		20	1	4	5	4.60	.503	.253
15	Cuando se identifica alguna dificultad en algún proceso se realiza un feedback al área correspondiente.	20	1	4	5	4.50	.513	.263
16	El plan de la empresa es el enfoque en el cliente para tener en cuenta sus requerimientos.	20	1	4	5	4.45	.519	.261
17	Entre el jefe y los subordinados se desarrolla una comunicación efectiva.	20	1	4	5	4.50	.513	.263
18	Se aplica mejora continua a todos los procesos que presenten resultados bajos.	20	1	4	5	4.50	.519	.261
D1 Gestión de proveedores		20	1	4	5	4.60	.503	.253
D2 Gestión de pedidos		20	2	3	5	4.50	.607	.366
D3 Gestión de comercialización		20	1	4	5	4.65	.489	.239
D4 Planificación		20	1	4	5	4.65	.489	.239
D5 Control		20	1	4	5	4.55	.519	.261
D6 Calidad Total		20	1	4	5	4.50	.513	.263
V1 Cadena de suministro		20	1	4	5	4.65	.489	.239
V2 Gestión de la calidad		20	1	4	5	4.60	.503	.253
N válido (según lista)		20						

Fuente: SPSS versión 25.



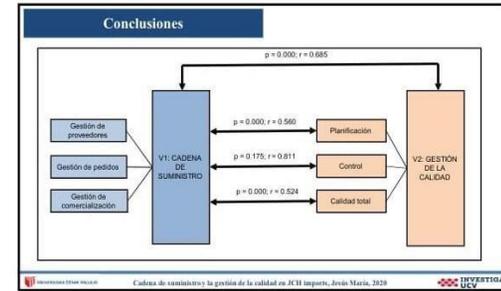
Resultados		(4) Niveles por dimensión y variable						
			Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
D1 Gestión de proveedores		20	0	0	100%	0%	0%	0%
D2 Gestión de pedidos		15	1	0	93%	5%	0%	0%
D3 Gestión de comercialización		20	0	0	100%	0%	0%	0%
D4 Planificación		20	0	0	100%	0%	0%	0%
D5 Control		20	0	0	100%	0%	0%	0%
D6 Calidad total		20	0	0	100%	0%	0%	0%
V1 Cadena de suministro		20	0	0	100%	0%	0%	0%
V2 Gestión de la calidad		20	0	0	100%	0%	0%	0%

Resultados		(5) Prueba de hipótesis					
		V1 Cadena de suministro	V2 Gestión de la calidad	D4 Planificación	D5 Control	D6 Calidad Total	
Rho de Spearman	V1 Cadena de suministro	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	.685	.560	.811	.524
	N		.001	.010	.000	.000	.018
V2 Gestión de la calidad	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		1.000	.506	.508	.816	
	N		.20	.20	.20	.20	
D4 Planificación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)			1.000	.601	.734	
	N			.20	.20	.20	
D5 Control	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)				1.000	.503	
	N				.20	.20	
D6 Calidad Total	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)					1.000	
	N					.20	

Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Areva María, 2020

Discusión		Antecedentes metodológicos y paradigmáticos					
Autor	Urbano Salazar	Alfonso Jofre	Luís María y Dolores Cordero	Carolina Zúñiga y Susana	Fabiola Paredes	Rivera Palacios	
Año	2020	2018	2015	2018	2019	2016	
País	Perú	Ecuador	Ecuador	Perú	Perú	Perú	
Objetivo	Analizar el nivel de satisfacción de los clientes en la cadena de suministro y la calidad de los servicios.	Analizar el nivel de satisfacción de los clientes en la cadena de suministro y la calidad de los servicios.	Analizar el nivel de satisfacción de los clientes en la cadena de suministro y la calidad de los servicios.	Analizar el nivel de satisfacción de los clientes en la cadena de suministro y la calidad de los servicios.	Analizar el nivel de satisfacción de los clientes en la cadena de suministro y la calidad de los servicios.	Analizar el nivel de satisfacción de los clientes en la cadena de suministro y la calidad de los servicios.	
Variables	Calidad de los servicios	Calidad de los servicios	Calidad de los servicios	Calidad de los servicios	Calidad de los servicios	Calidad de los servicios	
Tipo de empresa	Comercial	Manufacturera	Manufacturera	Manufacturera	Manufacturera	Manufacturera	
Tipología	Cuantitativa	Cuantitativa	Cuantitativa	Cuantitativa	Cuantitativa	Cuantitativa	
Enfoque	Correlacional	Correlacional	Correlacional	Correlacional	Correlacional	Correlacional	
Técnica	Encuesta	Encuesta	Encuesta	Encuesta	Encuesta	Encuesta	
Instrumentos	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario	
Muestra	20	40 empresas	40 empresas	20 trabajadores	60	52 trabajadores	
Problema	Operativo	Operativo	Operativo	Operativo	Operativo	Operativo	
Estadística	Spearman	Spearman	Spearman	Rho Spearman	Rho Spearman	Rho Spearman	
Resultados estadísticos	$p = .000$ $r = 0.805$	$p = .000$ $r = 0.717$	$p = .000$ $r = 0.810$	$p = .000$ $r = 0.740$	$p = .000$ $r = 0.700$	$p = .000$ $r = 0.665$	
Conclusiones	Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los clientes.	La utilización de TIC en la cadena de suministro mejora la competitividad de las empresas del sector.	La cadena de suministro mejora la competitividad de las empresas del sector.	Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los clientes.	Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los clientes.	Existe una gran influencia de la gestión de la calidad en la satisfacción de los clientes.	

Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Areva María, 2020



Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Areva María, 2020

- ### Recomendaciones
- 1.-Se recomienda a los directivos de JCH imports a mantener y mejorar los niveles de la cadena de suministro, ya que está comprobado estadísticamente que tiene efecto en la gestión de la calidad.
 - 2.-Se recomienda a tomadores de decisiones de JCH imports a mantener y mejorar los procesos de la cadena de suministro ya que está comprobado estadísticamente que ello se relaciona con la planificación de la empresa.
 - 3.- Se recomienda a ejecutivos de JCH imports a mantener y mejorar los niveles de la cadena de suministro ya que está comprobado estadísticamente que ello tiene efecto en el control de la organización.
 - 4.-Se recomienda al gerente general de JCH imports a mantener y mejorar los niveles de la cadena de suministro, ya que está comprobado estadísticamente que este factor se relaciona con la calidad total.

Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Areva María, 2020



Cadena de suministro y la gestión de la calidad en JCH imports, Areva María, 2020

Anexo 16. Evidencia de toma de datos

