



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Relación entre la cadena de suministros y la calidad de  
servicio de una cevichería de Chimbote, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**AUTOR:**

Vigo Cancino, Jhonny Manfredy (ORCID: 0000-0003-2270-8192)

**ASESOR:**

Dr. Grados Vásquez, Martin Manuel (ORCID: 0000-0002-8620-7859)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Logística

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

## DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por regalarme la vida, por cada lección de vida que eligió para mí.

A mi esposa Mary, por su amor infinito, por compartir conmigo cada sueño, por ser mi apoyo constante y ser mi compañera de vida. ¡Te amo!

A mi hija Emily Gabriela, por ser aquella la pequeña traviesa que ilumina mis días. Te amo mi princesa y te amaré por siempre.

A mis padres Vilma y Preciliano, por demostrarme en todo momento su amor infinito, por cuidarme y guiarme en todos los momentos de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer de manera especial a toda mi familia por amarme y apoyarme en todos los ámbitos de mi vida.

A todos los docentes que me orientaron y enseñaron en la presente maestría.

## ÍNDICE DEL CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DEL CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de Investigación: .....	10
3.2. Variables, operacionalización.....	10
3.3. Población y muestra .....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Métodos de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Escala General: Categorías de la Cadena de suministros</i> .....	12
Tabla 2	<i>Fiabilidad de la Variable cadena de suministros</i> .....	13
Tabla 3	<i>Escala General: Categorías de la Calidad de Servicio</i> .....	14
Tabla 4	<i>Nivel de Cadena de suministros de los trabajadores</i> .....	16
Tabla 5	<i>Nivel de Calidad de servicio de los clientes</i> .....	16
Tabla 6	<i>Prueba de normalidad de distribución de la muestra de Kolmogorov-Smirnov(a)</i> . .....	17
Tabla 7	<i>Correlación entre cadena de suministros y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote</i> .....	18
Tabla 8	<i>Correlación entre calidad de servicio y proveedores en una cevichería de Chimbote</i> .....	19
Tabla 9	<i>Correlación entre distribución física y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote</i> .....	20
Tabla 10	<i>Correlación entre transportes y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote</i> .....	21
Tabla 11	<i>Correlación entre clientes externos y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote</i> .....	22

## RESUMEN

El objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre la cadena de suministros y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote. La investigación tiene un enfoque cuantitativo no experimental con un diseño correlacional, que permite identificar la relación entre las variables cadena de suministros y calidad de servicio, así como las respectivas dimensiones de la cadena de suministros y calidad de servicio. Se empleó dos cuestionarios tipo Likert a una muestra de 80 personas de una cevichería de Chimbote.

Los resultados obtenidos, mediante el estadístico de la prueba de hipótesis Rho de Spearman, con un 95 % de confianza y un nivel de significancia de 5%, mostraron que existe relación entre la cadena de suministros y calidad de servicio (Rho = .880\*\*), es decir un nivel de correlación positiva muy fuerte, con un p-valor de .000 ( $p < .05$ ). Por ende, se concluye que existe relación significativa entre ambas variables estudiadas; por consiguiente, si se mejora la cadena de suministros, de la misma forma lo hace la calidad de servicio.

**Palabras Clave:** cadena de suministros, calidad de servicio.

## ABSTRACT

The general objective of this study is to determine the relationship between the supply chain and quality of service in a cevichería in Chimbote. The research has a non-experimental quantitative approach with a correlational design, which allows identifying the relationship between the supply chain and service quality variables, as well as the respective dimensions of the supply chain and service quality. Two Likert-type questionnaires were used in a sample of 80 people from a cevichería in Chimbote.

The results obtained, using Spearman's Rho hypothesis test statistic, with 95% confidence and a significance level of 5%, showed that there is a relationship between the supply chain and quality of service ( $Rho = .880^{**}$ ), that is, a high positive correlation level, with a p-value of .000 ( $p < .05$ ). Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between both variables studied; consequently, if the supply chain is improved, so does the quality of service.

**Keywords:** supply chain, service quality.

## I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la competitividad en las industrias ha aumentado significativamente, diferentes instituciones han implementado diferentes estrategias de gestión para que sus productos lleguen en óptimas condiciones a sus clientes, como empleo de tecnología apropiada, infraestructura, etc. Para que un producto pueda llegar o ser entregado al consumidor existe todo un proceso que implica un nexo entre diversas empresas que intervienen como proveedores, distribución de materia prima, etc., en tal sentido en la actualidad la cadena de suministros es un asunto de vital importancia, pues podemos decir que precisamente gracias a la cadena de suministros, el proceso de fabricación y distribución marcha correctamente y de manera coordinada para de esta manera poder satisfacer los requerimientos de los consumidores.

En el sector de gastronomía, la calidad en todos y cada uno de sus procedimientos específicamente en la cadena de suministros y logística, es inspeccionada y controlada por organizaciones del estado que valoran el control de calidad, por ello no es indiferente a los otros rubros, por ese motivo contiene elementos tales como la adquisición y rotación de productos con procedimientos acordes a su condición de caducidad, la utilización de productos y comestibles en su elaboración, alimentos sanos con productos orgánicos, utilización de remanente, compromiso y responsabilidad social; o sea, todas sus acciones orientadas a una manifestación de calidad con particularidades eco amigables. (Vargas y Corbetto, 2019)

Según el Diario Gestión (2021), un estudio realizado por EY Perú, el 34% de las empresas en Perú tiene un nivel avanzado en cadena de suministros, mientras el 66% posee un nivel incipiente.

Por otro lado la gran competencia entre empresas a originado que los clientes sean cada vez mucho más exigentes y selectivos al momento de escoger un servicio o un determinado producto, como resultado las organizaciones hoy en día se tienen como requisito brindar mayor interés a diferentes elementos que



antes no se tenían en cuenta como: la calidad del producto, selección de proveedores, clima organizacional, satisfacción del usuario, satisfacción de los empleados, calidad de servicio, cadena de suministros, entre otros.

Se considera que la calidad de servicio es un asunto vital en las organizaciones, debido a que es uno de los pilares básicos en una organización que debe fidelizar a sus consumidores y ofrecerles satisfacción (Layme, V. 2017). Las personas que trabajan en diferentes empresas, nacionales, internacionales, privadas o estatales deben comprender de forma clara la definición de calidad de servicio, poseer aptitud y disposición para ejecutar diversas estrategias de calidad, para que de esta forma puedan pensar, meditar y lograr mayor satisfacción del usuario.

En el Distrito de Chimbote se ubican diversos restaurantes cevichería, la cevichería mil sabores es una de las más reconocidas de Chimbote, tiene poco más de 27 años brindando sus servicios en la ciudad de Chimbote y ha conseguido en el paso de los años reconocimiento y prestigio institucional, pero en la actualidad se ha reflejado ciertos problemas como la disminución en la demanda de los clientes, incremento de costos en material de limpieza (alcohol, mascarilla, etc.), incremento de los productos ofrecidos por los proveedores, personal de apoyo que no es perenne, por ende constantemente ingresa personal de apoyo nuevo para laborar los días de mayor afluencia como feriados, sábados y domingos, clientes que se han quejado por diversos motivos. Todo lo mencionado con anterioridad, preocupa a los dueños de la empresa, pues consideran que el prestigio que han logrado en Chimbote debe mantenerse e incluso mejorar.

En la cevichería Mil sabores, hasta la fecha no se han efectuado estudios relacionados o en relación a la cadena de suministro y a calidad de servicio, por estos argumentos es importante indagar dichas variables, pues la cadena de suministros juega un rol importante en una empresa y el cliente solo recibe el producto final, ignorando todo el proceso que se ha desarrollado previamente. Por ello, teniendo en consideración la explicación de la realidad,

la presente tesis se fundamenta en la pregunta ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministros y la calidad de servicio en una cevichería de Chimbote - 2021?

El presente estudio se justifica, pues a nivel social va a favorecer a los consumidores de Chimbote pues podrán reconocer su grado de calidad de servicio, a nivel práctico los resultados beneficiarán a la gerencia de la cevichería pues identificarán el nivel de satisfacción de sus colaboradores con la cadena de suministros realizada, el grado de la calidad del servicio que percibida por los usuarios y la relación entre las dos variables, ello le permitirá a la empresa generar propuestas de intervención acordes a los resultados obtenidos y plantear estrategias para intervenir ante la problemática encontrada.

A nivel teórico, el presente estudio, sirve para conocer la correlación existente entre cadena de suministros y la calidad de servicio; aporta los cimientos teóricos científicos a los métodos empíricos analizados, reúnen las contribuciones de diversos especialistas en la materia y forma una plantilla trascendente para futuros estudios asociados a este tema. A manera metodológica el presente estudio está orientado a buscar correlacionar la cadena de suministros y la calidad de servicio, así como determinar la relación entre la variable calidad de servicio y las cuadro dimensiones de la cadena de suministros.

El objetivo general del presente estudio es; determinar la relación entre la cadena de suministros y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote, y los objetivos específicos son identificar los niveles de cada una de las variables y establecer relación entre las dimensiones de la cadena de suministros y calidad de servicio.

Así mismo la hipótesis general alternativa es existe relación entre la cadena de suministros y la calidad de servicio en una cevichería de Chimbote; las hipótesis específicas son: existe relación entre cada una de las dimensiones de la cadena de suministros y la calidad de servicio en una cevichería de Chimbote.

## II. MARCO TEÓRICO

Da silva (2014), realizó una investigación desarrollada en Venezuela, con el objetivo de valorar la satisfacción del cliente con la calidad de servicio de un restaurante. Concluyó: a) se evidencia insatisfacción en ambas variables de estudio; por otro lado, Álvarez (2012) se orientó a determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad del servicio brindado en diferentes sucursales de supermercados Gubernamentales. Concluyó: a) el indicador de la calidad de servicio tiene una valoración de 1,27 señalando que las apreciaciones de los consumidores son menores que las perspectivas en un 25,4 %, por ello se encuentran posibilidades de mejora para obtener un mayor nivel de satisfacción.

Se han realizado diversos estudios en Perú considerando ambas variables, Tolentino (2019) realizó un estudio con el fin de describir la correlación entre cadena de suministros y la satisfacción del cliente. Determinó: a) existe relación entre ambas variables ( $Rho = .618^{**}$ ), b) en relación a cadena de suministros, el 85% de los trabajadores se ubicaba en un grado regular, el 10% en un grado bueno y el 5% en un grado deficiente, y c) el 95% de los consumidores se ubicaba en un nivel regular de satisfacción del cliente y el 5% en un nivel deficiente.

Por otro lado, Paredes (2018) realizó un estudio con el fin de describir la correlación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Sus conclusiones fueron: a) Se encontró correlación entre las variables ( $Rho = .720^{**}$ ), b) con respecto a calidad de servicio, el 40.6 % de consumidores se ubicaba en un grado bajo, el 28% en un grado medio y el 31.4% en un grado óptimo, y c) con respecto a la satisfacción del cliente el 41.1% se ubicaba en un grado medio, el 34.3 % en un grado bajo y el 24.6 en grado óptimo. A la vez Tangoa (2018) efectuó una investigación teniendo como propósito: Describir la relación entre

la satisfacción del usuario y la calidad de servicio. Concluyó: a) Se encontró relación entre las variables ( $Rho = .721^{**}$ ), b) en calidad de servicio, el 46% de los colaboradores se ubicaba en un grado regular, el 15% en un grado bueno y el 39% en un grado malo, y c) con respecto a la satisfacción del usuario el 46% de los clientes se ubicaba en un grado regular y el 35% en un grado malo y el 19% en un grado bueno.

Vargas y Corbetto (2019) realizaron una investigación en Lima, con el objetivo de evaluar los instrumentos para incrementar la satisfacción de los consumidores en la cadena de suministros de los restaurantes de comida saludable. Se concluyó que: a) La acreditación de los distribuidores, la calidad de almacén, el establecimiento de seminarios de preparación y formación que guarden relación con la gestión de alimentos y la organización de adquisiciones aumentarán la cadena de suministro.

Paz (2018) ejecuto un estudio cuyo objetivo era describir la correlación de la gestión de la cadena de suministros con la calidad del servicio logístico. Se concluyó: a) ambas variables se correlacionan ( $Rho = .877^{**}$ ), b) se encontró relación entre calidad de servicio logístico y las dimensiones de gestión de la cadena de suministros: calificación y certificación de proveedores ( $Rho = .887^{**}$ ), almacenamiento y distribución física ( $Rho = .854^{**}$ ), transporte ( $Rho = .846^{*}$ ) y entrega de suministros ( $Rho = .827^{*}$ ).

Así mismo, en Chimbote, Quispe (2017) buscó analizar la cadena de suministro y la calidad de servicio. Se concluyó que: a) que existe una demora a la hora de entrega de los pedidos, ello elevó los costos en 23%, por consiguiente, el 60% de los proveedores están insatisfechos, lo que generó la disminución de las ventas.

La gestión de la cadena de suministro comprende a todos los elementos implicados manera indirecta o directa en la satisfacción de los usuarios. La cadena de suministro comprende no solamente a los empresarios y abastecedores, sino además a los encargados del transporte, encargados del

almacén, minoristas e inclusive a los mismos consumidores. (Chopra y Meindl, 2008)

Una cadena de suministro incluye el total de piezas implicadas de forma directa o indirectamente en la satisfacción de las necesidades de los consumidores. La cadena de suministro abarca a los fabricantes y abastecedores, además a los almacenistas, encargados del transporte, minoristas (o minoristas) e inclusive a los propios consumidores. En cualquier organización, como la organización de un productor, comprende el total de funciones implicadas en la recepción y hacer cumplir las solicitudes de los clientes. Estas funciones comprenden: finanzas, marketing, el desarrollo de nuevos artículos, operaciones, distribución y servicio al consumidor, entre otras. (Paz,2018).

Anaya (2011) define que la relevancia de la cadena de suministros reside en el compromiso que tienen las organizaciones entre sí, es el compromiso de todas las organizaciones implicadas, es decir hacer sus labores de una forma impecable para disminuir todos los costos posibles, en cada etapa del proceso se brinda valor agregado al producto altamente competitivo.

La cadena de suministros tiene como características: a) Cubre el flujo de bienes desde los proveedores, a través de los fabricantes y distribuidores, hasta los usuarios finales, b) es un método que examina todas las etapas de la cadena, desde los distribuidores de materia prima, las materias primas, pasan por diferentes niveles de producción, almacenamiento y distribución hasta el consumidor final. En este sentido, la gestión del flujo de mercancías por medio de los diversos componentes de la cadena, la logística y el transporte se consideran las variantes más importantes para lograr ventajas competitivas, c) se necesita que cada uno los elementos de la cadena de suministro se encuentren oportunamente notificados. En una cadena de suministro, los enlaces y los medios de distribución de datos entre los diversos integrantes de la cadena de suministro son esenciales para el rentabilidad total. En este sentido, con los bienes fluyen los medios de distribución de datos a lo largo de la cadena, d) hay integración de los principales procedimientos de negocio del

usuario final, a través de los proveedores primarios que proveen el producto, el servicio y la información agregan valor a los usuarios afectados, optimizando así procesos. (Paz,2018).

Para que la dirección de la cadena de suministro sea exitosa, dependerá de su aptitud al momento de afrontar los desafíos más significativos a los que deberá enfrentar una empresa a la hora de optimizar su cadena de suministro, que pueden ser: a) Adaptación a la dinámica del mercado, b) capacidad de evolución para complacer los requerimientos de los clientes, c) Averiguar las oportunidades que se ofrecen por internet y las tecnologías nuevas en el campo de la gestión de la cadena de suministro, d) Ajustar las metas de los objetivos de los usuarios y proveedores, considerando las diferentes culturas corporativas, las diferentes preferencias, los diferentes recursos, etc. e) Inversión significativa en personal y tecnología. (Paz,2018).

Paz (2018) identifica cuatro dimensiones de la cadena de suministros: 1) *Proveedores*: Relacionado al número y calificación de proveedores, 2) *Distribución física*: La manera como están distribuidos los bienes es importante para realizar los requerimientos e influye sobre el valor que los consumidores perciben , 3) *Transportes*: Relacionada al desplazamiento de materia prima o bienes, 4) *Clientes externos*: Tiene que ver con la satisfacción del usuario , las posibilidades de recomendar el servicio, etc.

Los beneficios de la cadena de suministros son: a) Disminuir el importe operativo de la cadena de suministro para acrecentar las ganancias, b) Mejorar el servicio al usuario para aumentar la competitividad, c) Administrar el incremento y la expansión para incrementar las ganancias y la participación de mercado, d ) Reducir los problemas de inventario, existencias de seguridad y productos obsoletos o defectuosos, e) Transformarse en un líder en la cadena de suministros; Por otro lado, las desventajas son: a) Las plataformas no pueden interactuar de forma directa, b) El comercio colaborativo escaso de estándares.

La calidad de servicio surge en la relación entre un usuario y los componentes de un servicio de una institución. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Por otro lado, se entiende a la calidad de servicio como la manera en la cual el usuario experimenta la superioridad o excelencia del servicio brindado, ello se basa en los resultados de la elaboración de un cotejo realizado entre las perspectivas que poseen los clientes y su impresión acerca del servicio que han recibido. (Vargas y Aldana, 2014).

Desde el punto de vista del valor agregado, la calidad significa agregar valoración al consumidor, es decir, proporcionar las condiciones de utilización de un servicio o producto que son superiores al producto o servicio esperado por el usuario, a la espera de recibir y asequibles.

Añadiendo el enfoque de calidad de servicio se consideró la definición del ISO 9000: "Calidad: nivel en el cual una agrupación de particularidades innatas y propias cumple con los requerimientos". En definitiva, la calidad nunca debe confundirse con ostentación o mayores grados de características del servicio o producto, sino con el logro permanente y duradero de las características del bien que se brinda a los usuarios, es la única finalidad que todas las organizaciones quieren capturar.

Parasuraman (1988) identifica cinco dimensiones de la calidad de servicio: 1) *Elementos Tangibles*: Aquello que el usuario identifica como perceptible y palpable del servicio como por ejemplo instalaciones físicas, apariencia de los colaboradores, equipos empleados para realizar el servicio. 2) *Fiabilidad*: Considera la importancia de ofrecer un servicio en forma adecuada desde el inicio, es decir la capacidad para brindar el servicio ofrecido de manera segura, fiable y con mucho cuidado. 3) *Capacidad de respuesta*: Está relacionado con la predisposición de la organización para brindar una contestación rápida y pertinente a los consumidores y ofrecer un servicio con rapidez, que de preferencia sobrepase sus perspectivas. 4) *Seguridad*: Está relacionado al profesionalismo, credibilidad y seguridad física al momento de brindar u ofrecer

el servicio. 5) Empatía: Es la predisposición para brindar a los consumidores cuidado, amabilidad y atención personalizada

Abadi (2004), argumenta que son tres los objetivos que podrían manifestarse con relación a la calidad de servicio: a) Satisfacción del consumidor, b) Mejora continua del servicio y c) Eficacia al momento de la prestación del servicio.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación:**

El estudio fue de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal correlacional. Es correlacional las variables no han sido manipuladas y la investigación se realizó en un tiempo determinado (Ato, López y Benavente, 2013).

#### **3.2. Variables, operacionalización**

##### **Variable 1: Cadena de suministros**

La gestión de la cadena de suministro incluye a todos los elementos involucrados de forma indirecta o directa en la satisfacción del usuario. La cadena de suministro comprende no solo a los fabricantes y proveedores, sino además a los encargados del transporte, almacenes, minoristas e incluso a los propios clientes. (Chopra y Meindl, 2008)

Se empleó el cuestionario de cadena de suministros realizado por el autor de la investigación. Dicho instrumento consta de 20 preguntas y tiene cuatro dimensiones: proveedores (05 ítems), distribución física (05 ítems), transportes (05 ítems), y clientes externos (05 ítems). La aplicación es individual o colectiva y la respuesta a los ítems se da mediante un formato de escala tipo Likert. La escala de medición es ordinal.

##### **Variable 2: Calidad de servicio**

Es la manera en la que el cliente experimenta la superioridad o excelencia del servicio brindado, ello se basa en los resultados de la elaboración de un cotejo realizado entre las perspectivas que poseen los usuarios y su apreciación acerca del servicio que recibieron. (Vargas y Aldana, 2014).

Se empleó el cuestionario SERVQUAL que mide la Calidad de servicio,

dicho instrumento está compuesto de 25 preguntas y tiene cinco dimensiones: elementos tangibles (cinco ítems), fiabilidad (cinco ítems), capacidad de respuesta (cinco ítems), seguridad (cinco ítems) y empatía (cinco ítems). La aplicación es individual o colectiva y la respuesta a los ítems se da mediante un formato de escala tipo Likert. La escala de medición es ordinal.

### **3.3. Población y muestra**

Una población es un grupo de todos los elementos que constituyen el entorno espacial en el que se efectúa una investigación y que tienen peculiaridades más específicas (Carrasco, 2005).

La población estuvo constituida por los 80 trabajadores y con respecto a los clientes se debe mencionar que según la administración de la cevichería en promedio tienen 1000 clientes al mes, ante ello se utilizó el muestreo no probabilístico, dicha muestra estuvo constituida por 80 clientes que acudieron a la cevichería durante la tercera semana de noviembre 2021 a la cevichería, y cumplen los siguientes criterios de inclusión: edades entre 18 y 70 años, saber leer y escribir; y que hayan realizado de forma correcta las instrucciones de los cuestionarios

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

La técnica utilizada es la encuesta, al respecto Carrasco (2005) señala que es una técnica para averiguar, explorar y recolectar datos, a través de preguntas realizadas de forma indirecta o directa a los sujetos que forman parte de una unidad de análisis.

#### **Instrumentos**

**Cuestionario de cadena de suministros:** Se empleó el cuestionario cadena de suministros, instrumento elaborado por el autor del presente estudio (ver

anexo), que tiene como finalidad medir la percepción que tienen los trabajadores con respecto a la cadena de suministros. Este instrumento considera cuatro dimensiones y son: Proveedores, distribución física, transporte y clientes externos.

- ✓ **Descripción del cuestionario:** Este cuestionario se origina de la necesidad que tuvo el investigador de medir la percepción que tienen los trabajadores con respecto a la cadena de suministros. El cuestionario tiene 20 preguntas, las cuales fueron valoradas a través una escala tipo Likert de 1 a 5 puntos (1 = mínima satisfacción y 5 = máxima satisfacción). Tiene cuatro dimensiones: proveedores (05 ítems), distribución física (05 ítems), transportes (05 ítems), y clientes externos (05 ítems).
- ✓ **Formas de Aplicación y calificación:** Su empleo puede ser personal o grupal, no tiene tiempo límite pero se estima que su duración es de 20 minutos aproximadamente y su calificación es manual. La puntuación obtenida en cada dimensión equivale a la suma de las puntuaciones de las preguntas que lo componen. Por lo tanto, la satisfacción general o total de los participantes se deriva de la suma de las puntuaciones de los 20 ítems del cuestionario, por lo que los puntajes oscilan entre 20 y 125, posteriormente se ha de comprobar el nivel total de la cadena de suministros.

**Tabla 1**

*Escala General: Categorías de la Cadena de suministros*

<b>CATEGORÍA</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
<b>ALTO</b>	81-100
<b>MEDIO</b>	50-80
<b>BAJO</b>	20-49

*Nota.* Elaboración propia

✓ **Validez:** La validez del instrumento cadena de suministros estuvo a cargo de tres peritos en la materia, quienes podían brindar sugerencias, consignar algunos cambios, recomendaciones con respecto a las interrogantes. La valoración se basó en cuatro criterios: Claridad, congruencia, tendiosidad y dominio del constructo. Los peritos fueron:

- Ms. Burgos Durán Tonny Richard.
- Dr. González Vásquez, Joe Alexis.
- Dr. Soriano Colchado José

✓ **Confiabilidad:** Para valorar la confiabilidad o consistencia del instrumento, dicho cuestionario se administró el 02 de Noviembre del 2021 a un grupo de 30 personas (trabajadores) de una cevichería de con características semejantes a la población del presente estudio. A la vez, durante el periodo de aplicación del cuestionario los individuos no reflejaron o manifestaron problemas, por ejemplo: pedir ayuda al entrevistador, indicar interrogantes que no están claras, no comprender el contenido de la interrogante, etc. Por esta razón no se realizaron ningún tipo de modificaciones en relación al cuestionario. El estadístico que se eligió para comprobar la confiabilidad fue el Alfa de Cronbach, debido a que el cuestionario contiene interrogantes politómicas. Luego se procesó todos los datos en el programa SPSS y se alcanzó  $\alpha = 0,885$ ; estos hallazgos nos señalan que el cuestionario es altamente confiable.

## **Tabla 2**

*Fiabilidad de la Variable cadena de suministros*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,885	30

*Nota.* SPSS

**Cuestionario de Calidad de servicio:** Se empleó el cuestionario de Calidad de Servicio SERVQUAL, diseñado por Zeitham, Parasumarán y Berry (1985), que tiene una organización básica mediante expectativas y percepciones formales, a la vez posee ítems específicos para cada una de sus dimensiones. Este modelo tiene 05 dimensiones (fiabilidad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad) y puede ser adaptado a las particularidades que se necesite estudiar en una organización determinada.

- ✓ **Descripción del cuestionario:** El instrumento tiene 25 interrogantes, las que fueron valoradas a través una escala tipo Likert de 1 a 5 puntos, ( 1 = mínima satisfacción y 5 = máxima satisfacción). Contiene cinco dimensiones: Elementos tangibles (05 ítems), Fiabilidad (05 ítems), capacidad de respuesta (05 ítems), seguridad (05 ítems) y empatía (05 ítems).
- ✓ **Formas de Aplicación y calificación:** Se puede aplicar de manera individual o en grupo, su calificación es manual. La puntuación obtenida en cada dimensión equivale a la suma de las puntuaciones de las preguntas que lo componen. Por lo tanto, la satisfacción general o total de los participantes se deriva de la suma de las puntuaciones de los 25 ítems del cuestionario, por lo que los puntajes oscilan entre 25 y 125, posteriormente se ha de comprobar el grado total de calidad de servicio.

**Tabla 3**

*Escala General: Categorías de la Calidad de Servicio*

CATEGORÍA	PUNTAJE TOTAL
ALTO	101-125
MEDIO	76-100
BAJO	25-75

*Nota.* Parasumarán y Berry (1985)

### **3.5. Procedimientos**

Se informó sobre la aplicación de los cuestionarios tanto a los trabajadores como a las personas que acudieron a la cevichería, se comprobó que los instrumentos se encuentren adecuadamente desarrollados. Al finalizar se agradeció tanto a los colaboradores como a los clientes y los instrumentos fueron calificados inmediatamente y archivados.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para poder realizar la base de datos así como las tablas de distribución de frecuencias sobre cadena de suministros y calidad de servicio, se utilizó la estadística descriptiva. Antes del análisis inferencial se elaboró la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov utilizando el software SPSS -25, dicha prueba permite verificar si las puntuaciones de la muestra alcanzan una distribución normal. Pardo y San Martín (2006).

Se identificó que los datos de cadena de suministros y calidad de servicio procedían de una distribución no normal, por ello se decidió emplear el coeficiente de correlación de Spearman, método empleado para examinar la trayectoria y magnitud de la relación de dos variables cuantitativas en cualquier tipo de relación, no necesariamente lineal. (Mondragón, 2014). Para procesar todos los datos se emplearon los programas: Microsoft Excel e IBM SPSS Statistics Versión 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente informe de investigación es la narración de cada uno de los procedimientos que se han desarrollado para la realización del presente estudio. Tanto los colaboradores como los clientes han sido debidamente informados que forman parte de la investigación, la forma como se realizará la recolección de datos, el procedimiento y la finalidad, refiriendo que toda evaluación que se utilizarás es completamente reservada y argumentada así en el Código de Ética de la Investigación de la UCV. Por otro lado, se respeta las normas APA y TURNITING

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados Descriptivos

En la tabla 4, se aprecia los niveles de Cadena de suministro de los trabajadores, en el nivel alto se ubican 68 personas (85%), 12 personas (15%) se ubican en el nivel promedio, mientras que nadie se encuentra en el nivel bajo. Esto significa que la mayor parte de los colaboradores perciben un alto nivel de cadena de suministros.

**Tabla 4**

*Nivel de Cadena de suministros de los trabajadores.*

NIVEL	TOTAL	
	N	%
ALTO	68	85
PROMEDIO	12	15
BAJO	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

*Nota.* N=80

En la tabla 5, se observa los niveles de calidad de servicio, en el nivel alto se encuentran 71 personas (89%), 09 personas (11%) se ubican en el nivel promedio, mientras que nadie se encuentra en el nivel bajo. Esto significa que la mayoría de los clientes perciben un alto nivel de calidad de servicio.

**Tabla 5**

*Nivel de Calidad de servicio de los clientes*

NIVEL	TOTAL	
	N	%
ALTO	71	89
PROMEDIO	09	11
BAJO	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

*Nota.* N=80

## 4.2. Análisis de normalidad

En la tabla 6, se puede visualizar que los puntajes ambas variables cadena de suministros, calidad de servicio y las dimensiones proveedores, distribución física, transportes y clientes externos, no tienen una distribución normal ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), entonces, se puede aseverar que los datos no provienen de una distribución normal. Por consiguiente, para la contrastación de las hipótesis en esta investigación se empleó la prueba Rho de Spearman.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de distribución de la muestra de Kolmogorov-Smirnov(a).*

	Kolmogorov-Smirnov(a)		
	Estadístico	gl	Sig.
Cadena de suministros	,198	80	,000
Calidad de servicio	,162	80	,000
Dimensión Proveedores	,143	80	,000
Dimensión Distribución Física	,249	80	,000
Dimensión Transportes	,191	80	,000
Dimensión Clientes externos	,197	80	,000



### 4.3. Resultados de correlación

En la tabla 7 se visualiza una correlación entre cadena de suministros y calidad de servicio de .886, con  $p$ -valor  $< .01$ , por consiguiente, existe relación positiva muy fuerte entre ambas variables.

**Tabla 7**

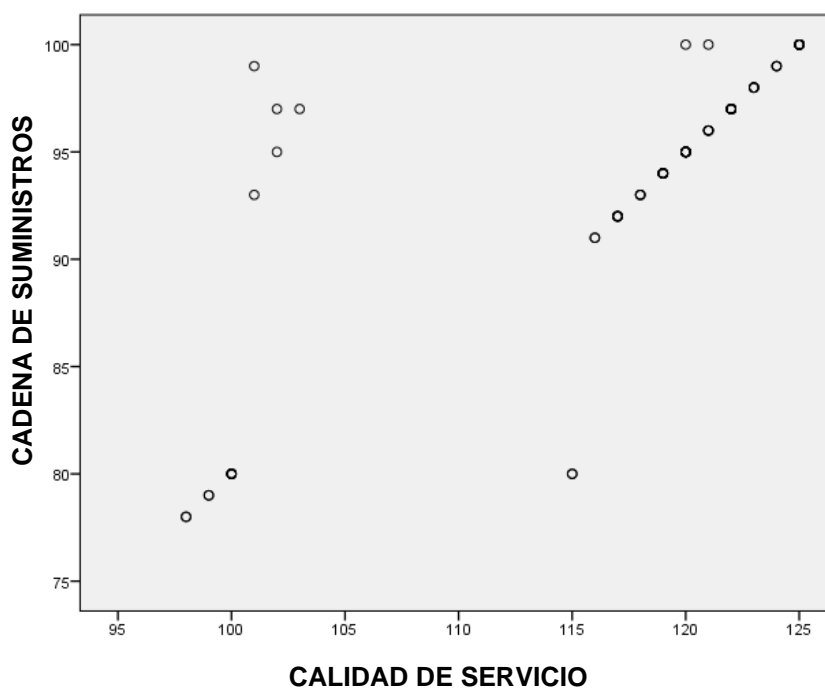
*Correlación entre cadena de suministros y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote*

		CALIDAD DE SERVICIO	
Rho de	CADENA DE	Coefficiente de correlación	,886**
Spearman	SUMINISTROS	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 1**

*Correlación entre cadena de suministros y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote*



En la tabla 8 se logra evidenciar que la correlación entre la dimensión proveedores y calidad de servicio .880, con p-valor < .01, por consiguiente, existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión proveedores y calidad de servicio.

**Tabla 8**

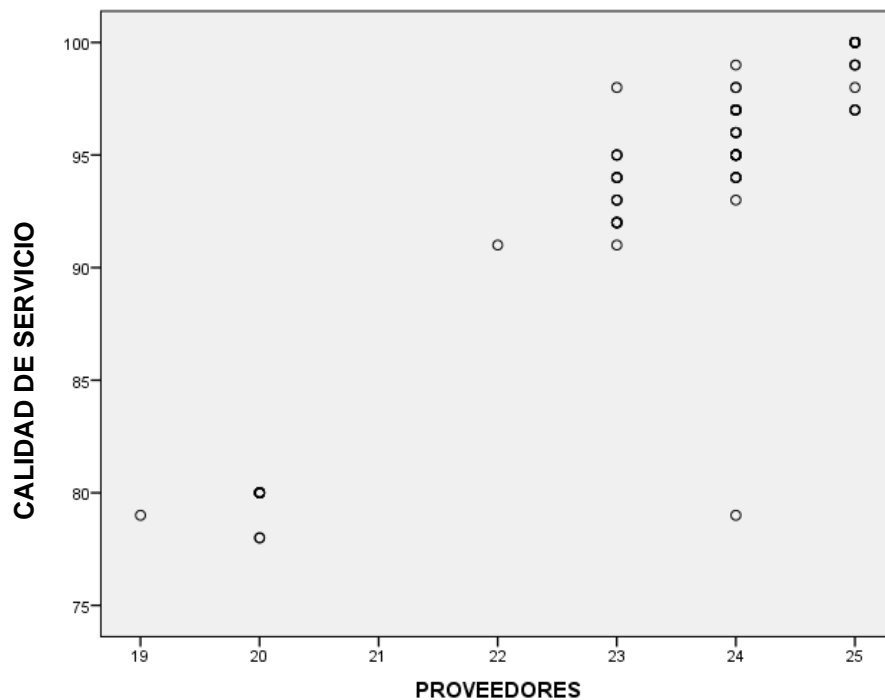
*Correlación entre calidad de servicio y proveedores en una cevichería de Chimbote*

			PROVEEDORES
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,880**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 2**

*Correlación entre cadena de suministros y proveedores en una cevichería de Chimbote*



En la tabla 9 se logra evidenciar que la correlación entre la dimensión distribución física y calidad de servicio .856, con  $p\text{-valor} < .01$ , por consiguiente, existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión distribución física y calidad de servicio.

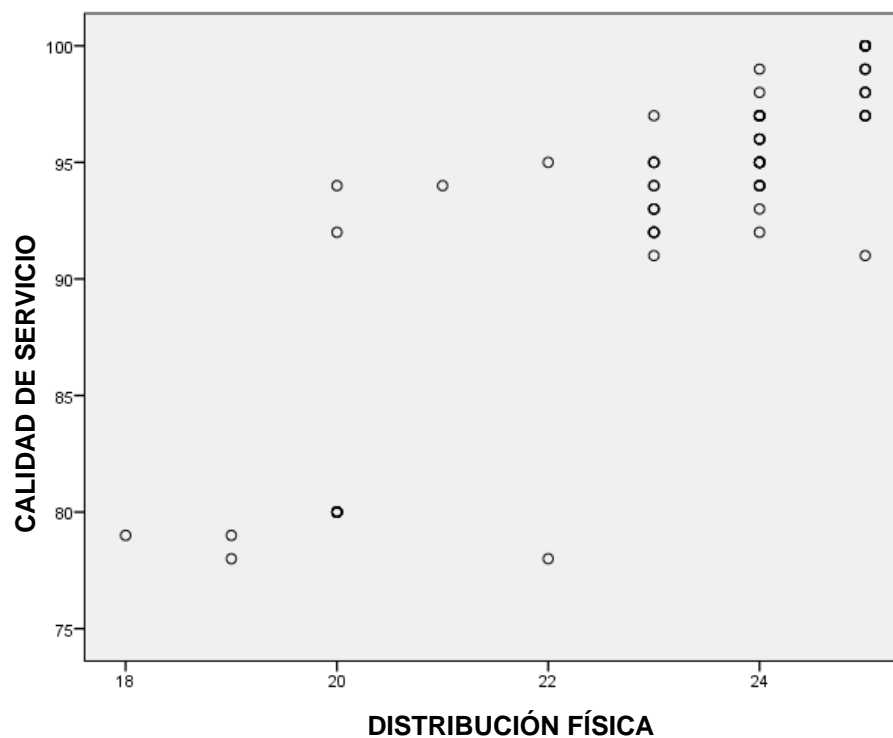
**Tabla 9**

*Correlación entre distribución física y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote*

		DISTRIBUCIÓN FÍSICA	
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,856**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

**Figura 3**

*Correlación entre distribución física y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote*



En la tabla 10 se evidencia la correlación entre la dimensión transportes y calidad de servicio .843, con p-valor < .01, por consiguiente, existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión transportes y calidad de servicio.

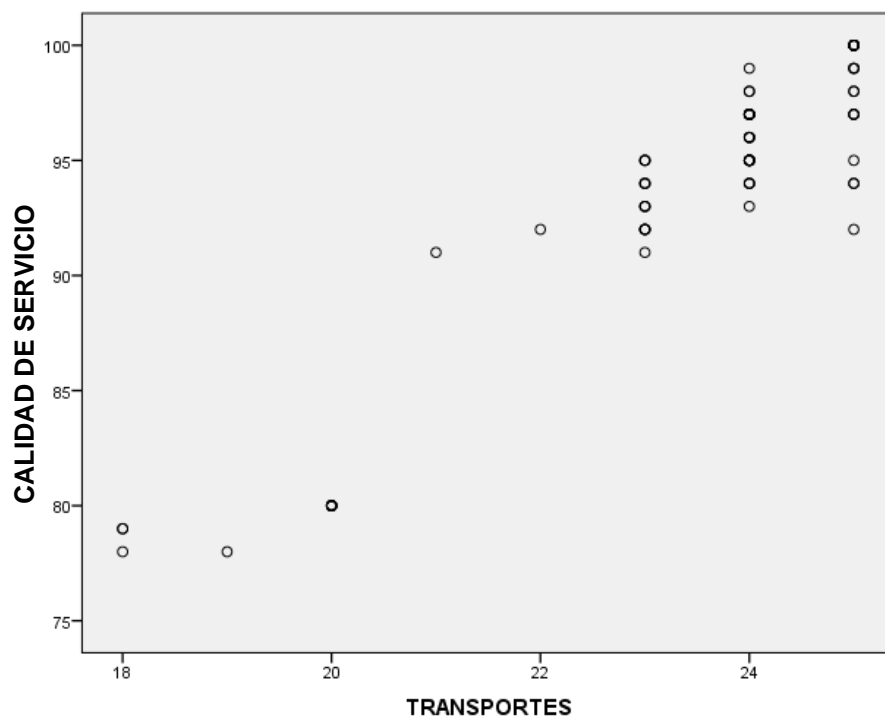
**Tabla 10**

*Correlación entre transportes y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote*

			TRANSPORTES
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,843**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

**Figura 4**

*Correlación entre transportes y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote*



En la tabla 11 se evidencia la correlación entre la dimensión clientes externos y calidad de servicio .874, con  $p\text{-valor} < .01$ , por consiguiente, existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión clientes externos y calidad de servicio.

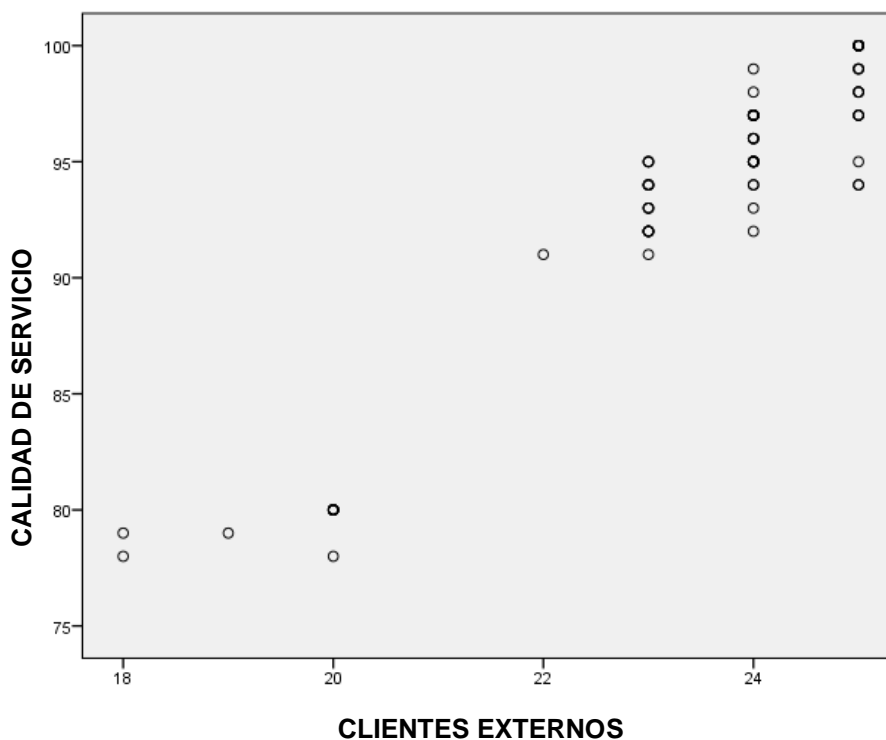
**Tabla 11**

*Correlación entre clientes externos y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote*

			CLIENTES EXTERNOS
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,874**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

**Figura 5**

*Correlación entre clientes externos y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote*



## V. DISCUSIÓN

El presente estudio busca determinar la relación entre la cadena de suministros y la calidad de servicio, así como a la vez identificar los niveles de cada una de las variables y establecer correlación entre las dimensiones de la cadena de suministros y calidad de servicio. Por lo cual, la investigación estuvo conformada por 160 personas entre ellos 80 trabajadores y 80 clientes de la cevichería de Chimbote durante el mes de Noviembre del 2021.

Una cadena de suministro está conformada por todos los elementos implicados de directa o indirectamente en la satisfacción de las solicitudes de los consumidores. La cadena de suministro implica no solo al empresario y al distribuidor, sino además las personas encargadas de almacén, los encargados del transporte, vendedores al detalle (o menudeo) y a los consumidores. Por otro lado, la calidad de servicio es la manera en la que el usuario experimenta la superioridad o excelencia del servicio brindado, ello se basa en los resultados de la elaboración de un cotejo realizado entre las perspectivas que tienen los clientes y su impresión acerca del servicio recibido. (Vargas y Aldana, 2014).

Con respecto a la cadena de suministros, el 85% (68) de los colaboradores se ubican en el nivel alto, el 15% (12) en un nivel promedio, y ningún trabajador se ubica en nivel bajo, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores considera que existe una buena gestión de cadena de suministros, lo que significa que los colaboradores consideran que cada uno de los elementos implicados de manera indirecta o directa en el proceso, realizan un buen trabajo tratando de disminuir tiempos, disminuyendo costos adicionales, etc, todo ello proporciona un valor agregado al producto, haciéndolo competitivo en el mercado. Estos hallazgos difieren a lo encontrado Paz (2018) quien realizó una investigación en trabajadores y clientes de una empresa industrial ubicada en el departamento de San Martín, encontrando que el 51.42 % de los trabajadores están en desacuerdo con la cadena de suministros. A la vez Tolentino (2019) quien realizó una investigación en los clientes de una

empresa de inversiones en Trujillo, encontró que el 10 % se encuentran en un nivel bueno, mientras en 85 % se ubica en un nivel regular y el 5 % se ubican en un nivel bajo. Los propósitos principales de la cadena de suministros permiten disminuir los riesgos, inducir de manera positiva sobre los servicios brindados a los usuarios. (Carro y Gonzales, 2015)

Con respecto a la calidad de servicio, el 89% (71) presenta un nivel alto, el 11% (09) un nivel promedio y ningún sujeto se ubica en un nivel bajo. Esto quiere decir que los clientes en su mayoría perciben una buena calidad de servicio recibido por parte de la cevichería, esto se evidencia en que perciben de manera positiva las instalaciones, resolución de problemas y predisposición de los trabajadores, confianza para consumir el producto, así como la accesibilidad horaria para brindar el servicio. La calidad de servicio es aquella que solamente defiende las perspectivas del cliente y la manera de complacer sus exigencias como consumidor, pues solo se tiene en consideración lo que percibe el cliente. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2016). Estos resultados difieren a los encontrados por Paredes (2018) quien realizó una investigación en los clientes de un restaurante ubicado en el Callao, encontrando que el 40.6 % se encuentran en un nivel bajo, mientras en 28 % se ubica en un nivel medio y el 31.4 % se ubican en un nivel óptimo. A la vez Tangoa (2018) realizó una investigación en los usuarios de la Subgerencia del Gobierno Regional de Pasco, encontrando que el 39 % se encuentran en un nivel malo, mientras en 46 % se ubica en un nivel regular y el 15 % se ubican en un nivel bueno. Los trabajadores deben comprender totalmente todo lo que implica la calidad de servicio y a la vez aplicar estrategias de calidad, para lograr así una mayor satisfacción del usuario (Vigo, 2021).

Por otro lado, en la contrastación de hipótesis se encontró correlación significativa entre cadena de suministros y calidad de servicio, al lograr un  $\rho = .886^{**}$  y  $p = .000$  ( $p < 0.05$ ), detectado mediante la prueba Rho Spearman. Estos resultados son similares a Tolentino (2019), Paz (2018), quienes en sus estudios identificaron relación entre ambas variables; esto significa que, si la empresa tiene una buena gestión de cadena de

suministros, los clientes percibirán mayor calidad de servicio; por el contrario, si la empresa tiene una inadecuada cadena de suministros entonces los usuarios percibirán una inadecuada calidad de servicio.

Se detectó correlación significativa entre la dimensión proveedores y calidad de servicio, al obtener una  $\rho = .880^{**}$  y  $p = .000$  ( $p < 0.05$ ), verificado mediante la prueba Rho Spearman. Estos resultados son semejantes a Paz (2018); esto significa que si los abastecedores cumplen con los horarios consignados para la entrega de materia prima, brindan soluciones rápidas ante cualquier contingencia, etc., los trabajadores podrán cumplir con su trabajo sin mayores contratiempos y por ende los clientes percibirán una buena calidad de servicio.

Así mismo se puede decir que existe correlación significativa entre la dimensión distribución física y calidad de servicio, al lograr un  $\rho = .856^{**}$  y  $p = .000$  ( $p < 0.05$ ), verificado mediante la prueba Rho Spearman. Estos resultados son semejantes a Paz (2018). Esto significa que, si los trabajadores tienen una correcta distribución de los productos: clasificando y distribuyendo los productos de manera eficiente, podrán realizar su trabajo de manera rápida y eso generará calidad de servicio pues su producto es entregado dentro de los tiempos establecidos.

A la vez podemos decir que existe correlación significativa entre la dimensión transportes y calidad de servicio, al lograr un  $\rho = .843^{**}$  y  $p = .000$  ( $p < 0.05$ ), verificado mediante la prueba Rho Spearman. Estos resultados son semejantes a Paz (2018), esto significa que, si el producto terminado es transportado en un adecuado vehículo, con condiciones físicas óptimas, teniendo planes de contingencia, procedimientos establecidos, protocolos de bioseguridad para su entrega, etc, entonces se obtendrá una buena calidad de servicio a los usuarios.

Existe correlación significativa entre la dimensión clientes externos y calidad de servicio, al lograr un  $\rho = .874^{**}$  y  $p = .000$  ( $p < 0.05$ ), verificado a travez de



la prueba Rho Spearman. Estos resultados son semejantes a Paz (2018). Esto significa que, si el consumidor se siente satisfecho con el producto, con las diversas modalidades de pago ofrecidas, si brinda referencias positivas del trato que ha recibido cuando estuvo en la cevichería, si identificamos que regresa a las instalaciones, entonces esos indicadores reflejan que los consumidores perciben una buena calidad de servicio.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva muy fuerte entre cadena de suministros y calidad de servicios.
2. Existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión proveedores de la cadena de suministros y la calidad de servicio.
3. Existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión distribución física de la cadena de suministros y la calidad de servicio.
4. Existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión transportes de la cadena de suministros y la calidad de servicio.
5. Existe relación positiva muy fuerte entre la dimensión clientes externos de la cadena de suministros y la calidad de servicio
6. Con respecto a la cadena de suministros, el 85% de los trabajadores presentan un nivel alto, el 15 % un nivel medio, y ningún trabajador se ubica en nivel bajo.
7. Con respecto a calidad de servicio, el 89 % de los clientes presentan un nivel alto, el 11% un nivel medio y ningún cliente se ubica en el nivel bajo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere que en la cevichería se continúen realizando estrategias orientadas a mantener y mejorar la cadena de suministro, para de esta manera mantener o incluso mejorar la rentabilidad, generar competitividad, etc.
2. Se sugiere que en la empresa continúen realizando estrategias direccionadas a mantener y acrecentar la calidad de servicio, para de esta manera fidelizar al cliente y mantener el prestigio institucional.
3. Se sugiere realizar otras investigaciones en la cevichería, teniendo en cuenta otras variables como satisfacción laboral, satisfacción del cliente, productividad, etc. De esta manera se podrá tener un mejor conocimiento de las percepciones de los trabajadores como de los clientes y según eso plantear alternativas de mejora.
4. Se recomienda que la institución fomente la participación de los clientes en las investigaciones mediante diversas estrategias como bebida de cortesía, caramelos, sorteo, de esta manera la institución podrá tener más acceso a la opinión de sus clientes.

## REFERENCIAS

- Abadil, M. (2004). *La Calidad de Servicio*. Disponible en: [http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm\\_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/LA\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO.doc](http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc) (Consultado 11 de Diciembre de 2021).
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio Ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas - Venezuela.
- Anaya Tejero, J. J. (2011). *Importancia de la cadena de suministro, Logística Integral* (pág. 32). Madrid- España: ESIC Editorial. 4ta edición.
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en Psicología. *Revista Anales de Psicología* 29(3), 1038-1059. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carro, R., y Gonzales, D. (2015). *Logística Empresarial. Argentina*. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica\\_empresarial.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf)
- Chopra, Meindl (2008). *Administración de la Cadena de suministro*. México: Pearson Educación. 3 era edición.
- Da Silva, I. (2014). *Satisfacción del cliente con la Calidad de Servicio del Restaurante O Navegante del Club Centro Portugués, ubicado en Caracas-Venezuela*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nueva Esparta, Caracas – Venezuela

- Gestión (2021). El 66% de empresas en el país tiene un nivel de gestión incipiente en su cadena de suministros. *Diario Gestión*: <https://gestion.pe/economia/el-66-de-empresas-en-el-pais-tiene-un-nivel-de-gestion-incipiente-en-su-cadena-de-suministros-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Hernández, R. y Mendoza C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1era ed.). México D.F, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México D.F, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Layme, V. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes de la Panadería Layme, El Agustino* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2016). *Calidad y excelencia*. México: Delta Publicaciones
- Mondragón, M. (2014) Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8 (1). 98-104
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: Una escala de varios artículos para medir la percepción de los consumidores de un servicio de calidad*. *Journal of Re[1] Horovitz, Jacques*; “La calidad del servicio. A la conquista del cliente”; Editorial McGraw-Hill; pp. 2-3.
- Paredes, S. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente del restaurante Azu Maki, Distrito del Callao, 2017-2018*. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Paz, L. (2018). *Gestión de la cadena de suministros y la calidad del servicio logístico en la empresa Industrias del Espino S.A.*. (Tesis de maestría), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Perú.
- Quispe, Y. (2017). *Cadena de suministros y la calidad de servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Sánchez H. y Reyes C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación Científica*. Lima, Perú: Ed. Visión Universitaria.
- Tangoa, E. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Tolentino, S. (2019). *Gestión de la cadena de suministros y la satisfacción del cliente de la empresa Inversiones Rimac S.R.L., 2019*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Trujillo - Perú.
- Vargas, J. y Corbetto, F. (2019). *La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de los comensales de comida saludable en el distrito de San Isidro en el Periodo 2019*. (Tesis de bachiller), Universidad Tecnológica del Perú, Lima - Perú.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad de servicio*. Colombia: Ecoe ediciones
- Vigo, J. (2021). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo- Perú.

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Operacionalización de la Variable Cadena de suministros

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p>La gestión de la cadena de suministro incluye a todos los elementos involucrados de manera directa o indirecta en la satisfacción del usuario. La cadena de suministro comprende no solo a los fabricantes y proveedores, sino además a los encargados del transporte, almacenes, minoristas e incluso a los propios clientes. (Chopra y Meindl, 2008)</p>	<p>Se midió mediante el cuestionario de cadena de suministros. Dicho cuestionario presenta 20 preguntas, las cuales se distribuyen en cuatro dimensiones.</p> <p>La aplicación es individual o colectiva y la respuesta a los ítems se da mediante un formato de escala tipo Likert.</p>	Proveedores	Ítems: 01,02,03,04 y 05	Ordinal
		Distribución Física	Ítems: 06,07,08,09 y 10	
		Transportes	Ítems: 11,12,13,14 y 15	
		Clientes Externos	Ítems: 16,17,18,19 y 20	



**Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio**

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<p>Es la manera en la que el cliente experimenta la superioridad o excelencia del servicio brindado, ello se basa en los resultados de la elaboración de un cotejo realizado entre la perspectiva que poseen los clientes y su percepción acerca del servicio recibido. (Vargas y Aldana, 2014).</p>	<p>Se midió mediante el cuestionario de Calidad de Servicio. Dicho cuestionario presenta 25 preguntas, las cuales se distribuyen en cinco dimensiones.</p> <p>La aplicación es individual o colectiva y la respuesta a los ítems se da mediante un formato de escala tipo Likert.</p>	Elementos tangibles	Ítems: 01,02,03,04 y 05	Ordinal
		Fiabilidad	Ítems: 06,07,08,09 y 10	
		Capacidad de respuesta	Ítems: 11,12,13,14 y 15	
		Seguridad	Ítems: 16,17,18,19 y 20	
		Empatía	Ítems: 21,22,23,24 y 25	

## Anexo 2

### Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Instrumentos	Tipo de Investigación	
¿Cuál es la relación entre la cadena de suministros y la calidad de servicio en una cevichería de Chimbote - 2021?	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable 1</b>	Proveedores	Cuestionario Cadena de suministros.  Dicho cuestionario presenta 20 preguntas.	Aplicada	
	Determinar la relación entre la cadena de suministros y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote	Ha Existe relación entre la cadena de suministros y calidad de servicio en una cevichería de Chimbote	Cadena de Suministros	Distribución Física		<b>Diseño de Investigación</b>	
				Transporte			
				Clientes Externos			
	<b>Objetivo Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2</b>	Elementos Tangibles	Cuestionario de Calidad de Servicio.  Dicho cuestionario presenta 25 preguntas	Correlacional	
	Determinar el nivel de la cadena de suministros		Calidad de Servicio	Fiabilidad		<b>Población Muestra</b>	
				Capacidad de respuesta			Constituida por 80 colaboradores y 80 clientes
	Determinar el nivel de Calidad de Servicio	H1 Existe relación entre la dimensión proveedores y la calidad de servicio		Seguridad		Análisis estadístico	
	Determinar la relación entre la dimensión proveedores y la calidad de servicio.			H2 Existe relación entre la dimensión Distribución Física y calidad de		Empatía	Análisis de normalidad por medio de Kolmogorov-
	Determinar la relación entre la dimensión Distribución Física y la calidad de servicio.						

	<p>Determinar la relación entre la dimensión transportes y la calidad de servicio.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión clientes externos y la calidad de servicio.</p>	<p>servicio</p> <p>H3 Existe relación entre la dimensión Transportes y calidad de servicio</p> <p>H4 Existe relación entre la dimensión Clientes externos y calidad de servicio</p>				<p>Smirnovy correlación mediante Spearman.</p>
--	---	---	--	--	--	--

### Anexo 3

#### Ficha Técnica del Cuestionario de Cadena de Suministros

<b>Nombre:</b>	Cuestionario de Cadena de Suministros
<b>Autor :</b>	Vigo Cancino, Jhonny Manfredy
<b>Año:</b>	2021
<b>Procedencia:</b>	Chimbote – Perú
<b>Forma de aplicación:</b>	Individual y colectiva
<b>Duración:</b>	Sin límite de tiempo. Aprox. De 15 a 20 minutos
<b>Aplicación:</b>	Sujetos de 18 a 70 años
<b>Puntuación:</b>	Calificación manual
<b>Objetivo:</b>	Medir la percepción que tienen los trabajadores con respecto a la cadena de suministros
<b>Significación:</b>	Evalúa el nivel de percepción de Satisfacción de la cadena de suministros
<b>Dimensiones:</b>	Proveedores, Distribución Física, Transportes y Clientes Externos.
<b>Validez:</b>	Sometido a validez de contenido, pues el instrumento estuvo a cargo de tres peritos en la materia, quienes podían brindar sugerencias, consignar algunos cambios, recomendaciones con respecto a las interrogantes. La valoración se basó en cuatro criterios: congruencia, Claridad, tendiosidad y dominio del constructo.
<b>Confiabilidad:</b>	Se consiguió mediante el método consistencia interna, en el que se utilizó el Alfa de Cronbach, se alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,885 estos hallazgos nos señalan que el cuestionario es altamente confiable.

## CUESTIONARIO CADENA DE SUMINISTROS

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Estado civil:** \_\_\_\_\_ **Fecha de evaluación:** \_\_\_\_\_

**Finalidad:** Determinar el nivel de la Cadena de suministros

**Instrucciones:** Usted encontrará una serie de preguntas acerca de la satisfacción sobre la cadena de suministros. Deberá marcar con un aspa una de las opciones que se encuentran a la derecha de cada enunciado. Debe elegir aquella opción que para usted detalla con mayor precisión lo que usted cree o siente.

**NUNCA: 1    CASI NUNCA: 2    A VECES: 3    CASI SIEMPRE: 4    SIEMPRE:5**

ITEMS					
<b>Dimensión I: PROVEEDORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Considera usted adecuado el número de proveedores?					
2. ¿Considera adecuada la certificación de proveedores?					
3. ¿Cree que los proveedores cumplen eficientemente la entrega de la materia prima?					
4. Los proveedores cumplen con los protocolos de bioseguridad (covid 19)					
5. ¿Los proveedores buscan soluciones rápidas ante cualquier contingencia?					
<b>Dimensión II: DISTRIBUCIÓN FÍSICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. ¿Piensa usted que la capacidad de almacenamiento de la materia prima es el adecuado?					
7. ¿Piensa usted que la distribución de la materia prima es el adecuado?					
8. ¿Considera que la materia prima está clasificada de manera adecuada?					
9. ¿El ambiente donde se almacena la materia prima cuenta con los espacios reglamentarios para el desplazamiento del personal?					
10. ¿Se realiza el cumplimiento de PEPS? (Primeras entradas, primeras salidas)					

<b>Dimensión III: TRANSPORTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. ¿Cree que las condiciones físicas en las que transporta el producto terminado es adecuada?					
12. ¿Considera adecuada la unidad de transporte del producto terminado?					
13. En caso la unidad de transporte esté averiada, ¿se cuenta con un plan de contingencia para la entrega de producto terminado?					
14. ¿Se cuenta con procedimientos establecidos para el transporte de producto terminado?					
15. ¿Se cuenta con protocolos de bioseguridad para la entrega de producto terminado?					
<b>Dimensión IV: CLIENTES EXTERNOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. ¿Cree que el cliente se siente satisfecho con la entrega del producto?					
17. ¿Cree que el cliente se siente satisfecho con el tiempo de espera del producto?					
18. ¿Cree que el cliente siente satisfacción con las diferentes modalidades de pago?					
19. ¿Considera que el cliente brinda referencias positivas del servicio que recibió por parte de ustedes?					
20. ¿Considera que el cliente continúe requiriendo sus servicios?					

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## Anexo 4

### Ficha Técnica del Cuestionario de Calidad de servicio

<b>Nombre:</b>	SERQVUAL O Service Quality
<b>Autor :</b>	Zeitham, Parasumarán y Berry
<b>Año:</b>	1985
<b>Procedencia:</b>	Estados Unidos
<b>Forma de aplicación:</b>	Individual y colectiva
<b>Duración:</b>	Sin límite de tiempo. Aprox. De 15 a 20 minutos
<b>Aplicación:</b>	Clientes externos
<b>Puntuación:</b>	Calificación manual
<b>Objetivo:</b>	Medir la calidad de servicio en los clientes
<b>Significación:</b>	Evalúa el nivel de percepción de Satisfacción de la cadena de suministros
<b>Dimensiones:</b>	Elementos Tangibles, Capacidad de respuesta, seguridad y Empatía.

## CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

**Nombre:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_

**Estado civil:** \_\_\_\_\_ **Fecha de evaluación:** \_\_\_\_\_

**Finalidad:** Determinar el nivel de calidad de servicio

**Instrucciones:** Usted encontrará una serie de preguntas acerca de la calidad de servicio recibido. Deberá marcar con un aspa una de las opciones que se encuentran a la derecha de cada enunciado. Debe elegir aquella opción que para usted detalla con mayor precisión lo que usted cree o siente.

**NUNCA: 1    CASI NUNCA: 2    A VECES: 3    CASI SIEMPRE: 4    SIEMPRE: 5**

ITEMS					
<b>Dimensión I: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Las instalaciones del restaurante son cómodas y acogedoras.					
2. El restaurante tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					
3. Los medios de comunicación empleados por los trabajadores para la atención al cliente son los adecuados					
4. Los trabajadores del restaurante proyectan una imagen limpia.					
5. Los colaboradores presentan una presencia formal y pertinente.					
<b>Dimensión II: FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. Los colaboradores son capaces de solucionar un problema suscitado durante la prestación de sus servicios.					
7. Los trabajadores cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
8. Los colaboradores se esmeran por cumplir con todos los servicios ofrecidos.					
9. Cuando tengo una duda o problema, los colaboradores del restaurante muestran un sincero interés en ayudarme.					
10. Los colaboradores me ayudan a solucionar oportunamente un reclamo.					
<b>Dimensión III: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. Los colaboradores del restaurante me brindan un servicio oportuno.					
12. Existe disposición de los colaboradores a la hora de brindar el servicio.					
13. Los colaboradores muestran una buena actitud por brindar un buen servicio.					



14. Los colaboradores cumplen con mis expectativas.					
15. En el restaurante, los colaboradores brindan un servicio rápido y oportuno.					
<b>Dimensión IV: SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. El restaurante inspira confianza y seguridad para alimentarme de manera saludable.					
17. El comportamiento de los colaboradores transmite confianza y seguridad en la realización de sus funciones.					
18. Usted siente credibilidad sobre los insumos de calidad empleados por los colaboradores del restaurante.					
19. La comida es entregada en utensilios limpios, con una temperatura adecuada y eso me transmite credibilidad en la preparación de los alimentos en la institución					
20. Las instalaciones del restaurante son seguras para los usuarios y colaboradores.					
<b>Dimensión V: EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. El restaurante tiene un horario accesible o adecuado de atención.					
22. Se brinda una atención personalizada.					
23. En el restaurante hacen un seguimiento personalizado (conversación directa, correo electrónico, llamada telefónica, etc), cuando he realizado algún reclamo.					
24. Los colaboradores comprenden el servicio que usted requiere.					
25. Los colaboradores buscan lo mejor para los intereses de los usuarios o clientes.					

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## Anexo 5

### Base de datos de puntuaciones de cadena de suministros, calidad de servicio, dimensiones de calidad de servicio y niveles.

	CADENADESUMINISTROS	CALIDADDESERVICIO	PROVEEDORES	DISTRIBUCIÓN FÍSICA	TRANSPORTES	CUENTES EXTERNOS	NIVEL CADENAS DE SUMINISTROS	NIVEL CALIDAD DE SERVICIO	var	var	var	var	var	var	var	var
1	80	100	20	20	20	20	PROMEDIO	PROMEDIO								
2	92	117	23	23	23	23	ALTO	ALTO								
3	79	99	24	18	18	19	PROMEDIO	PROMEDIO								
4	100	125	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
5	100	125	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
6	95	120	23	24	24	24	ALTO	ALTO								
7	95	120	24	23	24	24	ALTO	ALTO								
8	97	122	24	24	25	24	ALTO	ALTO								
9	93	101	24	23	23	23	ALTO	ALTO								
10	94	119	24	24	23	23	ALTO	ALTO								
11	96	121	24	24	24	24	ALTO	ALTO								
12	98	123	24	25	24	25	ALTO	ALTO								
13	99	124	25	25	25	24	ALTO	ALTO								
14	100	125	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
15	95	120	24	24	23	24	ALTO	ALTO								
16	94	119	23	21	25	25	ALTO	ALTO								
17	97	122	24	25	24	24	ALTO	ALTO								
18	92	117	23	23	23	23	ALTO	ALTO								
19	80	100	20	20	20	20	PROMEDIO	PROMEDIO								
20	97	122	25	24	24	24	ALTO	ALTO								
21	80	100	20	20	20	20	PROMEDIO	PROMEDIO								
22	92	117	23	23	23	23	ALTO	ALTO								
23	79	99	19	19	18	18	PROMEDIO	PROMEDIO								
24	100	125	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
25	100	125	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
26	95	120	24	24	24	23	ALTO	ALTO								
27	95	102	23	22	25	25	ALTO	ALTO								
28	97	103	24	24	24	25	ALTO	ALTO								
29	93	118	23	24	23	23	ALTO	ALTO								
30	94	119	24	20	25	25	ALTO	ALTO								
31	96	121	24	24	24	24	ALTO	ALTO								
32	98	123	23	25	25	25	ALTO	ALTO								
33	99	124	24	25	25	25	ALTO	ALTO								
34	100	125	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
35	95	120	24	23	24	24	ALTO	ALTO								
36	94	119	23	24	24	23	ALTO	ALTO								
37	97	122	25	24	24	24	ALTO	ALTO								

	CADENADESUMINISTROS	CALIDADDESERVICIO	PROVEEDORES	DISTRIBUCIÓN FÍSICA	TRANSPORTES	CUENTES EXTERNOS	NIVEL CADENAS DE SUMINISTROS	NIVEL CALIDAD DE SERVICIO	var	var	var	var	var	var	var	var
36	94	119	23	24	24	23	ALTO	ALTO								
37	97	122	24	24	24	24	ALTO	ALTO								
38	92	117	23	20	25	24	ALTO	ALTO								
39	80	100	20	20	20	20	PROMEDIO	PROMEDIO								
40	97	122	24	25	24	24	ALTO	ALTO								
41	80	115	20	20	20	20	PROMEDIO	ALTO								
42	78	98	20	19	19	20	PROMEDIO	PROMEDIO								
43	91	116	23	25	21	22	ALTO	ALTO								
44	100	125	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
45	100	125	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
46	95	120	23	24	24	24	ALTO	ALTO								
47	95	120	24	24	23	24	ALTO	ALTO								
48	97	122	24	25	24	24	ALTO	ALTO								
49	93	118	23	23	24	23	ALTO	ALTO								
50	94	119	24	24	23	23	ALTO	ALTO								
51	96	121	24	24	24	24	ALTO	ALTO								
52	98	123	24	24	25	25	ALTO	ALTO								
53	99	101	25	24	25	25	ALTO	ALTO								
54	100	125	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
55	95	120	24	24	24	23	ALTO	ALTO								
56	94	119	23	24	23	24	ALTO	ALTO								
57	97	122	25	24	24	24	ALTO	ALTO								
58	78	98	20	22	18	18	PROMEDIO	PROMEDIO								
59	80	100	20	20	20	20	PROMEDIO	PROMEDIO								
60	97	122	24	24	24	25	ALTO	ALTO								
61	80	115	20	20	20	20	PROMEDIO	ALTO								
62	92	117	23	23	23	23	ALTO	ALTO								
63	91	116	22	23	23	23	ALTO	ALTO								
64	100	125	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
65	100	120	25	25	25	25	ALTO	ALTO								
66	95	120	24	24	24	23	ALTO	ALTO								
67	95	120	24	23	24	24	ALTO	ALTO								
68	97	122	24	23	25	25	ALTO	ALTO								
69	93	118	23	23	23	24	ALTO	ALTO								
70	94	119	23	23	24	24	ALTO	ALTO								
71	96	121	24	24	24	24	ALTO	ALTO								
72	98	123	24	24	24	24	ALTO	ALTO								

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

72

Tabla: 8 de 8 variables

	CADENADESUMINISTROS	CALIDADESERVICIO	PROVEEDORES	DISTRIBUCIÓN FÍSICA	TRANSPORTES	CLIENTESEXTERNOS	NIVELCADENADESUMINISTROS	NIVELCALIDADESERVICIO	V101	V102	V103	V104	V105	V106	V107	V108	V109	V110
69	93	118	23	23	23	24	ALTO	ALTO										
70	94	119	23	23	24	24	ALTO	ALTO										
71	96	121	24	24	24	24	ALTO	ALTO										
72	98	123	25	25	24	24	ALTO	ALTO										
73	99	124	25	25	24	25	ALTO	ALTO										
74	100	121	25	25	25	25	ALTO	ALTO										
75	95	120	24	24	23	24	ALTO	ALTO										
76	94	119	24	23	24	23	ALTO	ALTO										
77	97	122	24	25	24	24	ALTO	ALTO										
78	92	117	23	24	22	23	ALTO	ALTO										
79	80	100	20	20	20	20	PROMEDIO	PROMEDIO										
80	97	102	25	24	24	24	ALTO	ALTO										
81																		
82																		
83																		
84																		
85																		
86																		
87																		
88																		
89																		
90																		
91																		
92																		
93																		
94																		
95																		
96																		
97																		
98																		
99																		
100																		
101																		
102																		
103																		
104																		

IBM SPSS Statistics Processor está listo

17°C Despejado 08:59 15/12/2021

## Anexo 6

### Validez de los instrumentos

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: JOSÉ LUIS SORIANO COLCHADO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Maestría Gerencia de Operaciones y Logística, campus Trujillo, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré información necesaria para poder desarrollar la investigación denominada: "Relación entre la cadena de suministros y calidad de servicio en un restaurante de Chimbote, 2021", y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Vigo Cancino Jhonny Manfredy  
D.N./I:42424280  
Correo: jvigocancino@gmail.com  
Celular: 974881356

## Definiciones conceptuales de la variable y sus dimensiones

### I. Variable Cadena de suministros

La cadena de suministros está formada por todas las partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción del cliente. La cadena de suministros no solo incluye al fabricante y al proveedor sino también a los transportistas, almaceneros, vendedores al menudeo e incluso a los mismos clientes. Chopra y Meindl (2008).

#### a) Dimensiones:

**Proveedores:** Los proveedores en la cadena de suministro, representan el punto de ingreso al sistema de abastecimiento y por tanto debe ser rigurosamente evaluado, ya que el producto que ingrese fuera de las especificaciones de calidad, contaminará todo el proceso productivo y el reproceso será más costoso, tiene que ver con: calificación y certificación de proveedores.

**Distribución Física:** El principal objetivo de este macro proceso es conseguir que los productos se encuentren en el lugar y el momento preciso, en las cantidades solicitadas y común costo mínimo. Tiene que ver con lo siguiente: Almacenamiento, distribución y clasificación.

**Transporte:** El proceso de transporte o la gestión de dicho proceso comprende el análisis y elección del mejor medio para trasladar los materiales del punto de origen al de destino; la elección del sistema de transporte a utilizar (propio o subcontratado) y el diseño de la mejor ruta para conseguir el objetivo principal del proceso de distribución: facilitar los productos en el lugar y momento adecuados al menor costo.

Tiene que ver con: Tipo y calidad del transporte, así como contingencia y procedimiento del mismo.

**Clientes externos:** El cumplimiento de entrega de suministro a tiempo, es un indicador que refleja que tan eficiente es la cadena de suministro de la empresa. Tiene que ver con: Satisfacción del cliente, referencias y continuidad del consumo.

**Tabla de especificaciones / Matriz de Operacionalización**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Cadena de Suministros	Proveedores	Calificación de proveedores	¿Considera usted adecuado el número de proveedores?	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
		Certificación de proveedores	¿Considera adecuada la certificación de proveedores?	
		Certificación de proveedores	¿Cree que los proveedores cumplen eficientemente la entrega de la materia prima?	
		Certificación de proveedores	Los proveedores cumplen con los protocolos de bioseguridad (covid 19)	
		Calificación de proveedores	¿Los proveedores buscan soluciones rápidas ante cualquier contingencia?	
	Distribución Física	Almacenamiento	¿Piensa usted que la capacidad de almacenamiento de la materia prima es el adecuado?	
		Distribución	¿Piensa usted que la distribución de la materia prima es el adecuado?	
		Clasificación	¿Considera que la materia prima está clasificada de manera adecuada?	
		Distribución	¿El ambiente donde se almacena la materia prima cuenta con los espacios reglamentarios para el desplazamiento del personal?	
		Clasificación	¿Se realiza el cumplimiento de PEPS? (Primeras entradas, primeras salidas)	
	Transporte	Tipo y calidad	¿Cree que las condiciones físicas en las que transporta el producto terminado son adecuadas?	
		Tipo y calidad	¿Considera adecuada la unidad de transporte del producto terminado?	

		Contingencia y procedimiento	En caso la unidad de transporte esté averiada, ¿se cuenta con un plan de contingencia para la entrega de producto terminado?
		Contingencia y procedimiento	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para el transporte de producto terminado?
		Contingencia y procedimiento	¿Se cuenta con protocolos de bioseguridad para la entrega de producto terminado?
	<b>Cientes externos</b>	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con la entrega del producto?
		Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con el tiempo de espera del producto?
		Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente siente satisfacción con las diferentes modalidades de pago?
		Referencias	¿Considera que el cliente brinda referencias positivas del servicio que recibió por parte de ustedes?
		Continuidad del consumo	¿Considera que el cliente continúe requiriendo sus servicios?

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Cadena de suministros

Nº	Indicador	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Proveedores</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Calificación de proveedores	¿Considera usted adecuado el número de proveedores?	x		x		x		
2	Certificación de proveedores	¿Considera adecuada la certificación de proveedores?	x		x		x		
3	Certificación de proveedores	¿Cree que los proveedores cumplen eficientemente la entrega de la materia prima?	x		x		x		
4	Certificación de proveedores	Los proveedores cumplen con los protocolos de bioseguridad (covid 19)	x		x		x		
5	Calificación de proveedores	¿Los proveedores buscan soluciones rápidas ante cualquier contingencia?	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Distribución Física</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Almacenamiento	¿Considera usted que la capacidad de almacenamiento de la materia prima es el adecuado?	x		x		x		
7	Distribución	¿Considera usted que la distribución de la materia prima es el adecuado?	x		x		x		



8	Clasificación	¿Considera que la materia prima está clasificada de manera adecuada?	x		x		x		
9	Distribución	¿El ambiente donde se almacena la materia prima cuenta con los espacios reglamentarios para el desplazamiento del personal?	x		x		x		
10	Clasificación	¿Se realiza el cumplimiento de PEPS? (Primeras entradas, primeras salidas)	x		x		x		
<b>Dimensión III: Transporte</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Tipo y calidad	¿Considera que las condiciones físicas en las que se transporta el producto terminado es adecuada?	x		x		x		
12	Tipo y calidad	¿Considera adecuada la unidad de transporte del producto terminado?	x		x		x		
13	Contingencia y procedimiento	En caso la unidad de transporte esté averiada, ¿se cuenta con un plan de contingencia para la entrega de producto terminado?	x		x		x		
14	Contingencia y procedimiento	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para el transporte de producto terminado?	x		x		x		
15	Contingencia y procedimiento	¿Se cuenta con protocolos de bioseguridad para la entrega de producto terminado?	x		x		x		
<b>Dimensión IV: Clientes externos</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

16	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con la entrega del producto?	x		x		x		
17	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con el tiempo de espera del producto?	x		x		x		
18	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente siente satisfacción con las diferentes modalidades de pago?	x		x		x		
19	Referencias	¿Considera que el cliente brinda referencias positivas del servicio que recibió por parte de ustedes?	x		x		x		
20	Continuidad del consumo	¿Considera que el cliente continúe requiriendo sus servicios?	x		x		x		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO CADENA DE SUMINISTROS

Observaciones: ESTÁ OK

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. JOSÉ LUIS SORIANO COLCHADO      **DNI: 07846143**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA	INGENIERÍA	1977 - 1982
02	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO	POSGRADO ADMINISTRACIÓN	2008 - 2013

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNT	DOCENTE	TRUJILLO	2000 - 2004	DOCENCIA
02	UCV	DOCENTE	TRUJILLO	2004 - ACTUAL	DOCENCIA
03	UPAO	DOCENTE	TRUJILLO	2000 - ACTUAL	DOCENCIA

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: GONZALEZ VASQUEZ JOE ALEXIS

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Maestría Gerencia de Operaciones y Logística, campus Trujillo, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré información necesaria para poder desarrollar la investigación denominada: "Relación entre la cadena de suministros y calidad de servicio en un restaurante de Chimbote, 2021", y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Vigo Cancino Jhonny Manfredy  
D.N.I:42424280  
Correo: jvigocancino@gmail.com  
Celular: 974881356

## Definiciones conceptuales de la variable y sus dimensiones

### II. Variable Cadena de suministros

La cadena de suministros está formada por todas las partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción del cliente. La cadena de suministros no solo incluye al fabricante y al proveedor sino también a los transportistas, almaceneros, vendedores al menudeo e incluso a los mismos clientes. Chopra y Meindl (2008).

#### b) Dimensiones:

**Proveedores:** Los proveedores en la cadena de suministro, representan el punto de ingreso al sistema de abastecimiento y por tanto debe ser rigurosamente evaluado, ya que el producto que ingrese fuera de las especificaciones de calidad, contaminará todo el proceso productivo y el reproceso será más costoso, tiene que ver con: calificación y certificación de proveedores.

**Distribución Física:** El principal objetivo de este macro proceso es conseguir que los productos se encuentren en el lugar y el momento preciso, en las cantidades solicitadas y común costo mínimo. Tiene que ver con lo siguiente: Almacenamiento, distribución y clasificación.

**Transporte:** El proceso de transporte o la gestión de dicho proceso comprende el análisis y elección del mejor medio para trasladar los materiales del punto de origen al de destino; la elección del sistema de transporte a utilizar (propio o subcontratado) y el diseño de la mejor ruta para conseguir el objetivo principal del proceso de distribución: facilitar los productos en el lugar y momento adecuados al menor costo.

Tiene que ver con: Tipo y calidad del transporte, así como contingencia y procedimiento del mismo.

**Clientes externos:** El cumplimiento de entrega de suministro a tiempo, es un indicador que refleja que tan eficiente es la cadena de suministro de la empresa. Tiene que ver con: Satisfacción del cliente, referencias y continuidad del consumo.

**Tabla de especificaciones / Matriz de Operacionalización**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Cadena de Suministros	Proveedores	Calificación de proveedores	¿Considera usted adecuado el número de proveedores?	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
		Certificación de proveedores	¿Considera adecuada la certificación de proveedores?	
		Certificación de proveedores	¿Cree que los proveedores cumplen eficientemente la entrega de la materia prima?	
		Certificación de proveedores	Los proveedores cumplen con los protocolos de bioseguridad (covid 19)	
		Calificación de proveedores	¿Los proveedores buscan soluciones rápidas ante cualquier contingencia?	
	Distribución Física	Almacenamiento	¿Piensa usted que la capacidad de almacenamiento de la materia prima es el adecuado?	
		Distribución	¿Piensa usted que la distribución de la materia prima es el adecuado?	
		Clasificación	¿Considera que la materia prima está clasificada de manera adecuada?	
		Distribución	¿El ambiente donde se almacena la materia prima cuenta con los espacios reglamentarios para el desplazamiento del personal?	
		Clasificación	¿Se realiza el cumplimiento de PEPS? (Primeras entradas, primeras salidas)	
	Transporte	Tipo y calidad	¿Cree que las condiciones físicas en las que transporta el producto terminado son adecuadas?	

		Tipo y calidad	¿Considera adecuada la unidad de transporte del producto terminado?
		Contingencia y procedimiento	En caso la unidad de transporte esté averiada, ¿se cuenta con un plan de contingencia para la entrega de producto terminado?
		Contingencia y procedimiento	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para el transporte de producto terminado?
		Contingencia y procedimiento	¿Se cuenta con protocolos de bioseguridad para la entrega de producto terminado?
	<b>Cientes externos</b>	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con la entrega del producto?
		Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con el tiempo de espera del producto?
		Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente siente satisfacción con las diferentes modalidades de pago?
		Referencias	¿Considera que el cliente brinda referencias positivas del servicio que recibió por parte de ustedes?
		Continuidad del consumo	¿Considera que el cliente continúe requiriendo sus servicios?

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Cadena de suministros

Nº	Indicador	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Proveedores</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Calificación de proveedores	¿Considera usted adecuado el número de proveedores?	x		x		x		
2	Certificación de proveedores	¿Considera adecuada la certificación de proveedores?	x		x		x		
3	Certificación de proveedores	¿Cree que los proveedores cumplen eficientemente la entrega de la materia prima?	x		x		x		
4	Certificación de proveedores	Los proveedores cumplen con los protocolos de bioseguridad (covid 19)	x		x		x		
5	Calificación de proveedores	¿Los proveedores buscan soluciones rápidas ante cualquier contingencia?	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Distribución Física</b>			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Almacenamiento	¿Considera usted que la capacidad de almacenamiento	x		x		x		



		de la materia prima es el adecuado?							
7	Distribución	¿Considera usted que la distribución de la materia prima es el adecuado?	x		x		x		
8	Clasificación	¿Considera que la materia prima está clasificada de manera adecuada?	x		x		x		
9	Distribución	¿El ambiente donde se almacena la materia prima cuenta con los espacios reglamentarios para el desplazamiento del personal?	x		x		x		
10	Clasificación	¿Se realiza el cumplimiento de PEPS? (Primeras entradas, primeras salidas)	x		x		x		
<b>Dimensión III: Transporte</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Tipo y calidad	¿Considera que las condiciones físicas en las que se transporta el producto terminado es adecuada?	x		x		x		
12	Tipo y calidad	¿Considera adecuada la unidad de transporte del producto terminado?	x		x		x		
13	Contingencia y procedimiento	En caso la unidad de transporte esté averiada, ¿se cuenta con un plan de contingencia para la entrega de producto terminado?	x		x		x		
14	Contingencia y	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para el	x		x		x		

	procedimiento	transporte de producto terminado?							
15	Contingencia y procedimiento	¿Se cuenta con protocolos de bioseguridad para la entrega de producto terminado?	x		x		x		
<b>Dimensión IV: Clientes externos</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con la entrega del producto?	x		x		x		
17	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con el tiempo de espera del producto?	x		x		x		
18	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente siente satisfacción con las diferentes modalidades de pago?	x		x		x		
19	Referencias	¿Considera que el cliente brinda referencias positivas del servicio que recibió por parte de ustedes?	x		x		x		
20	Continuidad del consumo	¿Considera que el cliente continúe requiriendo sus servicios?	x		x		x		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO CADENA DE SUMINISTROS

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Dr. GONZALEZ VASQUEZ, JOE ALEXIS**

**DNI: 18021980**

### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	DOCTOR EN CIENCIAS E INGENIERÍA	2013 - 2016
02			

### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	DOCENTE	TRUJILLO	2006 - ACTUAL	DOCENCIA
02					
03					

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg.: BURGOS DURAN TONNY RICHARD

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Pos Grado de la Maestría Gerencia de Operaciones y Logística, campus Trujillo, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré información necesaria para poder desarrollar la investigación denominada: "Relación entre la cadena de suministros y calidad de servicio en un restaurante de Chimbote, 2021", y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Vigo Cancino Jhonny Manfredy  
D.N.I:42424280  
Correo: jvigocancino@gmail.com  
Celular: 974881356

## Definiciones conceptuales de la variable y sus dimensiones

### III. Variable Cadena de suministros

La cadena de suministros está formada por todas las partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción del cliente. La cadena de suministros no solo incluye al fabricante y al proveedor sino también a los transportistas, almaceneros, vendedores al menudeo e incluso a los mismos clientes. Chopra y Meindl (2008).

#### c) Dimensiones:

**Proveedores:** Los proveedores en la cadena de suministro, representan el punto de ingreso al sistema de abastecimiento y por tanto debe ser rigurosamente evaluado, ya que el producto que ingrese fuera de las especificaciones de calidad, contaminará todo el proceso productivo y el reproceso será más costoso, tiene que ver con: calificación y certificación de proveedores.

**Distribución Física:** El principal objetivo de este macro proceso es conseguir que los productos se encuentren en el lugar y el momento preciso, en las cantidades solicitadas y común costo mínimo. Tiene que ver con lo siguiente: Almacenamiento, distribución y clasificación.

**Transporte:** El proceso de transporte o la gestión de dicho proceso comprende el análisis y elección del mejor medio para trasladar los materiales del punto de origen al de destino; la elección del sistema de transporte a utilizar (propio o subcontratado) y el diseño de la mejor ruta para conseguir el objetivo principal del proceso de distribución: facilitar los productos en el lugar y momento adecuados al menor costo.

Tiene que ver con: Tipo y calidad del transporte, así como contingencia y procedimiento del mismo.

**Clientes externos:** El cumplimiento de entrega de suministro a tiempo, es un indicador que refleja que tan eficiente es la cadena de suministro de la empresa. Tiene que ver con: Satisfacción del cliente, referencias y continuidad del consumo.

**Tabla de especificaciones / Matriz de Operacionalización**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Cadena de Suministros	Proveedores	Calificación de proveedores	¿Considera usted adecuado el número de proveedores?	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
		Certificación de proveedores	¿Considera adecuada la certificación de proveedores?	
		Certificación de proveedores	¿Cree que los proveedores cumplen eficientemente la entrega de la materia prima?	
		Certificación de proveedores	Los proveedores cumplen con los protocolos de bioseguridad (covid 19)	
		Calificación de proveedores	¿Los proveedores buscan soluciones rápidas ante cualquier contingencia?	
	Distribución Física	Almacenamiento	¿Piensa usted que la capacidad de almacenamiento de la materia prima es el adecuado?	
		Distribución	¿Piensa usted que la distribución de la materia prima es el adecuado?	
		Clasificación	¿Considera que la materia prima está clasificada de manera adecuada?	
		Distribución	¿El ambiente donde se almacena la materia prima cuenta con los espacios reglamentarios para el desplazamiento del personal?	
		Clasificación	¿Se realiza el cumplimiento de PEPS? (Primeras entradas, primeras salidas)	
	Transporte	Tipo y calidad	¿Cree que las condiciones físicas en las que transporta el producto terminado son adecuadas?	

		Tipo y calidad	¿Considera adecuada la unidad de transporte del producto terminado?
		Contingencia y procedimiento	En caso la unidad de transporte esté averiada, ¿se cuenta con un plan de contingencia para la entrega de producto terminado?
		Contingencia y procedimiento	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para el transporte de producto terminado?
		Contingencia y procedimiento	¿Se cuenta con protocolos de bioseguridad para la entrega de producto terminado?
	<b>Cientes externos</b>	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con la entrega del producto?
		Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con el tiempo de espera del producto?
		Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente siente satisfacción con las diferentes modalidades de pago?
		Referencias	¿Considera que el cliente brinda referencias positivas del servicio que recibió por parte de ustedes?
		Continuidad del consumo	¿Considera que el cliente continúe requiriendo sus servicios?

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Cadena de suministros

Nº	Indicador	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Proveedores</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Calificación de proveedores	¿Considera usted adecuado el número de proveedores?	x		x		x		
2	Certificación de proveedores	¿Considera adecuada la certificación de proveedores?	x		x		x		
3	Certificación de proveedores	¿Cree que los proveedores cumplen eficientemente la entrega de la materia prima?	x		x		x		
4	Certificación de proveedores	Los proveedores cumplen con los protocolos de bioseguridad (covid 19)	x		x		x		
5	Calificación de proveedores	¿Los proveedores buscan soluciones rápidas ante cualquier contingencia?	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Distribución Física</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
6	Almacenamiento	¿Considera usted que la capacidad de almacenamiento de la materia prima es el adecuado?	x		x		x		
7	Distribución	¿Considera usted que la distribución de la materia prima	x		x		x		



		es el adecuado?							
8	Clasificación	¿Considera que la materia prima está clasificada de manera adecuada?	x		x		x		
9	Distribución	¿El ambiente donde se almacena la materia prima cuenta con los espacios reglamentarios para el desplazamiento del personal?	x		x		x		
10	Clasificación	¿Se realiza el cumplimiento de PEPS? (Primeras entradas, primeras salidas)	x		x		x		
<b>Dimensión III: Transporte</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Tipo y calidad	¿Considera que las condiciones físicas en las que se transporta el producto terminado es adecuada?	x		x		x		
12	Tipo y calidad	¿Considera adecuada la unidad de transporte del producto terminado?	x		x		x		
13	Contingencia y procedimiento	En caso la unidad de transporte esté averiada, ¿se cuenta con un plan de contingencia para la entrega de producto terminado?	x		x		x		
14	Contingencia y procedimiento	¿Se cuenta con procedimientos establecidos para el transporte de producto terminado?	x		x		x		
15	Contingencia y	¿Se cuenta con protocolos de bioseguridad para la	x		x		x		

	procedimiento	entrega de producto terminado?							
<b>Dimensión IV: Clientes externos</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>16</b>	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con la entrega del producto?	x		x		x		
<b>17</b>	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente se siente satisfecho con el tiempo de espera del producto?	x		x		x		
<b>18</b>	Satisfacción del cliente	¿Cree que el cliente siente satisfacción con las diferentes modalidades de pago?	x		x		x		
<b>19</b>	Referencias	¿Considera que el cliente brinda referencias positivas del servicio que recibió por parte de ustedes?	x		x		x		
<b>20</b>	Continuidad del consumo	¿Considera que el cliente continúe requiriendo sus servicios?	x		x		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO CADENA DE SUMINISTROS**

**Observaciones:**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:**

BURGOS DURAN TONNY RICHARD

**DNI:** 18213719.

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL de Trujillo	Master en Ing. Industrial	2003-2004
02			

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Austral Group S.A.A.	Jefe de RRHH	Coishco	Junio 2005 - a la fecha	Responsable de gestionar los recursos de personal a toda la planta.
02					
03					

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

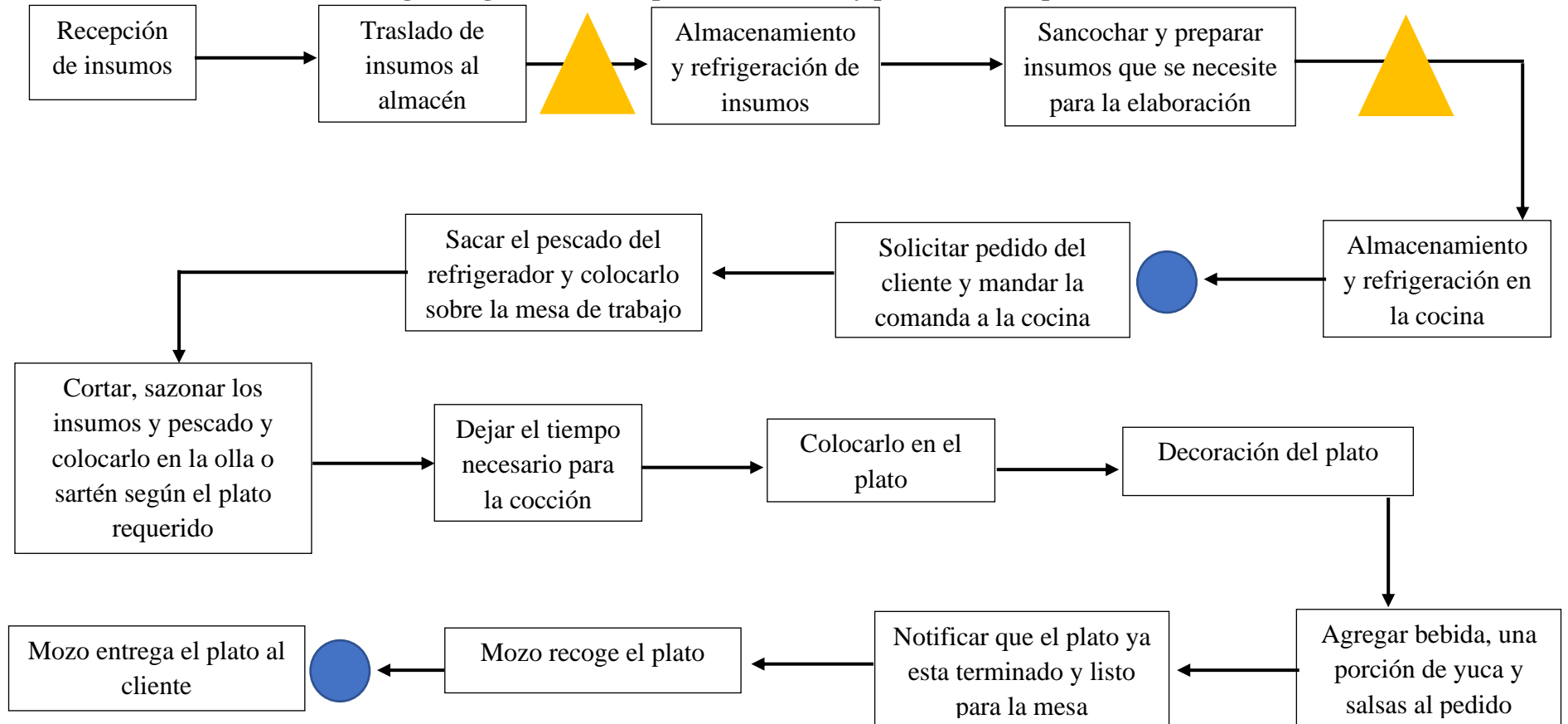
<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Austral Group, S.A.A.  
PLANTA - COISHCO  
Ing. Tonny Burgos Durán  
Jefe de Recursos Humanos


## Anexo 7

**Diagrama general de recepción de insumos y producción de platos**



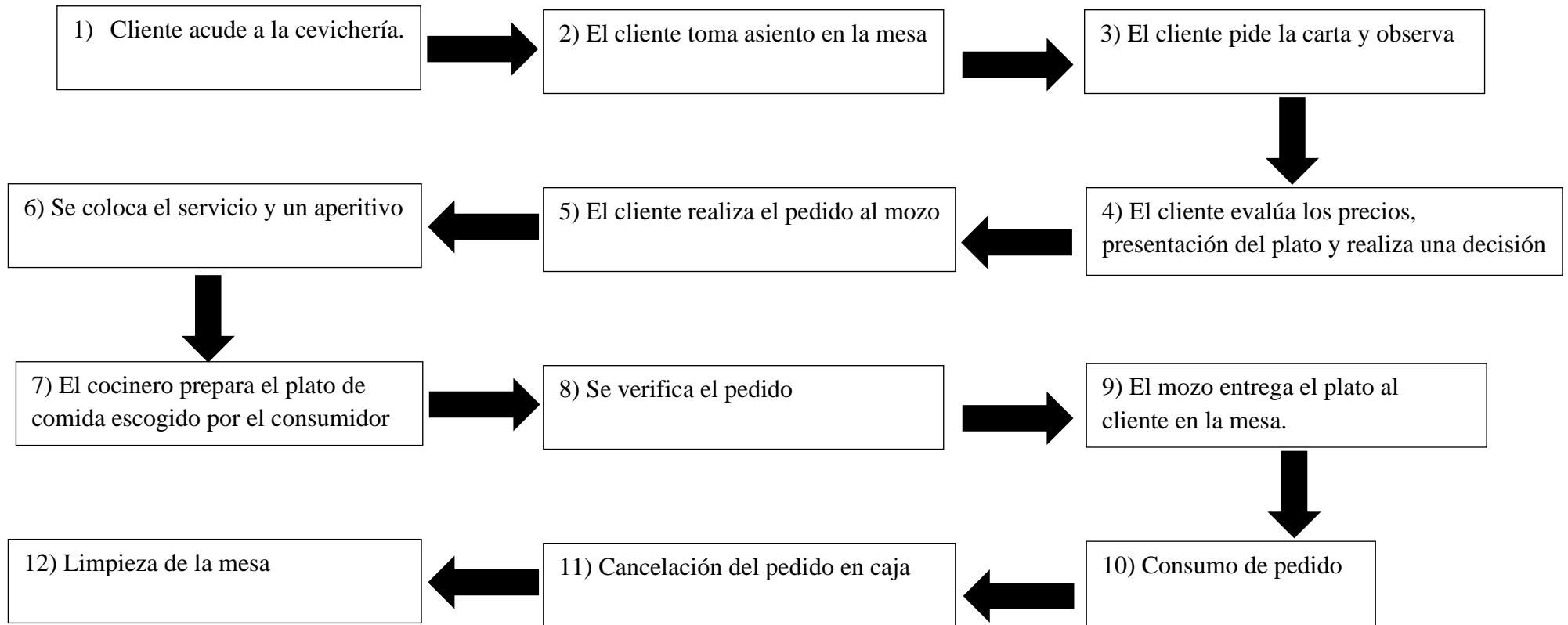
Leyenda:

 Control

 Inicio – fin del proceso de preparación












## Anexo 8

### Diagrama General del Proceso de Servicio.



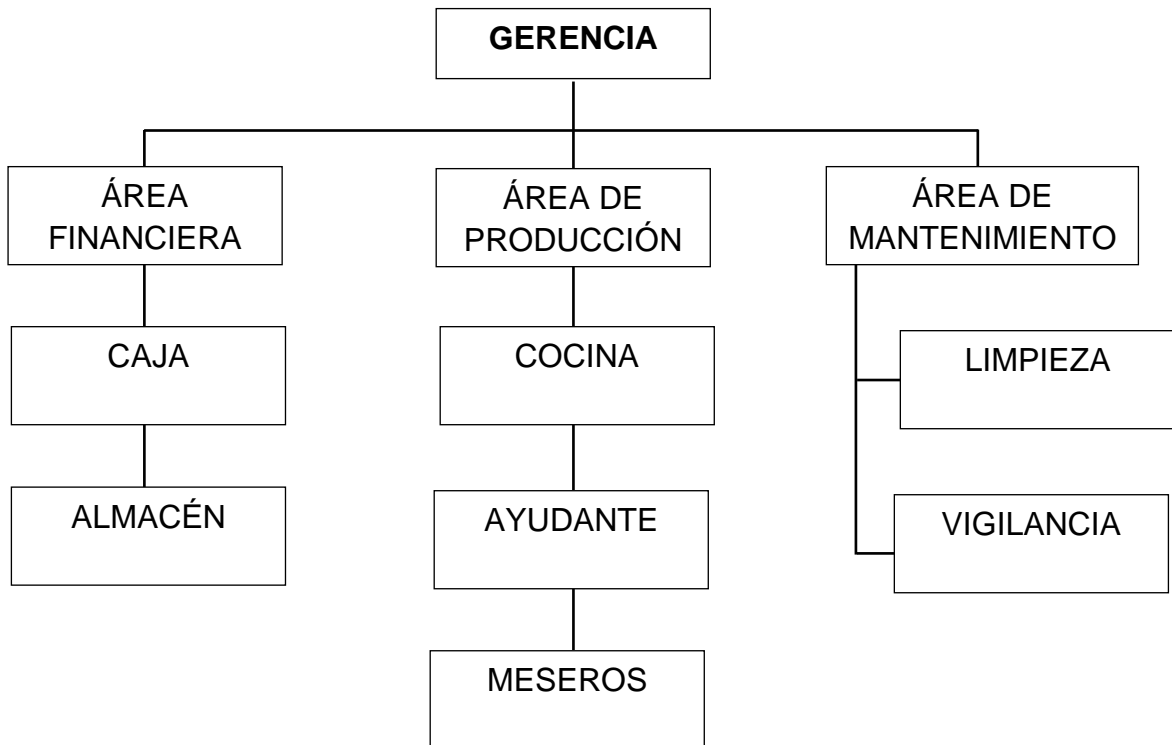
## Anexo 9

### Procedimiento de preparación un plato de ceviche

Descripción		Tipo de Descripción	Tiempo	Encargado
1.- Lavar los filetes de pescado y luego se procede a cortarlo en pequeños pedazos de alrededor de 2 cm en forma de cubo y se depositan en un recipiente de vidrio.		Operación	2.0	Ayudante de cocina
2.- Picar el ají limo o el rocoto en pedazos pequeños, retirando las pepitas blancas para que no pique mucho.		Operación	1.0	Ayudante de cocina
3.- El corte de la cebolla es muy importante ya que debe ser tipo pluma, muy delgada.		Operación	1.0	Ayudante de cocina
4.- Picar finalmente 4 ramas de culantro, quitándole los tallos.		Operación	0.5	Ayudante de cocina
5.- Cortar los camotes (previamente sancochados) en pedazos medianos al igual que los choclos.		Operación	1.5	Ayudante de cocina
6.- Se cortan los limones por la mitad (deben ser frescos y no muy maduros) y se le quita las semillas.		Operación	0.5	Ayudante de cocina
7.- Se traslada a un recipiente de vidrio, se mezcla con los ajos molidos, el ají no moto, la sal y la pimienta para que se integren todos los ingredientes.		Traslado/inspección	1.5	Cocinero
8.- Se agrega el ají limo y el pescado en el recipiente con el jugo de limón, luego la cebolla previamente enjuagada, por último, se agrega el culantro.		Operación	1.0	Cocinero
9.- Con todos los ingredientes en el recipiente, se mezclan bien usando una cuchara de acero.		Operación	2.0	Cocinero
10.- Inspección final		Inspección	2.0	Cocinero
11.- Se sirve en la fuente para distribuir en salón en el exhibidor al público.		Operación	2.0	Cocinero
			12 minutos	

## Anexo 10

### ORGANIGRAMA





Anexo 11

Evidencias fotográficas





## Anexo 12

### Tabla 12.

*Análisis de confiabilidad del cuestionario cadena de suministros*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	20

### Tabla 13.

*Análisis de confiabilidad del cuestionario calidad de servicios*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	25