

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE COMERCIO Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



**Contribución de la gestión de abastecimiento en la calidad del
servicio de packing a productos agroexportables, en la empresa
Jayanca Fruit S.A.C., del departamento de Lambayeque, en el
periodo 2016 al 2017.**

Tesis que presenta los bachilleres

Leinis Joan Delgado Vásquez

Luis Alberto Taboada Macalopu

Para optar el título profesional de

LICENCIADO EN COMERCIO Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Lambayeque – Perú

Setiembre – 2017

**CONTRIBUCIÓN DE LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE PACKING A PRODUCTOS
AGROEXPORTABLES, EN LA EMPRESA JAYANCA FRUIT S.A.C., DEL
DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, EN EL PERIODO 2016 AL 2017.**

Leinis Joan Delgado Vásquez

Bachiller

Luis Alberto Taboada Macalopu

Bachiller

Aurelio Sánchez Gamarra

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Comercio y
Negocios Internacionales

Aprobado por el jurado:

Víctor García Mesta

Presidente

Ana Núñez Castillo

Secretario

Juan Zapata Sandoval

Vocal

Dedicatoria

Leinis Joan Delgado Vásquez:

Dedico el presente trabajo de investigación a mis Padres por el apoyo que me brindaron a lo largo de mi vida y por los valores que siempre han inculcado en mí, para mi pequeña hermana espero que le sirva de motivación para alcanzar sus metas.

Luis Alberto Taboada Macalopu:

Agradezco a mis Padres y a Dios por culminar una etapa más en mi vida y en mi carrera profesional, gracias por su apoyo pude lograr mis objetivos en la cual pude hacer realidad.

Agradecimiento

Al profesor Aurelio Sánchez Gamarra, por ser nuestro asesor de tesis.

Al licenciado Nikolays Lizana Guevara, por su asesoría externa en la investigación.

Al gerente Juan Puga, por el apoyo empresarial a la investigación y desarrollo.

INDICE GENERAL

Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	x
Abstract	xi
Introducción	1
Capítulo I: El objeto de estudio	2
1.1. Contextualización del objeto de estudio.....	2
1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación	3
1.2.1. Formulación del problema.	7
1.2.2. Objetivos	7
Capitulo II: Marco teórico	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2. Base teórica.....	9
2.2.1. Escuela Austriaca de economía.	9
2.2.2. Fundamentación teórica de la gestión de abastecimiento.	11
2.2.3. Fundamentación teórica de la calidad del servicio de packing	13
Capitulo III: Metodología	22
3.1. Diseño de la Investigación	22
3.1.1. No Experimental.	23
3.2. Población y muestra	24

3.2.1. Población.....	24
3.2.2. Muestra	24
3.3. Recolección de datos.....	27
3.3.1. Instrumentos.....	27
3.3.1.1. Cuestionario.	27
3.3.1.2. Entrevista.	27
3.4 Análisis de los datos	27
3.4.1. Análisis Cualitativo.....	27
3.4.2. Análisis Cuantitativo.....	28
Capitulo IV: Resultados y discusión	29
4.1. Conocimiento del nivel de la gestión de abastecimiento.	29
4.2. Evaluación de la calidad del servicio de packing en base al modelo SERVQUAL	35
4.3. Análisis de los requerimientos de los clientes de Jayanca Fruit S.A.C.	41
4.4. Discusión.....	47
Conclusiones	50
Recomendaciones	51
Referencias.....	52
Anexos	55

Índice de tablas

Tabla 1 Empresas agroexportadoras de Mango fresco en el 2016, Lambayeque.	5
Tabla 2 Empresas agroexportadoras de paltas frescas en el 2016, Lambayeque.	5
Tabla 3 Empresas agroexportadoras de uvas frescas en el 2016, Lambayeque.	6
Tabla 4 Distanciamiento entre Occidente y Oriente	14
Tabla 5 Población empleada	24
Tabla 6 Muestreo probabilístico estratificado.	25
Tabla 7 Muestra estratificada.	26
Tabla 8 Procesos de control que realiza la empresa al momento de abastecerse de recursos	33
Tabla 9 Porcentaje de información de una campaña que es utilizada para la próxima	34
Tabla 10 Tipo de envase y embalaje empleado en el packing	37
Tabla 11 Mapa de empatía.	38
Tabla 12 Tiempo de respuesta	40
Tabla 13 Discusión de resultados	47

Índice de figuras

Figura 1 Dimensiones del modelo SERVQUAL	16
Figura 2 ¿La planificación en el abastecimiento (acopio) es oral, escrita o computarizada?	29
Figura 3 ¿Qué factores del macroentorno (Clima, economía y política, etc.) toman en cuenta al planificar el abastecimiento de sus recursos de producción?.....	30
Figura 4 ¿Qué factores del microentorno (recursos, costos y procesos, etc.) toman en cuenta al planificar el abastecimiento de materia prima?	30
Figura 5 ¿Considera necesaria la empleabilidad de un plan en el abastecimiento de la empresa? ¿Si o No?.....	31
Figura 6 ¿Qué tipo de actividades emplean en sus procesos de abastecimiento?.....	31
Figura 7 ¿Cómo se realiza el control de almacenes de la empresa?	32
Figura 8 ¿Qué factores limitan el control en el abastecimiento?	32
Figura 9 ¿Cuál es el medio que emplean para la retroalimentación (oral, escrita o computarizada)?.....	34
Figura 10 Síntesis del primer objetivo	35
Figura 11 Número de clientes repetitivos por campaña en el año 2016 y 2017.	35
Figura 12 Indicador número de retrasos/total de pedidos en el año 2016.	36
Figura 13 Tipo de certificaciones	36
Figura 14 Tipo de mercados	38
Figura 15 Ratio número de consultas resueltas entre el número total de consultas año 2016.....	39
Figura 16 Nivel de inocuidad en el servicio	40
Figura 17 Calidad del servicio percibida	42
Figura 18 ¿Cree usted que la logística dentro de la empresa influye en la calidad del servicio de packing que se le brindan?.....	42
Figura 19 Marque una alternativa según su prioridad en estos aspectos en la calidad de un servicio de packing	43
Figura 20 ¿Cómo calificaría usted la infraestructura y tecnología que la empresa Jayanca fruit emplea en el servicio de packing?	43
Figura 21 ¿Considera usted que el personal que lo atiende en Jayanca Fruit es empático?	44

Figura 22 ¿Qué capacidad de repuesta tiene la empresa frente a sus requerimientos?.....	44
Figura 23 ¿Considera que la gestión de abastecimiento de Jayanca Fruit influye en la inocuidad y trazabilidad del servicio de packing?	45
Figura 24 ¿Cómo calificaría usted la presentación del producto terminado que Jayanca fruit le ha entregado?	45
Figura 25 ¿Considera usted que las certificaciones influyen en la calidad del servicio de packing?	46
Figura 26 ¿Cómo calificaría usted al servicio post venta que Jayanca fruit le ha brindado?	46

Resumen

Las empresas que brindan servicios packing a productos agroexportables necesitan comprender la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio, llevando a la presente investigación a analizar la contribución de la gestión de abastecimiento en la calidad del servicio de packing a productos agroexportables, en la empresa Jayanca Fruit S.A.C., del departamento de Lambayeque; La metodología empleada es de tipo longitudinal, no experimental, mediante una cuestionario a los seis clientes y una encuesta a 138 personas que conforman el personal; con el propósito de una investigación básica y los beneficios de la comprensión de la presente investigación. Los resultados como el alto nivel de planificación, control, retroalimentación y los adecuados procesos de abastecimiento derivan en un alto nivel de gestión de abastecimiento de la empresa de packing Jayanca Fruit SAC y que el 50% de los clientes está totalmente de acuerdo en que la logística influye en la calidad del servicio de packing que les brindan

Palabras clave: Logística, Gestión de abastecimiento, Calidad, Servicio de calidad, Modelo SERVQUAL y Calidad del servicio de packing a productos agroexportables.

Abstract

The companies that provide services to agroexportables utilities understand the relationship between supply management and quality of service, lead to the present investigation to analyze the contribution of supply management in the quality of the service of packaging to agroexport products, in the company Jayanca Fruit SAC, of the department of Lambayeque; The methodology used is longitudinal, non-experimental, through a survey of six clients and a survey of 138 staff; with the purpose of basic research and the benefits of understanding the present research. Results such as high-level planning, control, feedback and the appropriate supply processes derived from high-level supply management of packaging company Jayaca Fruit SAC and that 50% of customers fully agree that logistics influences in the quality of the packaging service they provide.

Key words: Logistics, Supply management, Quality, Quality service, SERVQUAL model and Quality of service of packing to agroexport products.

Introducción

El principal problema de la presente investigación es ¿Cómo contribuye la gestión de abastecimiento en la calidad del servicio de packing a productos agroexportables, en la empresa Jayanca Fruit S.A.C., del departamento de Lambayeque, en el periodo 2016 al 2017? teniendo como objetivo “Analizar la contribución de la gestión de abastecimiento en la calidad del servicio de packing a productos agroexportables, en la empresa Jayanca Fruit S.A.C., del departamento de Lambayeque, en el periodo 2016 al 2017”.

En el capítulo I, el objeto de estudio incluye contextualización del objeto de estudio, las características y manifestaciones del problema de investigación.

En el capítulo II, el marco teórico incluye los antecedentes de la investigación conformado por tres tesis y las bases teóricas en función a las variables en estudio.

En el capítulo III, metodología, incluye el diseño de investigación, población y muestra, recolección y análisis de datos.

En el capítulo IV, se plantea los resultados en función a los objetivos específicos y su discusión.

Finalmente está las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Capítulo I: El objeto de estudio

1.1. Contextualización del objeto de estudio

Se seleccionó a la empresa Jayanca Fruit Sociedad Anónima Cerrada, porque es una empresa que pertenece al Grupo Costa del Sol, que es un conglomerado, que emplea un modelo holding de administración de su cartera inversión, en los que resalta Ecuacuicola, una empresa exportadora de langostino, ubicada en tumbes y Proserla que es una empresa exportadora de fruta fresca; Por esta razón es de mucho interés estudiar el comportamiento de esta organización, contribuyendo a la universidad al proporcionar información veraz de la realidad empresarial y analizando para la organización su cadena de abastecimiento y como esta contribuye a brindar un servicio de packing de calidad, que sea diseñado en función a sus necesidad, para que se logren los resultados deseados para ellos y para sus grupos de interés.

Los productos de agro-exportación que procesa la empresa son: *Mangifera indica* (mango), *Persea americana millar* (palta) y *Vitis vinífera* (uva); sus mercados de destino son el norteamericano y el europeo. Existiendo un moderado estancamiento, en la obtención certificados para ingresar a nuevos mercados y generar servicios más internacionalizados, justificando su estado por falta de innovación.

Su sistema de gestión tiene una adecuada planificación conjunta entre el área comercial y de operaciones, la cual es sostenida por la gestión de abastecimiento. Esta adecuada gestión ahorra costos cuantitativos y cualitativos, al reducir costos operativos como el exceso de inventarios, retrasos en la entrega y reclamo de pedidos.

1.2. Características y manifestaciones del problema de investigación

Las empresas de packing, pueden utilizar la gestión de abastecimiento para hacer frente a la cambiante y veloz tendencia de la industria alimentaria mundial. Siempre partiendo de la necesidad de tener un servicio de calidad, a partir del cual será posible la toma de decisiones satisfactorias que permitan acercarse o sobrepasar los objetivos planteados por la organización, que tenga implicancia en las personas, procesos y entorno. Las empresas a nivel mundial están orientadas a sus clientes, pero no persiguen la maximización de la satisfacción de los mismos, problema que podría ser abordado con un servicio de calidad. En el mercado globalizado existen empresas con sistemas de gestión carentes de un servicio de calidad enfocado en sus clientes. Por lo que todas las ocurrencias imprevistas y no rutinarias son llevadas a la alta dirección y como consecuencia de esta mala práctica, la gestión de abastecimiento se sobrecarga con tareas decisorias, restándole eficiencia al mismo.

El Perú se encuentra en un periodo en el que la exportación de productos agrícolas se enfrenta a grandes cambios, teniendo que afrontar un sin fin de problemas y retos, nuevas fórmulas para procesar alimentos, incorporación de nuevas tecnologías, cambios en los hábitos de consumo y nuevas técnicas de inocuidad; son razón suficiente para realizar estudios e investigaciones a este sector, pero la realidad es diferente, el objeto de estudio de la presente investigación es un completo desconocido para los investigadores de las ciencias económicas y el problema se puede explicar fundamentalmente porque el sector agroexportador es considerado inestable, marginal y menospreciado por su mínimo aporte a la economía peruana, pero esto ha cambiado dado que el valor de los envíos tradicionales está decreciendo, a diferencia del no tradicional que en el año 2016 creció en un 8%, principalmente por el dinamismo del sector agroexportador; debe aceptarse la existencia y el papel principal que juegan las empresas que no exportan, pero que ofrecen un

servicio de procesamiento de productos agrícolas, agregando valor a las cadenas productivas de distintos productos agroexportables.

La incongruencia teoría-realidad se expresa en disponer una visión globalizada de la gestión de abastecimiento y del sector agroexportador, así como la viabilidad para la aplicación de dicha gestión a todo el sector. La presente tesis pretende aportar, con sencillez, aunque manteniendo siempre el rigor científico, un análisis para mejorar la calidad del servicio en este tipo de empresa y a todo tipo de agente económico que sienta interés por la calidad aplicada a los servicios.

En el año 2016, se registraron 17 empresas procesadoras de productos agroexportables del departamento de Lambayeque, de las cuales solo 9 brindan servicio de procesamiento a terceros, mostrando así la predominancia de este tipo de empresa en las exportaciones del departamento. El crecimiento sostenido de la calidad no es ajeno al ámbito local, dado que la creciente demanda de calidad por parte de los consumidores y usuarios trasciende el sector en donde se desenvuelve la empresa, en el caso agroexportador, y para este sector antes de garantizar calidad es prioritario la seguridad de los alimentos, que deben ser higiénicos y eliminando toda posibilidad de que el producto afecte a la salud del consumidor; 4 de estas empresas, tienen un sistema de gestión abastecimiento muy reciente (Corvacho, 2016).

La empresa (objeto de estudio), procesa *Mangifera indica* (mango), *Persea americana millar* (palta) y *Vitis vinífera* (uva), por lo que se procederá a presentar las empresas exportadoras de estos productos como potenciales clientes, ubicadas en el departamento.

Tabla 1 Empresas agroexportadoras de Mango fresco en el 2016, Lambayeque.

EMPRESAS	VALOR FOB	PESO NETO
CC TROPICALES S.A.C.	5,332,083	5,469,039
PRONATUR S.A.C	3,410,216	2,507,741
FRESH CO S.R.L.	2,069,559	1,718,278
PROMOTORA Y SERVICIOS LAMBAYEQUE S.A.C.	995,725	975,744
FRUTOS TROPICALES DEL NORTE SA	436,441	421,898
FCE EXPORT FRUIT S.A.C	310,970	421,344
Partida – 0804502000 - Total Mangos frescos	12,554,994	11,514,044

Valor FOB (Free on board) es un inco term empleado para la exportación de mercancías,

expresado en dólares americanos. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración

Tributaria (Sunat, 2017), elaboración propia.

En el 2016 solo 6 empresas del departamento exportaron mango fresco, de las cuales solo la última empresa, no cuentan con su propia planta de procesamiento, por lo que demandan servicios de maquila o packing para su producto.

Tabla 2 Empresas agroexportadoras de paltas frescas en el 2016, Lambayeque.

EMPRESAS EXPORTADORAS	VALOR FOB
AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.	32,955,831
INCAVO S.A.C.	7,161,968
AGRICOLA CAMPOVERDE S.A.C.	2,998,391
AGRICOLA LAS MARIAS S.A.C.	2,977,524
CONSORCIO DE FRUTAS LAMBAYEQUE S.A.C.	2,051,503
AGRICOLA BGS S.A.C.	1,911,925
FCE EXPORT FRUIT S.A.C	1,725,372
PROMOTORA Y SERVICIOS LAMBAYEQUE SAC	680,026
PRONATUR S.A.C	643,871
AGROEXPORTADORA VIRGEN DEL ROSARIO S.A.	133,769
TOTAL	53,240,180

Valor FOB (Free on board) es un inco term empleado para la exportación de mercancías,

expresado en dólares americanos. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración

Tributaria (Sunat, 2017), elaboración propia.

10 empresas del departamento exportaron paltas frescas, en el 2015 el valor fue de 24.5 millones de dólares y en el 2016 fue de 53.2 millones, representando un incremento de 117% lo cual es una gran oportunidad para incrementar los servicios de packing a este producto.

Tabla 3 Empresas agroexportadoras de uvas frescas en el 2016, Lambayeque.

Nº	EXPORTADORES	VALOR FOB
1	ECOSAC AGRICOLA S.A.C.	39,590,555
2	AGRO VICTORIA S.A.C.	16,589,677
3	EXPORTADORA SAFCO PERU S.A.	16,044,506
4	EMPRESA AGRICOLA SAN JUAN S.A	13,329,178
5	CAMPOSOL S.A.	12,040,028
6	PROMOTORA Y SERVICIOS LAMBAYEQUE SAC	7,854,289
7	CONSORCIO DE PRODUCTORES DE FRUTA S.A.	5,903,195
8	AGRICOLA LAS MARIAS S.A.C.	4,584,604
9	AGRICOLA JOSE JUAN S.A.C.	4,078,699
10	GREENLAND PERU S.A.C.	3,372,373
11	AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.	3,015,131
12	SOBIFRUIT S.A.C.	2,353,518
13	POLAR FRUIT INTERNATIONAL S.A.C.	1,940,689
14	FRUTOS TROPICALES DEL NORTE SA	1,631,533
15	FUNDO SAN ISIDRO S.A.C.	573,504
16	AGROINDUSTRIAS AIB S.A	403,280
17	AGRICOLA BGS S.A.C.	100,641
18	GANDULES INC SAC	41,766
19	EXPORTADORA LA MOLINA SAC	36,480
TOTAL		133,483,646

Valor FOB (Free on board) es un incoeterm empleado para la exportación de mercancías, expresado en dólares americanos. Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat, 2017), elaboración propia.

19 empresas del departamento exportaron uvas frescas en el 2016, alcanzando un valor exportado de 133.48 millones, siendo este un mercado con más competidores; Por esa razón la empresa tiene que mejorar sus servicios de packing, para mantener el crecimiento de la oferta exportable de este producto.

1.2.1. Formulación del problema.

¿Cómo contribuye la gestión de abastecimiento en la calidad del servicio de packing a productos agroexportables, en la empresa Jayanca Fruit S.A.C., del departamento de Lambayeque, en el periodo 2016 al 2017?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de la gestión de abastecimiento de la empresa Jayanca Fruit S.A.C.?
2. ¿Cuál es la calidad del servicio de packing de la empresa Jayanca Fruit, en base al modelo SERVQUAL
3. ¿Cómo los requerimientos de los clientes de la empresa Jayanca Fruit S.A.C., se relacionan con la calidad del servicio de packing y el abastecimiento?

1.2.2. Objetivos

Objetivo general

Analizar la contribución de la gestión de abastecimiento en la calidad del servicio de packing a productos agroexportables, en la empresa Jayanca Fruit S.A.C., del departamento de Lambayeque, en el periodo 2016 al 2017.

Objetivos específicos

1. Conocer el nivel de la gestión de abastecimiento de la empresa Jayanca fruit.
2. Evaluar la calidad del servicio de packing de la empresa Jayanca Fruit, en base al modelo SERVQUAL
3. Analizar los requerimientos de los clientes de la empresa Jayanca Fruit S.A.C., con respecto a la calidad del servicio de packing y al abastecimiento.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Pino Jordán (2008), en su tesis doctoral, *La relación entre el sector industrial y el tamaño de empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional*. Es una investigación cuantitativa, realizada en siete ciudades del Perú, en donde se analizó las practicas de compromiso gerencial, enfoque en el cliente, adminsitación de la calidad del proveedor, entrenamiento al trabajador, otorgamiento de poder al trabajador, involucramiento del trabajador, uso y analisis de la información, y diseño del producto. En donde se encontro que la realción entre el uso de estas practicas y el desempeño varia entre las empresas productoras de servicios y las productoras de bienes; así como entre las empresas pequeñas, medianas y grandes. Se encontro que la practica de otorgamiento de poder al trabajador e involucramiento del trabajdor presentaron la menor correlación con el desempeño, a diferencia de lo que se ha encontrado en paises culturalmente distintos al Perú. La principal aportación de esta tesis a la presente investigación es que sugiere que la cultura nacional prodria ser uno de los factores relacionados con la efectividad del uso de la calidad total.

Pazmiño & Flor (2008), en su tesis, *Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente que permite el mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A., los criterios facilitadores y los criterios resultados*. El estudio inicia con la descripción y evaluación de la empresa, para tener un conocimiento de sus operaciones. Posteriormente se modifica, aplica y validad la herramienta SERVQUAL en la empresa con la finalidad de desarrollar un modelo de regresión para obtener los factores más significativos que describen la satisfacción de sus clientes y su respectiva importancia.

Gómez (2012) en su tesis de maestría, Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes, caso Manizales. La presente investigación realizó una recopilación de la teoría de la gestión logística y la cadena de suministros, haciendo especial énfasis en la logística de abastecimiento internacional y su impacto en las estrategias organizacionales de las empresas. Además, con el fin de contrarrestar dicha teoría con la práctica en las empresas grandes de Manizales se termina proponiendo un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional para dichas empresas.

2.2. Base teórica

2.2.1. Escuela Austriaca de economía.

Para los historiadores, la Escuela austriaca en el proceso de desarrollo de la economía en los últimos noventa años se debe casi en su totalidad a los fundamentos sobre los que se asentó Carl Menger. El nacimiento de esta Escuela fue, bajo muchos aspectos, testigo del gran triunfo de la política económica clásica en el ámbito práctico, sus fundamentos, y más en concreto su teoría de valor, fueron cada vez más discutidos (Menger, 2006).

Supuestos de la escuela Austriaca.

a) El valor de los productos es subjetivo.

Los puntos de vista de Menger son notablemente modernos en otra cuestión, aún más interesantes, relacionada con la pura teoría del valor subjetivo. Aunque algunas veces habla de que el valor es medible, de sus explicaciones se desprende claramente que lo único que pretende decir es que el valor de una mercancía puede expresarse poniendo en su lugar otra mercancía del mismo valor. A propósito de las cifras que utiliza para mostrarnos la escala de utilidad, dice

expresamente que no sirven para marcar la significación absoluta, sino la relativa de las necesidades (Menger, 2006). Menger no está pensando en números cardinales, sino ordinales.

b) Existen preferencias temporales para la producción y consumo de productos agrícolas.

El hombre tiende a consumir en el presente y no en el futuro y el tiempo es un medio escaso; para que el hombre postergue su consumo, debe dársele al bien a consumir un valor adicional que compense la espera. Ese valor adicional se denomina interés original, que cuanto mayor sea el razonamiento especulativo del fin del mundo, se incrementaran las tasas de interés en forma proporcional (Zanotti, 2012). Este axioma sugiere que las preferencias de las generaciones actuales dominaran las preferencias de las generaciones futuras, poniendo en riesgo la sostenibilidad de la seguridad alimentaria para las nuevas generaciones.

c) La metodología debe ser individualista.

Explícita o implícita en toda teoría sobre el hombre en sociedad, sea filosófica o científica; y no olvidemos que hay una filosófica de la ciencia y una ciencia de la filosofía, donde ubica al hombre en el universo y a la mente en el hombre. No se puede especular con profundidad sobre lo humano sin partir de una premisa, nuevamente explícita o implícita, sobre el cómo el hombre sabe; ya que en última instancia lo que el hombre puede llegar a saber sobre sí mismo dependerá de cómo funcione su mente, así como el límite de tal conocimiento dependerá con mucho del lugar que ocupe aquella en la realidad (Vargas, 2006). Los límites del poder de la razón, al comprender que aunque el ser humano muestre una notable habilidad racional para entender y modificar parcialmente al entorno natural y social, está muy lejos de ser capaz de actuar perfectamente en tales esfuerzos debido a las limitaciones en la capacidad de observación y raciocinio.

2.2.2. Fundamentación teórica de la gestión de abastecimiento.

La logística tiene muchas definiciones enfocadas al concepto integrador, sistemático, racionalizado, orientado a la satisfacción del cliente, costos mínimos, calidad, tiempo, cantidad y lugar requerido. Todos los bienes tangibles que posee una empresa provienen de diferentes partes y la logística es la que hace posible comprarlos a precios razonables. Castellanos (2009) refiere a la logística como la gestión del flujo, y de las interrupciones en este, de insumos y personas asociadas a la empresa, así como al proceso de planificación, dirección, ejecución y control del traslado y almacenamiento de las materias primas, los productos terminados y en proceso de fabricación, desde el lugar de origen hasta el lugar de llegada conforme a las demandas del cliente en forma eficaz en el lugar, calidad y cantidad requeridos.

Bastos (2007) define a la logística como el manejo de un producto desde el origen hasta la entrega al consumidor final estableciendo cómo y cuándo movilizar determinados recursos hacia los parámetros donde resulta necesario el suministro.

Shapiro (2001) define que las relaciones efectivas de management son esenciales para la integración de la cadena de suministros. La instrumentación exitosa de estrategias de integración se basa sobre la calidad de las relaciones de negocios establecidas entre los actores y socios en la cadena de suministros.

Las definiciones mencionadas coinciden que el proceso logístico es una estrategia empresarial, de suma importancia para alcanzar una posición sustentable en el mercado. Monterroso (2006) “Son todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos asimismo las tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la

administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta” (p. 67).

2.2.2.1. La gestión de abastecimiento

Anteriormente se definió a la logística como parte de la gestión de la cadena de abastecimiento, sin embargo, no se ha explicado en qué consiste dicha cadena. En los siguientes párrafos se definirá este concepto. Una cadena de abastecimiento es el conjunto de redes de organizaciones que están envueltas, a través de enlaces corriente arriba y corriente abajo, en los diferentes procesos y actividades que producen valor en forma de productos o servicios en las manos del cliente final (Bastos, 2007).

a) Elementos de la cadena de suministro

El éxito de las empresas está relacionado principalmente en el manejo de decisiones que se tomen en cada una de las etapas de la cadena de abastecimiento. El objetivo fundamental es disminuir la incertidumbre y mejorar al rendimiento en las organizaciones, de manera que las decisiones inmediatas se vean respaldadas por decisiones tanto a corto como a largo plazo. Los elementos claves se esquematizan en tres categorías, las cuales varían de acuerdo a la frecuencia, tiempo e impacto que genere su aplicación en la cadena de valor.

-Tácticos o de planificación. La planificación es flexible ante los cambios presentados por la demanda. Durante esta fase, se definen un conjunto de políticas de funcionamiento que rigen las operaciones a corto plazo. Las decisiones tomadas durante esta fase nacen de una configuración predeterminada en la fase estratégica. Las empresas inician su fase de planificación con una previsión para cada año que viene u otro marco de tiempo comparable que les permita proyectar la demanda en diferentes mercados. Las decisiones planteadas en dicha etapa repercuten directamente en los planes de compra y producción, políticas de inventarios y transporte, subcontratación, planes en las promociones de marketing etc.

-Operativo. En dicha fase las organizaciones ponen en marcha las decisiones del día a día, aplicando las políticas definidas previamente en la planificación, de manera que estas puedan ser implementadas de la mejor manera posible. En este nivel las empresas generan los programas y órdenes de producción, manejo en las excepciones de pedidos, despacho de vehículos entre otros.

2.2.3. Fundamentación teórica de la calidad del servicio de packing

2.2.3.1. Calidad

En Feigenbaum (2011) en el año 1961 publica el libro *Principios de calidad*, en donde explica sus ideas sobre estos, atribuyéndosele la paternidad de la base teórica de la Calidad, Feigenbaum, ya en la década de los cuarenta, desarrollo los conceptos de coste de la calidad y de control de la calidad, y acentuó la importancia del cliente en la definición de la calidad, ya para los años noventa; sus ideas se pueden sintetizar en la siguiente figura.

Feigenbaum (2011) afirma: “La calidad es un nivel de valor agregado, en donde todo depende de las demandas y expectativas de la calidad, que están en un perpetuo cambio” (p.27). Explicando que la calidad es lo que los clientes dicen que es, que es una forma de administrar, que exige una mejora continua y que la calidad se hace realidad mediante un sistema de gestión interrelacionado con los clientes y los proveedores.

En la década de 1970 con la crisis del petróleo, surgió la necesidad de mayor competencia, sobre todo de países con escaso petróleo, como lo es Japón, que comienza a imponer el concepto de calidad integral para satisfacer la necesidades de los clientes mejor que sus competidores a nivel mundial, cuando se creía que Japón abarcaba casi toda la sabiduría que existía sobre el *management*.

Si los sistemas de medición realmente facilitan el proceso de control de calidad, al monitorear y tomar decisiones importantes. Los problemas con el diseño e implementación de los sistemas de medición de desempeño y problemas con el análisis, usos de la información producida por las mediciones; son los dos temas claves que inhiben los sistemas de medición de desempeño respecto a alcanzar su potencial completo o excelencia. (Guerra, 2007).

Otro enfoque es el de Crosby (2008) es donde expresa que la medida de calidad es el coste de no conformidad en lugar de índices, que no sólo hay que fijarse en los índices económicos de rendimiento, sino que es incluso más importante evitar la conformidad.

Surge un distanciamiento del enfoque que se da a la calidad en Occidente y en Oriente, que se resume en la siguiente tabla.

Tabla 4 Distanciamiento entre Occidente y Oriente

Occidente	Oriente
Aseguramiento de la calidad	Enfoque más humano
Especialistas resuelven los problemas	Concepto de calidad extendido a todo el personal
Prevención de defectos	Conocimiento de la estadística como instrumento
Desarrollo de auditorías de la calidad	Implantación de grupos y círculos de calidad para solucionar las causas que motivan los problemas.

Fuente: Crosby (2008).

Según Crosby el fabricante menosprecia al cliente hasta los años setenta, siendo el cliente el enemigo al que hay que manipular y derrotar. A partir de esa década aparece la necesidad de que el control de la calidad funciona dentro de las fábricas y la actitud de los fabricantes hacia el cliente cambia radicalmente

2.2.3.2. Calidad del servicio

Ishikawa (2003) refiere que la calidad se aplica en el lugar de trabajo y este se entiende como una calidad integral que involucra a todos, tanto a gerentes como a trabajadores de la misma manera. Cuando ambos agentes entiendan la importancia de esta cultura, se mejorara la cooperación y eficacia en la organización.

En este contexto, la necesidad de un plan de calidad, en base a un modelo, se torna una prioridad en la planeación. Ishikawa (2003) afirma:

A quality plan should let employees self-regulate their own work and steer them in the direction where their efforts will make the most impact. Management should also illuminate the areas where its employees are weak and encourage teams to pursue excellence in their tasks. (p.44)

Según Ishikawa, (Un plan de calidad debe dejar que los empleados auto-regular su propio trabajo y dirigir en la dirección en que sus esfuerzos harán el mayor impacto. La administración también debe iluminar las zonas en las que sus empleados son débiles y animar a los equipos a buscar la excelencia en sus tareas).

Las ventajas de un plan de calidad, en base a un modelo, dan una confianza a los clientes, consumidores y trabajadores de la empresa; evita repeticiones innecesarias en los procesos y ayuda a clasificar objetivos, minimizando la indecisión, facilitando la toma de decisiones y el cumplimiento de los tiempos de respuestas pactados; permite controlar los suministros, evita gastos innecesarios y rentabiliza en trabajo. Sáez y Gómez (2006).

Deulofeu (2002), afirma: “El modelo SERVQUAL mide la calidad percibida por el consumidor como resultado de la diferencia entre lo que este espera de un servicio (expectativas)

respecto a lo que realmente se percibió en el momento de obtener el mismo (percepción)” (p.50). Este modelo ofrece una visión integral de la organización y que puede ser utilizado para determinar cómo estos diferentes métodos encajan entre sí y se complementan entre sí. El modelo puede ser utilizado en conjunción con cualquier número de estas herramientas, basado en las necesidades y en función de la organización, como un marco general para el desarrollo sostenible.

2.2.3.2.1. Metodología.

La cuantificación de la calidad que el cliente percibe de un servicio no es tarea fácil. Se requiere de herramientas que ayuden a las empresas a comprender mejor el significado de valor para el cliente, así como el grado en que sus esfuerzos están cumpliendo con las necesidades y expectativas de los mismos (Zeithmal, Parasuraman y Berry, 2007).

a) Dimensiones y aplicación al modelo

Se define la calidad de servicio como la amplitud de las discrepancias o diferencias existentes entre las expectativas o deseos y sus percepciones, y para ello se utilizan los diez criterios valorativos, que se agrupan en dimensiones, que por la existencia de correlación demostrada se reducen a cinco, como se muestra en la siguiente figura.

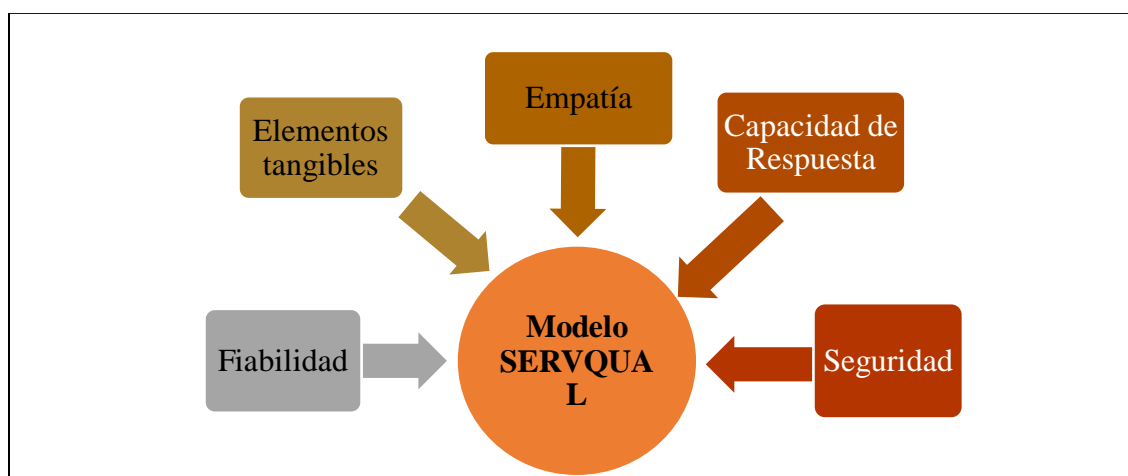


Figura 1 Dimensiones del modelo SERVQUAL

Fuente, Deulofeu (2002), elaboración propia.

Basándose en estas cinco dimensiones, se elaborarán 8 indicadores que permitirán medir las expectativas y percepciones de los usuarios. Estos 8 indicadores son unas declaraciones, por un lado respecto a las expectativas que tienen los usuarios sobre las empresas de servicios que se consideran excelentes en un sector determinado, y por otro lado, respecto a la calidad percibida de una empresa en concreto del sector analizado. Por otro lado también se pide, mediante otro cuestionario, que el usuario ponga prioridades sobre las 5 dimensiones analizadas, para así poder ponderar los resultados.

b) Utilización de indicadores

Los indicadores tienen básicamente dos finalidades, medir las variables claves del éxito y facilitar la definición de objetivos concretos. Los indicadores de actividad miden la cantidad, la calidad la eficiencia y la eficacia de las actividades realizadas y a su vez pueden analizar la eficacia y eficiencia de los procesos para introducir medidas correctoras o eliminar las actividades que no aportan valor añadido (Deulofeu, 2002).

Hay que ir con cuidado en el uso de indicadores, puesto que un exceso de ellos puede ser costoso y poco eficaz y puede llevar a una mala toma de decisiones por parte del sistema de gestión, o sencillamente a no tomar decisiones correctoras; que sean adecuadas al objetivo de la medición; objetivos es decir que no den lugar interpretaciones heterogéneas; claros, que no den lugar a equívocos; que tengan un coste de obtención aceptable; que sean estratégicos; cualidades a largo plazo; y precisos, que tengan un margen de error aceptable.

c) Aplicación del modelo

La puntuación que se utiliza es una escala de 7 puntos para cada declaración, de forma que 7 es “muy de acuerdo” y 1 significa “muy en desacuerdo”. También se añade otro apartado en el que

el cliente consultado pondera la importancia relativa de las dos dimensiones, teniéndose que ponderar su importancia relativa en base a cien (Zeithmal, Parasuraman y Berry, 2007).

El instrumento SERVQUAL será llevado a la práctica por los investigadores de esta tesis, como comprobar su utilidad en sector agroindustrial especializado en brindar servicios a productos agroexportables, esperando unos resultados satisfactorios para el objetivo que se persigue, medir la calidad percibida del servicio.

Además del objetivo descrito, también tiene otras aplicaciones. En concreto se destacan las siguientes:

- Comparar las expectativas y percepciones de los clientes a lo largo del tiempo.
- Comparar las puntuaciones de una empresa con las de un competidor.
- Examinar segmentos de clientes que poseen diferentes percepciones sobre la calidad.
- Evaluar las percepciones de los clientes internos (personal) sobre la calidad.

2.2.3.3 Calidad del servicio de packing a productos agroexportables.

La empresa que oferta calidad en su servicio de packing requiere de un sistema integrado de tecnología e instalaciones especiales donde se vende indirectamente al usuario de este servicio; este tipo de empresa nace del sector agroindustrial, considerada área estratégica para el desarrollo del Perú, Arcidiácono (2004). Los productos y derivados de la agricultura son derivados al exterior, para satisfacer las necesidades de la demanda mundial y contribuir al crecimiento económico y social del país.

Principales características:

1. El servicio de packing se centra en la calidad del producto físico que se exporta, por lo que la importancia de su procesamiento es fundamental para el consumidor final y obligatorio para el ingreso a un país o mercado.

2. Identifica y desarrolla nuevos servicios para productos perecibles.
3. Promueve la innovación tecnológica en la agricultura, respondiendo a los acelerados cambios de la demanda y en las características de consumo, bajo una permanente presión de competitividad.
4. Reducción de costos mediante economías de escala.

Es de especial consideración las características de todo servicio y que pueden considerarse como fundamentales para quienes se dedican al servicio de packing de productos agroexportables (Puga, 2016).

a) Fiabilidad en las certificaciones

Las empresas que brindan un servicio de packing de calidad requieren de certificaciones obligatorias para el ingreso a determinados países, así como de otras certificaciones de calidad que les permitan diferenciarse de la competencia

b) Infraestructura

Un servicio de packing de calidad requiere de elementos tangibles como lo es la infraestructura y la capacidad instalada que esta pueda brindar para diferenciarse de la competencia.

c) Adaptación

Un servicio de packing de calidad para productos agroexportables requiere adaptar sus líneas de packing en función al mercado de destino, al igual que sus cámaras de frío y áreas en cuarentena.

d) Capacidad de respuesta

La calidad de un servicio de packing está relacionada con la capacidad de respuesta que tenga la empresa con su cliente para la coordinación en las órdenes de compra y la gestión de abastecimiento que esta requiera.

e) Inocuidad y trazabilidad

La calidad de un servicio de packing está relacionada con la inocuidad y trazabilidad, la gestión de abastecimiento ofrece seguridad a ambos para que sean imprescindibles en los productos agroexportables.

2.2.3.3.1. Tipología de envases para la calidad del servicio de packing a productos agroexportables

Para Arcidiácono (2004) la tipología de envases es múltiple, pero la más frecuente para el servicio de packing a productos agroexportables es la siguiente:

a) Envase

Recipiente rígido, duro, donde el producto tiende a la forma del recipiente.

b) Empaque

Recipiente flexible, que una vez lleno trata de tomar la forma del producto contenido.

c) Embalaje

Es el envase, empaque o envoltura, especialmente acondicionados en sí mismos o en una caja master para manipular, almacenar o transportar el producto.

La calidad del servicio de packing a productos agroexportables es una oferta de valor especializada para productos perecibles con la finalidad de ser exportados, la cual requiere de atributos como la fiabilidad, elementos tangibles, adaptación, capacidad de respuesta y seguridad, para poder cumplir con las expectativas de la demanda (Puga, 2016).

Las expectativas de la demanda deben de evaluadas en función de la conformidad con las determinadas características o especificaciones, las cuales serán juzgadas y, de alguna manera definida y exigidas por el propio cliente (exportador e importador). Por ello un comercio exterior que quiera dar calidad en sus actividades tendrá que orientarse totalmente hacia el cliente, definiéndose y adaptándose totalmente a sus necesidades y exigencias.

Capítulo III: Metodología

El estudio de casos en ámbito empresarial tuvo su origen a principios del siglo veinte en escuelas lideradas por Harvard o la Universidad de Chicago. En el contexto alrededor del año 1980, llega una serie de importantes contribuciones metodológicas, que dan lugar al estudio de casos contemporáneos. La presente investigación utiliza un diseño mixto o crítico que comprende una investigación explicativa de indicadores cualitativos y cuantitativos, ya que se trata de un tema que busca diseñar un plan de mejora continua que identificará el potencial para el cambio del sistema de gestión de la empresa agroexportadora, haciendo uso de la observación, revisión documentaria, entrevistas a los diferentes departamentos de la empresa encargados de los indicadores en estudio (Koetting, 1984).

3.1. Diseño de la Investigación

Para alcanzar los objetivos de la investigación y responder de manera concreta a las interrogantes planteadas, es necesario seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de estudio. Al respecto, Hernández, Fernández & Baptista (2010) señalan que, “el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p. 120).

La investigación se puede enfocar desde dos aspectos, el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. El primero usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. El segundo enfoque utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Respecto a la investigación, ésta de tipo cuantitativa-cualitativa ya que se combina de las

dos variables para obtener los datos de análisis. El tipo de diseño es el no experimental basado en la observación de las situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente en la investigación.

3.1.1. No Experimental.

Hernández, Fernández & Baptista (1991) refieren quel diseño no experimental, es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basa en la observación de los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De acuerdo a la naturaleza de la investigación, esta no es de tipo experimental, por el costo y los excesivos inconvenientes que sucederán al momento de su implementación. Reuniendo las características de ser de tipo no experimental.

Los diseños no experimentales se clasifican en diseños no experimentales transaccionales referidos a la recolección de datos en un momento único y longitudinales que analizan cambios a través del tiempo (en categorías, conceptos, variables o sus relaciones), dentro de alguna población en general (Hernández et al., 2010).

3.1.1.1. Longitudinal.

Éste diseño recolecta datos a través del tiempo en puntos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias (Hernández et al., 2010). A la investigación le interesa describir o explicar cómo evolucionan las variables o las relaciones entre ellas, y analizar los cambios a través del tiempo.

Se usó este diseño, por su flexibilidad, que permitirá esclarecer y delimitar los problemas. Asimismo, es conveniente porque se realiza en empresas multinacionales, concentrándose en la profundidad y comprensión de su administración. La observación y medición de las variables, que

se tratarán de sintetizar en el sistema, esquematizando y comprendiendo el servicio de calidad de una empresa procesadora de productos agroexportables del departamento de Lambayeque.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población empleada para la recolección es de 215 personas que laboran formalmente para la empresa, más las seis empresas clientes de packing; la selección inicia empleando el método de muestreo probabilístico de tipo estratificado.

Tabla 5 Población empleada

Estrato	N° de personas	Participación porcentual
1. Empresas clientes	6	2.71%
2. Personal relacionado con la gestión de abastecimiento	53	23.98%
3. Personal relacionado con el servicio de calidad.	162	73.31%
Total	221	100%

3.2.2. Muestra

Para el estrato 1 se tomó al 100% del número de personas porque se requiere realizar una entrevista especializada para este tipo de estrato, dado que son los gerentes de la empresa. Para los estratos 2 y 3 se procederá a calcular su participación por estrato. Para los estratos 2 y 3 se procedió a calcular su muestra probabilística con población definida.

$$1) \quad n = \frac{(p.q).Z^2}{E^2}$$

$$n_0 = \frac{(0.5 \times 0.5) \cdot 1.96^2}{0.05^2} = 384.16$$

* z = Grado de confiabilidad = nivel de confianza 95% = 1.96

* e = Margen de error = 5% = 0.05

* p = Probabilidad que ocurra = 0.5

* q = Probabilidad que no ocurra = 0.5

El tamaño de la muestra fue de 384 personas si la población es infinita o bastante grande, pero en el caso de una población pequeña se requiere aplicar el factor de corrección para población finita.

$$2) \quad n = \frac{N.n_0}{(N-1)+n_0}$$

* N = Tamaño de la población (Estrato 2 + Estrato 3) = 215

* n₀ = tamaño de la muestra infinita = 384.16

$$n = \frac{215 \times 384.16}{(215 - 1) + 384.16}$$

$$\mathbf{n = 138.08}$$

Tabla 6 Muestreo probabilístico estratificado

Estrato	Población	Participación	Unidades de la muestra
2. Personal relacionado con la gestión de abastecimiento	53	$\frac{53 \times 138}{215} = 34.02$	34 personas

3. Personal		$\frac{162 \times 138}{215} =$	
relacionado con el	162		104 personas
servicio de calidad.		103.98	
	215	138	138 personas

Para el estrato 2 y 3 se empleó una muestra de 34 y 104 personas; para el estrato 2 se realizara una asignación de miembros en función a la importancia jerárquica de cada área de la empresa.

Para el estrato 3 la encuesta se realizó de forma aleatoria, empleando el listado numérico de los nombres del personal técnico y operario de manera ordenada, procediendo a encuestar al personal con su número de orden y así sucesivamente hasta completar las 104 personas que conforman la muestra del estrato 3.

Tabla 7 Muestra estratificada.

Estrato	Unidades de la muestra	Participación porcentual
1. Empresas clientes	6	4%
2. Personal relacionado con la gestión de abastecimiento	34	24%
3. Personal relacionado con el servicio de calidad.	104	72%
Total	144	100%

Con esta tabla se concluye la participación de cada estrato en la muestra probabilística de la presente investigación.

3.3. Recolección de datos

Encuesta.

Se utilizará esta técnica de recopilación de datos acerca de hechos objetivos, opiniones y conocimientos, basado en una interacción directa (entrevista) o indirecta (cuestionario) entre nosotros (investigadores) y el encuestado (miembros de la empresa Jayanca Fruit S.A.C. y clientes).

3.3.1. Instrumentos

3.3.1.1. Cuestionario.

Formulario impreso que los individuos responden por si mismos sirviendo de instrumento para obtener información deseada a escala masiva. Acompañado de preguntas significativas para la presente investigación.

3.3.1.2. Entrevista.

La guía de entrevista sirvió para analizar las situaciones hipotéticas mediante un proceso verbal, para la investigación de campo dentro y fuera de la organización; se aplicó la entrevista dirigida y estructurada con preguntas que se formularon a los estratos de la muestra.

3.4 Análisis de los datos

3.4.1. Análisis Cualitativo.

En este tipo de análisis a diferencia del cuantitativo, la recolección de datos y el análisis se da casi en paralelo. Se recibe datos no estructurados y se estructura, esto implica organizar las unidades, las categorías y los temas para luego interpretarlas. El análisis es contextual, y se

estudian los datos en sí mismos y en relación con los demás. Se pretende encontrar sentido a los datos en el marco del planteamiento del problema (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2006).

Para el análisis de datos de tipo cualitativo se usó la técnica de recolección de datos, en esta técnica el investigador recoge los datos identificar palabra clave, el resumen, y el análisis transversal. La recolección de datos. Para la técnica del resumen se usó el programa Smart Art, que permite tener una representación visual de la información mediante la creación de diseños gráficos, y comunicar mensajes o ideas de forma eficaz. Además, se hizo uso de gráficas y tablas que sintetizan los datos de estudio, continuando con el análisis transversal que hace realiza a estudios de caso, el cual es la empresa Jayanca Fruit S.A.C.

3.4.2. Análisis Cuantitativo.

Según Hernández et al. (2010), el análisis de datos cuantitativos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional. Se centra en la interpretación de los resultados de los métodos de análisis cuantitativo. Respecto a la investigación se utilizó el programa SPSS y Excel (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) desarrollado en la Universidad de Chicago, el cual es el más usado. El análisis de los datos se realizó tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y mediante la estadística descriptiva.

La estadística descriptiva consiste en describir los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable. Para la investigación se hizo el uso de la distribución de frecuencias, referidas al conjunto de puntuaciones ordenadas que generalmente se presenta como tablas. Las distribuciones de frecuencias se completarán agregando los porcentajes de casos en cada categorízalos, porcentajes válidos (excluyendo los valores perdidos) y los porcentajes acumulados (porcentaje de lo que se va acumulando en cada categoría, desde la más baja hasta la más alta).

Capítulo IV: Resultados y discusión

La presente investigación planteó tres objetivos específicos, los cuales son conocer el nivel de la gestión de abastecimiento de la empresa Jayanca fruit, evaluar la calidad del servicio de packing de la empresa Jayanca Fruit, en base al modelo SERVQUAL y el tercero fue analizar los requerimientos de los clientes de la empresa Jayanca Fruit S.A.C., con respecto a la calidad del servicio de packing y al abastecimiento; empleando como instrumentos al cuestionario y entrevistas.

4.1. Conocimiento del nivel de la gestión de abastecimiento.

El primer objetivo es conocer el nivel de la gestión de abastecimiento de la empresa Jayanca fruit, el cual se logró empleando como instrumento a la entrevista, que estaba conformada por diez preguntas que permitieron calcular los 4 indicadores propuestos.

El primer indicador fue el nivel de planificación en el abastecimiento de recursos, el cual es calculado con 4 preguntas, siendo la primera relaciona a la planificación en el abastecimiento (Figura 2).

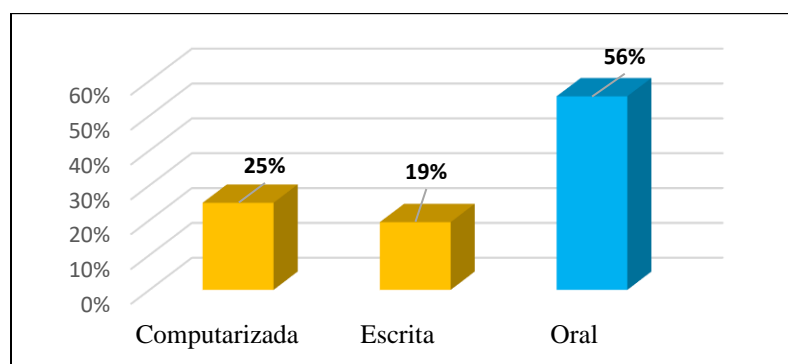


Figura 2 ¿La planificación en el abastecimiento (acopio) es oral, escrita o computarizada?

El 25% de la planificación en el abastecimiento es computarizada, el 19% es escrita y el 56% es oral, siendo este último un factor característico de las empresas agroindustriales.

La segunda pregunta del primer indicador fue relacionadas a factores del macro entorno que se toman en consideración al planificar el abastecimiento (Figura 3).

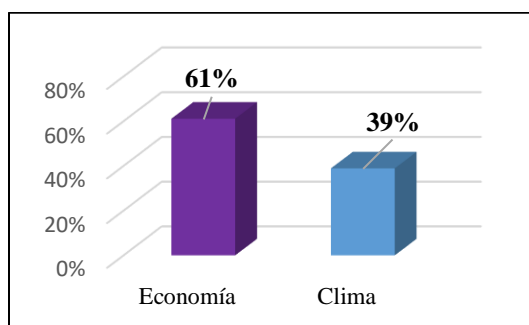


Figura 3 ¿Qué factores del macroentorno (Clima, economía y política, etc.) toman en cuenta al planificar el abastecimiento de sus recursos de producción?

El 61% de los entrevistados indicaron que el factor predominante es el económico, seguido del clima con un 39%, este último factor cada vez toma mayor participación en la planificación.

La tercera pregunta del primer indicador fue relacionadas a factores del micro entorno que se toman en consideración al planificar el abastecimiento (Figura 4).

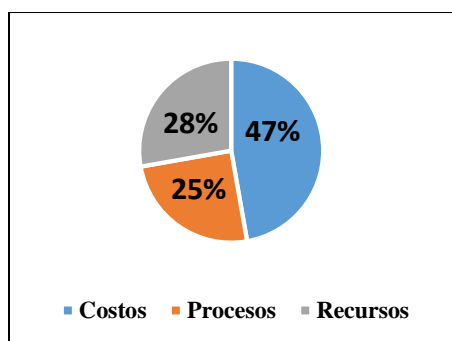


Figura 4 ¿Qué factores del microentorno (recursos, costos y procesos, etc.) toman en cuenta al planificar el abastecimiento de materia prima?

El 47% de los entrevistados indicaron que el factor predominante son los costos, seguido de la disponibilidad de recursos con un 28% y la mejora de los procesos con un 25%, el primer factor refleja una necesidad del liderazgo en costos de la cadena de abastecimiento con participación en la planificación y mejora de la competitividad de la empresa, los dos últimos factores tienen una relación directa con la calidad del servicio de packing de la empresa.

La cuarta pregunta del primer indicador fue relacionada a la necesidad de un plan de abastecimiento (Figura 5).

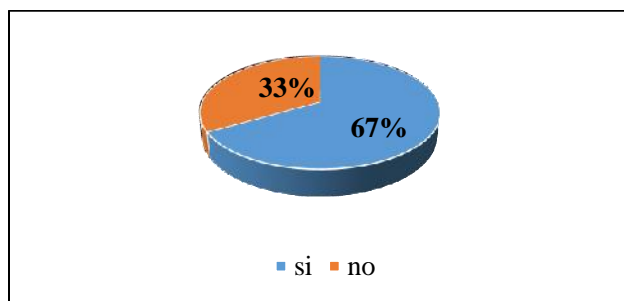


Figura 5: ¿Considera necesaria la empleabilidad de un plan en el abastecimiento de la empresa? ¿Si o No?

El 67% de los entrevistados indicaron que, si es necesario un plan de abastecimiento, seguido de un 33% que respondió que no, este último factor debe disminuirse para que la participación del empirismo en la planificación sea cada vez menor.

El indicador del nivel de planificación en el abastecimiento es alto producto de los resultados de las cuatro preguntas desarrolladas.

El segundo indicador fue el tipo de actividades emplean en sus procesos de abastecimiento, el cual es calculado con una pregunta, siendo esta de tipo exploratoria (Figura 6).

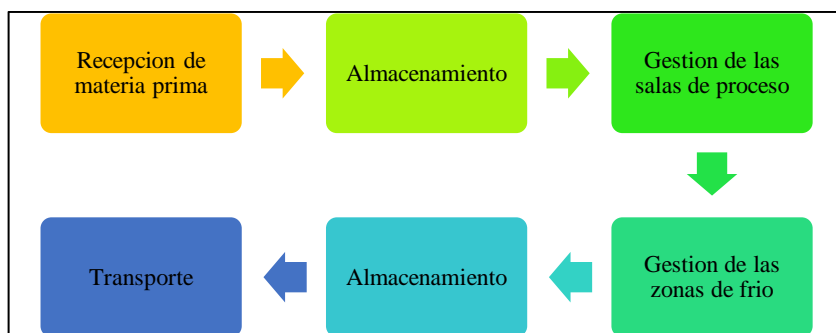


Figura 6: ¿Qué tipo de actividades emplean en sus procesos de abastecimiento?

Las operaciones de la empresa se dividen en seis, recepción de materia prima, almacenamiento de la misma, gestión de las salas de proceso, gestión de las zonas de frio, almacenamiento de producto terminado y transporte en los túneles de despacho (Urday Salomon ,

2017). La logística externa se trabaja a través de una alianza estratégica con Transpostes La Esperanza, empleando los Incoterm EXW y FOB (Free on Board).

El tercer indicador fue el nivel de control en los procesos de abastecimiento, el cual fue calculado con tres preguntas, siendo la primera de relacionada a los almacenes.

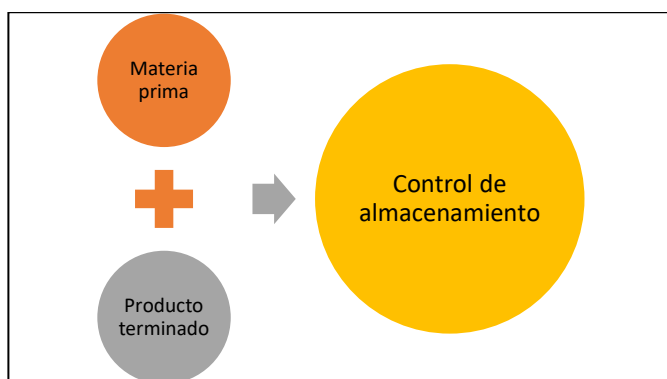


Figura 7: ¿Cómo se realiza el control de almacenes de la empresa?

El transporte interno de la planta está a cargo de los montacargas especiales y del personal en los 9000 m² que posee la planta, incluyendo una gestión de almacenes, a través del sistema racks de inventarios.

La segunda pregunta del tercer indicador fue relacionada con los factores limitan el control en el abastecimiento (Figura 8).

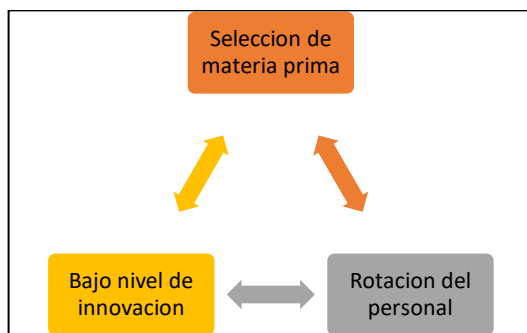


Figura 8: ¿Qué factores limitan el control en el abastecimiento?

La selección de materia prima, por su perecibilidad, calidad y especificaciones; la rotación del personal, por la naturaleza golondrina que se sufre en el distrito de Jayanca y el bajo nivel de innovación, debido al nulo desarrollo de tecnología por parte de la empresa, esto debido a la naturaleza del packing, obteniendo por la estrategia de imitación tecnológica.

La tercera pregunta del tercer indicador fue relacionada con la tipología de procesos de control en el abastecimiento (Tabla 8).

Tabla 8 Procesos de control que realiza la empresa al momento de abastecerse de recursos

Defectos	Tolerancias
Daños en paletización	0%
Etiquetado incorrecto	0%
Exceso de maduración	0%
Maduración insuficiente	2%
Heterogeneidad en maduración	5%
Calibres fuera de las especificaciones	2%
Podredumbre	0%
Daños internos	0%
Daños externos	2%
Temperatura fuera de rango	0%
Plaga o enfermedades	0%

Se ha identificado once procesos de control, a siete de estos se le atribuye el 0% de tolerancia, a maduración insuficiente, calibres fuera de las especificaciones y daños externos, se le atribuirá 2%; a heterogeneidad en maduración se le atribuirá 5% de tolerancia, al ser este último defecto el más difícil de controlar.

El indicador del nivel de control en el abastecimiento es alto producto de los resultados de las tres preguntas desarrolladas.

El cuarto indicador fue el nivel de retroalimentación en los procesos de abastecimiento, el cual es calculado con dos preguntas, siendo la primera relacionada al medio de retroalimentación (Figura 9).

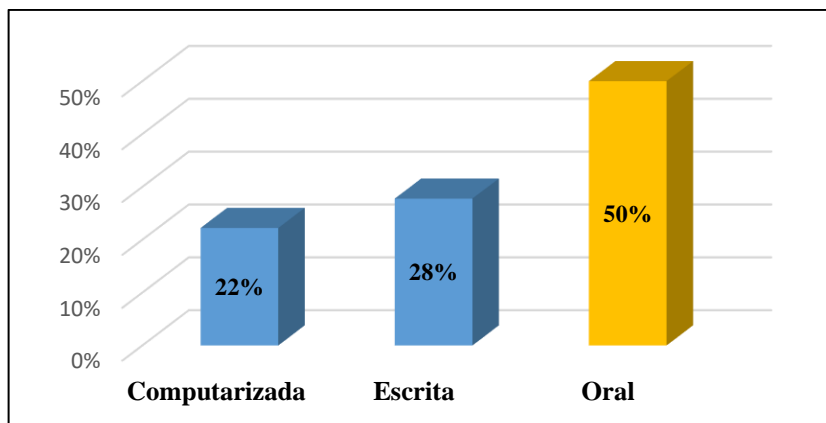


Figura 9 ¿Cuál es el medio que emplean para la retroalimentación (oral, escrita o computarizada)?

El 22% de la retroalimentación en el abastecimiento es computarizada, el 28% es escrita y el 50% es oral, siendo este último un factor característico de las empresas agroindustriales.

La segunda pregunta del cuarto indicador fue relacionada con qué porcentaje de la información obtenida en una campaña es utilizada para la próxima (Tabla 9).

Tabla 9 Porcentaje de información de una campaña que es utilizada para la próxima

Tipo de campaña	Porcentaje
Mango	10%
Palta	25%
Uva	50%

El 10% de retroalimentación en la temporada de mango del año 2016 para el año 2017, el 25% para palta y el 50% para la uva, siendo este último el mayor debido a la experiencia de la empresa en el packing de uva.

El indicador del nivel de retroalimentación en el abastecimiento es alto producto de los resultados de las dos preguntas desarrolladas.

Para poder sintetizar el primer objetivo específico de la tesis se empleó la figura 10.

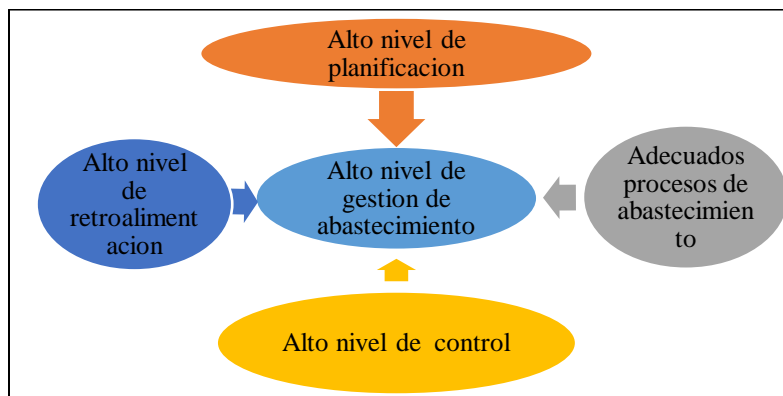


Figura 10 Síntesis del primer objetivo

El alto nivel de planificación, control, retroalimentación y los adecuados procesos de abastecimiento derivan en un alto nivel de gestión de abastecimiento de la empresa de packing Jayanca Fruit SAC.

4.2. Evaluación de la calidad del servicio de packing en base al modelo SERVQUAL

El segundo objetivo es evaluar la calidad del servicio de packing de la empresa Jayanca Fruit, en base al modelo SERVQUAL, el cual se logró empleando como instrumento a la entrevista, que estaba conformada por cinco preguntas que permitieron calcular los 12 indicadores propuestos en 5 dimensiones.

La primera pregunta está relacionada con el nivel de fiabilidad del servicio de packing, desarrollada en 3 indicadores, siendo el primero el número de clientes repetitivos (Figura 11).

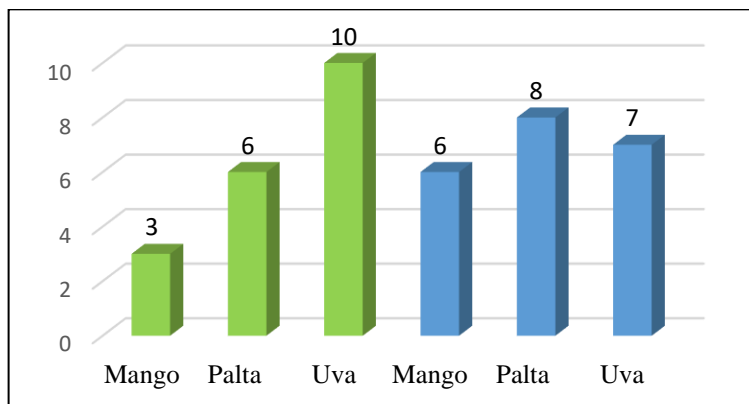


Figura 11 Número de clientes repetitivos por campaña en el año 2016 y 2017.

El número de clientes han incrementado en la campaña de mango y palta, en tres y dos clientes respectivamente, pero la campaña de uva ha tenido una reducción de tres clientes, debido a la baja cosecha de uva del 2017.

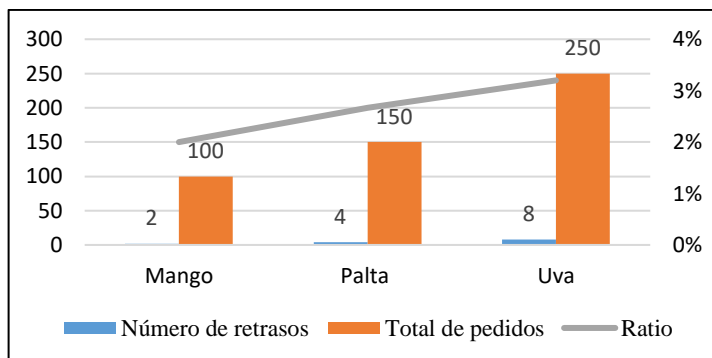


Figura 12 Indicador número de retrasos/total de pedidos en el año 2016.

La menor ratio lo tiene la temporada de mango con un 2%, seguido por la palta y uva, ambos con un 3%.

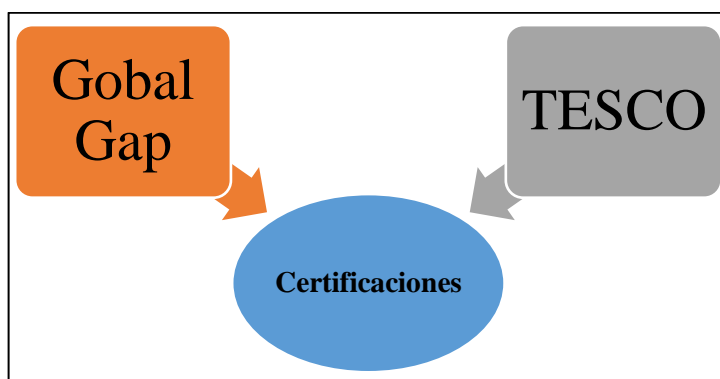


Figura 13 Tipo de certificaciones

La empresa cuenta con dos certificaciones internacionales, ambas con alta aceptación en el mercado europeo y en canales de distribución como los supermercados.

El regular número de clientes repetitivos, el bajo indicador de número de retrasos entre el total de pedidos y las adecuadas certificaciones en función al mercado europeo, derivan en un alto nivel de fiabilidad en la calidad del servicio de packing de la empresa Jayanca Fruit SAC.

La segunda pregunta está relacionada con el cómo los elementos tangibles mejoran la calidad del servicio de packing, desarrollada en 2 indicadores, siendo el primero las características de las instalaciones.

La infraestructura obtenida hasta el año 2016, tiene un valor en inversión de ocho millones de dólares, que fue financiado en parte, a través de un leasing a diez años. Posee una zona de tratamiento hidrotérmico, certificado por la APHIS de Estados Unidos, con una capacidad para 19 contenedores, lo cual les ofrece una ventaja competitiva frente a las otras empresas del departamento (Puga, 2017).

El segundo indicador es el tipo de envase y embalaje empleado en el packing (Tabla 10).

Tabla 10 Tipo de envase y embalaje empleado en el packing

Envases	Empaque	Embalaje
Mango: Mallas	Cajas de cartón corrugado	Pallet rotulado
Palta: Cajas de cartón corrugado	Cajas de cartón corrugado	Pallet rotulado
Uva: Cajas o bolsas de plástico	Cajas de cartón corrugado	Pallet rotulado

La tipología de envases es múltiple, pero la más frecuente para el servicio de packing agroexportador es ilustrada en la Tabla 10, los tres envases son de calidad.

La adecuada infraestructura y tipos de envase en función al mercado europeo, explican cómo los elementos tangibles mejoran la calidad del servicio de packing de la empresa Jayanca Fruit SAC.

La tercera pregunta está relacionada con el nivel de adaptación de la empresa al sector del servicio de packing agroexportador, desarrollada en 2 indicadores, siendo el primero la tipología de mercados (figura 14)

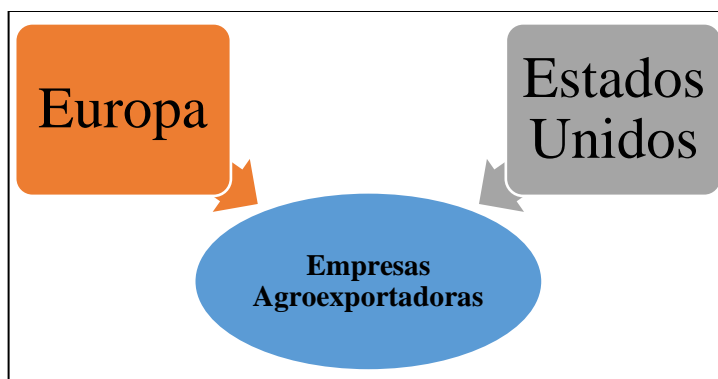


Figura 14 Tipo de mercados

Los mercados internacionales son Europa y Estados Unidos, de los cuales se derivan los clientes que son las empresas agroexportadoras, que no tienen planta de packing o que tienen una baja capacidad instalada de producción que no les abastece en determinadas situaciones.

El segundo indicador es el mapa de empatía de una empresa agroexportadora cliente.

Tabla 11 Mapa de empatía

Nombre del usuario o cliente: Jorge Campos	Cargo: Representante de la empresa Campo Sol
<p>¿Qué es lo que él piensa y siente?</p> <ul style="list-style-type: none"> -El sector agroexportador es inestable -Escasa oferta de servicios de packing en Lambayeque -El packing de mango tiene un alto costo 	<p>¿Qué es lo que él ve?</p> <p>el papel principal que juegan las empresas que no exportan, pero que ofrecen un servicio de procesamiento de productos agrícolas, agregando valor a las cadenas productivas de distintos productos agroexportables.</p>
<p>¿Qué es lo que él oye?</p> <p>Las empresas de packing, pueden utilizar la gestión de abastecimiento para hacer frente a la cambiante y veloz tendencia de la industria alimentaria mundial.</p>	<p>¿Qué es lo que él dice y hace?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Toma de decisiones satisfactorias que permitan acercarse o sobrepasar los objetivos planteados por la organización. -Evalúa la calidad del servicio de packing que brindan sus proveedores.
<p>Esfuerzos:-Busca que sus decisiones tenga implicancia en las personas que trabajan con él, en los procesos de packing y en su entorno.</p>	<p>Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mangos, paltas y uvas frescas con un servicio de packing de calidad, listos para ser exportado.

Los diferentes mercados, requerimientos y el buen perfil del cliente identificado en el mapa de empatía derivan en un alto nivel de adaptación de la empresa Jayanca Fruit SAC.

La cuarta pregunta está relacionada con capacidad de repuesta tiene la empresa frente a sus clientes del servicio de packing agroexportador, desarrollada en 3 indicadores, siendo el primero el nivel accesibilidad.

Jayanca Fruit SAC se desenvuelve en un mercado industrial, por lo que sus negociaciones son de empresa a empresa (Business to business), de empresa de packing a exportador, haciendo que el servicio sea accesible para este último pretendiendo mejorar su nivel, tomando como supuesto que los criterios de macro localización y micro localización, tomados en la planificación de la ubicación de la planta en el kilómetro 37 de la panamericana (distrito de Jayanca) tiene un alto nivel de correlación con el nivel accesibilidad de la empresa (Puga, 2017).

El segundo indicador es número de consultas resueltas entre el número total de consultas (Figura 15).

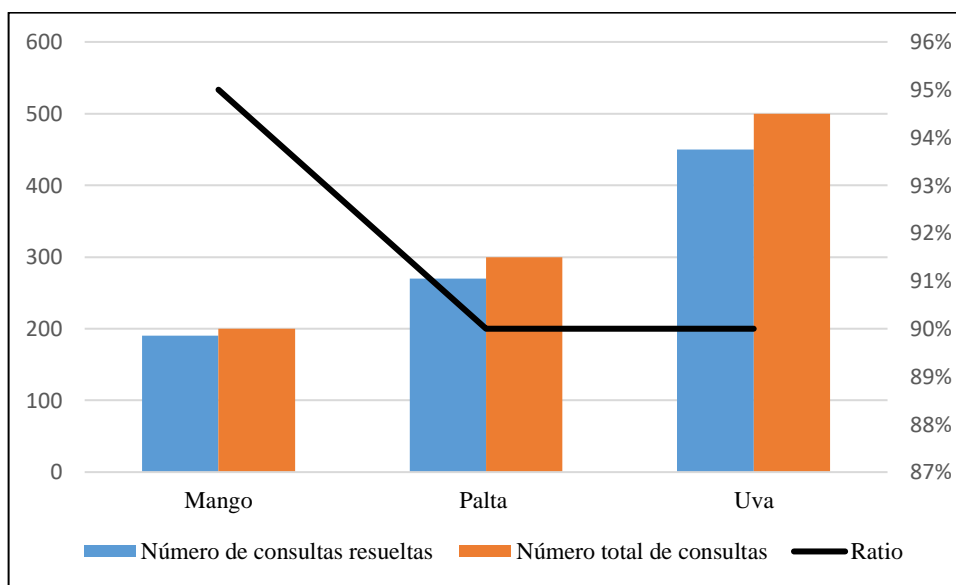


Figura 15 Ratio número de consultas resueltas entre el número total de consultas año 2016

La menor ratio lo tiene la temporada de mango con un 95% de consultas resueltas del total, seguido por la palta y uva, ambos con un 90%.

El tercer indicador es el tiempo de respuesta, estos resultados se obtuvieron del cuestionario a las 104 personas que conforma la muestra del estrato tres.

Tabla 12 Tiempo de respuesta

Horas	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa	
	Simple	Acumulada	Simple	Acumulada
1	40	40	38%	38%
2	30	70	29%	67%
3	15	85	14%	82%
4	8	93	8%	89%
5	5	98	5%	94%
6	4	102	4%	98%
7	2	104	2%	100%
Suma	104		100%	

El promedio (media) alcanzado según los encuestados, en horas por tonelada, es de 2,3 catalogado como muy buena; el 50% de los encuestados informo que el tiempo máximo era de 2 horas, en tanto el restante 50% informa que el tiempo es más de 2 horas (mediana); la mayor frecuencia en tiempo de respuesta de una hora por tonelada (moda).

El adecuado nivel de accesibilidad, el alto porcentaje de consultas resueltas y el bajo promedio de tiempo de respuesta derivan en una alta capacidad de respuesta de la empresa Jayanca Fruit SAC.

La quinta pregunta está relacionada con el nivel de seguridad que la empresa brinda sus clientes en el servicio de packing agroexportador, desarrollada en 2 indicadores, siendo el primero el nivel inocuidad (Figura 16).

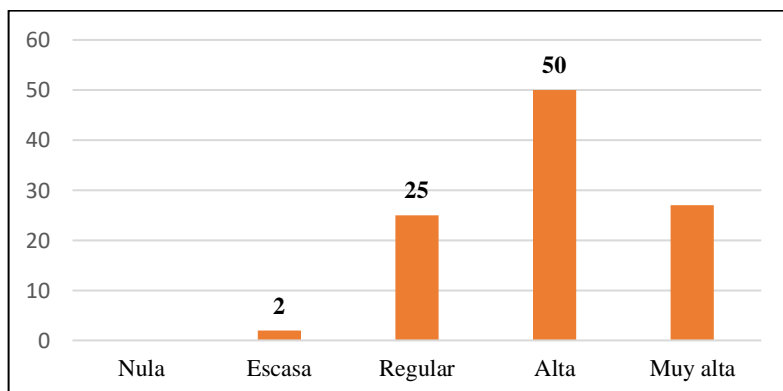


Figura 16 Nivel de inocuidad en el servicio

Los resultados se obtuvieron del cuestionario a las 104 personas que conforma la muestra del estrato tres, 50 personas consideran que el servicio tiene una alta inocuidad, 27 que tiene una muy alta, 25 que tiene una regular, 2 que tiene una escasa y ninguna persona señalo que tiene nula inocuidad.

El segundo indicador es el grado de trazabilidad, el cual al ser un indicador cualitativo tiene un enfoque exploratorio, obteniendo la siguiente información.

La codificación del producto terminado, teniendo como caso el código F0101221020101, señalaría con la letra F, que se trata de una fruta fresca, el 01 señalaría que el producto que se negocia es mango (*Mangifera indica L.*), el código de variedad 01 especificara que se trata de la variedad Kent, el código 2 de tipo de cultivo advertiría que se refiere a mango convencional, el código 2 de la línea de empaque especificará que es un producto para el mercado de EE. UU., el código 1 del modelo de pallet indicaría la medida de parihuela, el código de modelo de producto 02 determinará el peso estándar de las cajas que se paletizan, el código 01 identifica el logo o marca de caja según cliente, y finalmente, el código 01 del número de cajas por pallet especificará que son 239 cajas en un pallet.

El alto nivel de inocuidad y el detallado grado de trazabilidad derivan en un alto nivel de seguridad que la empresa Jayanca Fruit SAC. brinda a sus clientes en el servicio de packing agroexportador.

4.3. Análisis de los requerimientos de los clientes de Jayanca Fruit S.A.C.

El tercer objetivo es analizar los requerimientos de los clientes de la empresa Jayanca Fruit S.A.C., el cual se logró empleando como instrumento al cuestionario, que estaba conformada por diez preguntas cerradas.

La primera pregunta está relacionada con la calidad del servicio percibida (Figura 17).

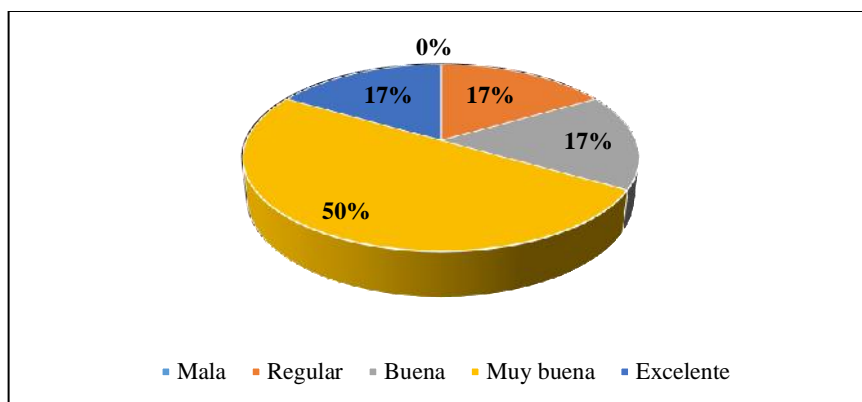


Figura 17 Calidad del servicio percibida

En los resultados obtenidos en el 2017, el 50% de los clientes atribuyen una calificación de muy buena a la calidad del servicio, el 17% de los clientes refiere que es excelente, buena y regular.

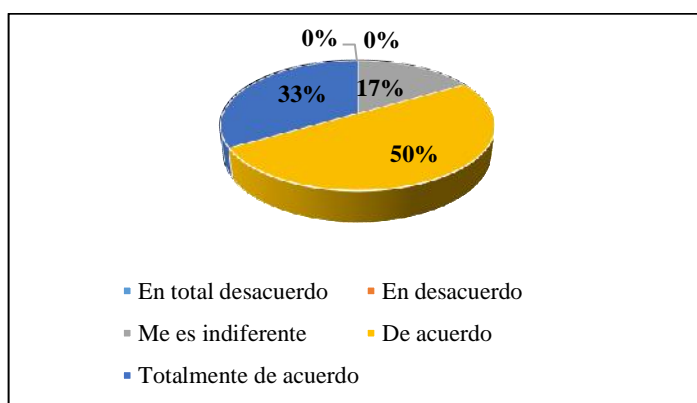


Figura 18 ¿Cree usted que la logística dentro de la empresa influye en la calidad del servicio de packing que se le brindan?

El 50% de los clientes está totalmente de acuerdo en que la logística influye en la calidad del servicio de packing que les brindan, 33% está de acuerdo, a 17% le es indiferente y ningún cliente está en desacuerdo con esta afirmación.

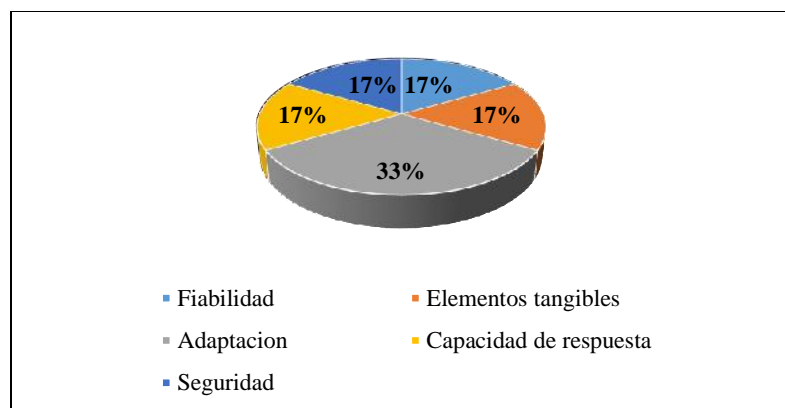


Figura 19 Marque una alternativa según su prioridad en estos aspectos en la calidad de un servicio de packing

El 33% de los clientes afirma que el principal factor que influye en la calidad del servicio de packing que les brindan es la adaptación, seguido por 17% en el resto de factores.

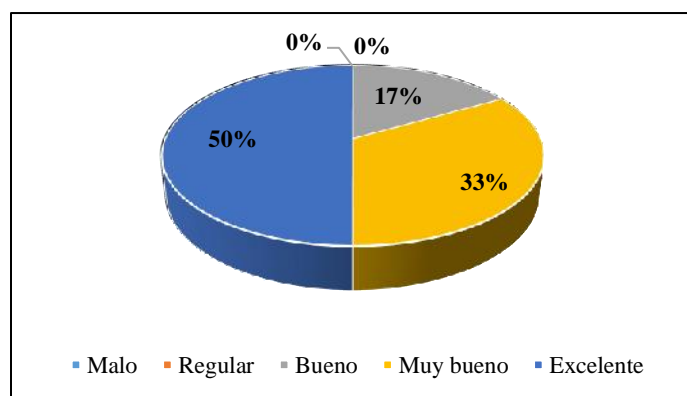


Figura 20 ¿Cómo calificaría usted la infraestructura y tecnología que la empresa Jayanca fruit emplea en el servicio de packing?

el 50% de los clientes atribuyen una calificación de excelente a la infraestructura y tecnología de la empresa, el 33% de los clientes refiere que es muy buena, 17% la considera buena y ninguno la considera regular o malo.

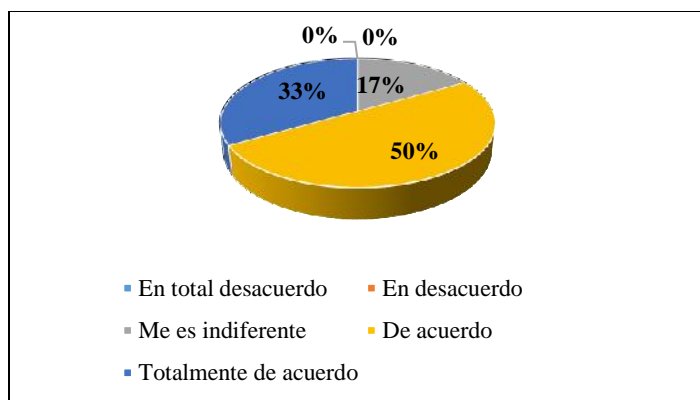


Figura 21 ¿Considera usted que el personal que lo atiende en Jayanca Fruit es empático?

El 50% de los clientes está de acuerdo en que el personal que atiende en la empresa es empático lo cual influye en la calidad del servicio de packing que les brindan, 33% está totalmente de acuerdo, el 17% le es indiferente y ningún cliente está en desacuerdo con esta afirmación.

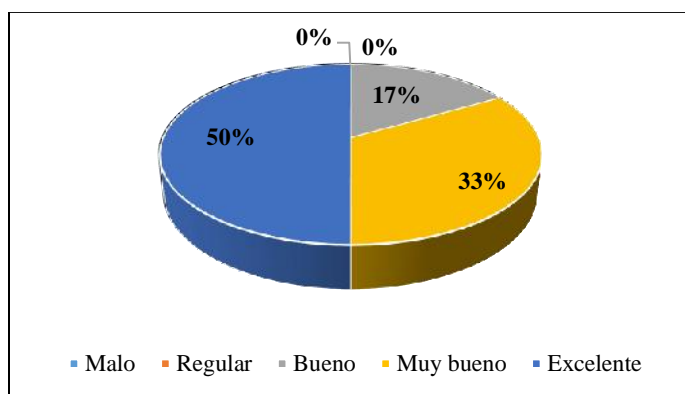


Figura 22 ¿Qué capacidad de repuesta tiene la empresa frente a sus requerimientos?

El 50% de los clientes consideran que la capacidad de repuesta de la empresa frente a sus requerimientos es Excelente, el 33% de los clientes refiere que es muy buena, 17% la considera buena y ninguno la considera regular o mala.

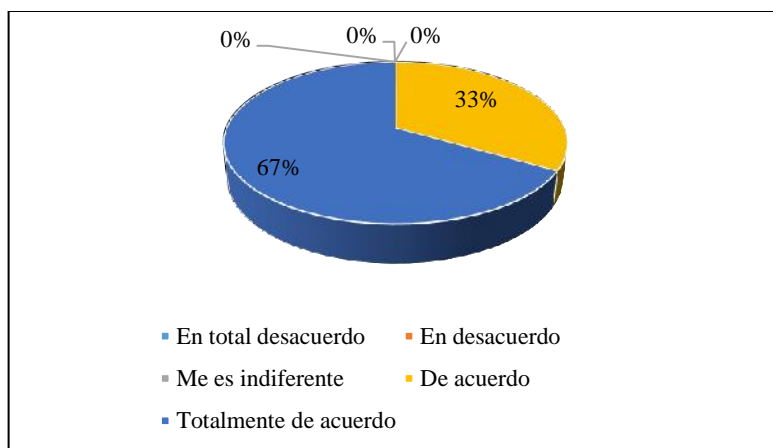


Figura 23 ¿Considera que la gestión de abastecimiento de Jayanca Fruit influye en la inocuidad y trazabilidad del servicio de packing?

El 67% de los clientes está totalmente de acuerdo en que la gestión de abastecimiento influye en la inocuidad y trazabilidad del servicio de packing que les brindan, 33% está de acuerdo y a ningún cliente le es indiferente o está en desacuerdo con esta afirmación.

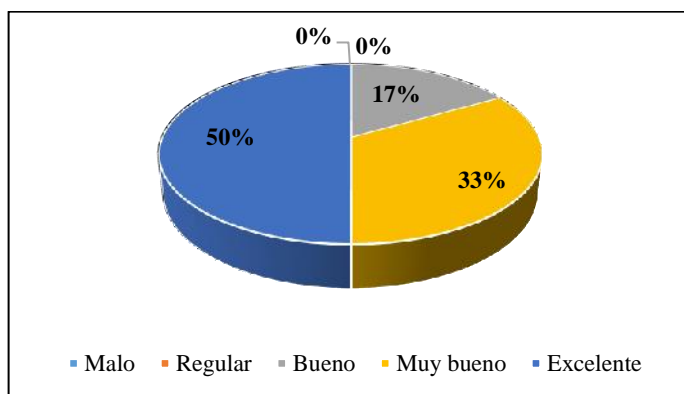


Figura 24 ¿Cómo calificaría usted la presentación del producto terminado que Jayanca fruit le ha entregado?

El 50% de los clientes consideran que la presentación del producto terminado o procesado que la empresa les ha entregado en el año 2016 y 2017 es Excelente, el 33% de los clientes refiere que es muy bueno, el 17% lo considera bueno y ninguno la considera regular o malo.

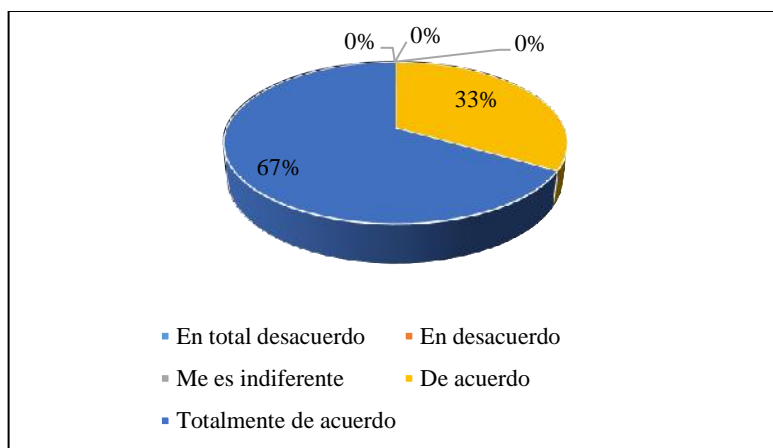


Figura 25 ¿Considera usted que las certificaciones influyen en la calidad del servicio de packing?

El 67% de los clientes está totalmente de acuerdo en que las certificaciones influyen en la calidad del servicio de packing que les brindan, 33% está de acuerdo y a ningún cliente le es indiferente o está en desacuerdo con esta afirmación.

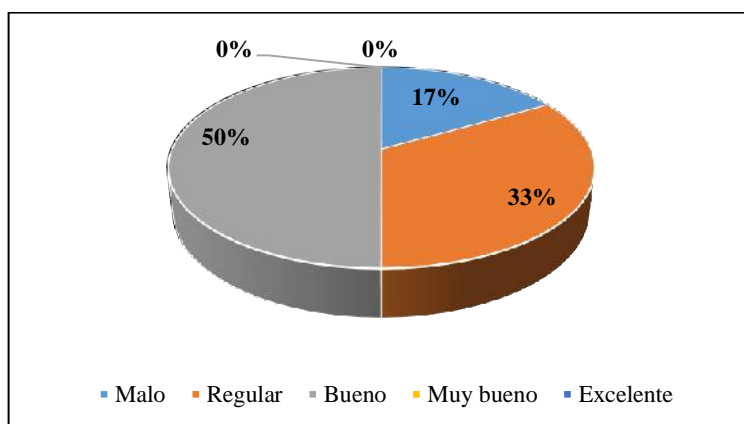


Figura 26 ¿Cómo calificaría usted al servicio post venta que Jayanca fruit le ha brindado?

El 50% de los clientes consideran que el servicio post venta que la empresa les ha brindado en el año 2016 y 2017 es Bueno, el 33% de los clientes refiere que es regular, el 17% lo considera malo y ninguno la considera muy bueno o excelente.

4.4. Discusión

La presente investigación planteó tres objetivos específicos, los cuales son conocer el nivel de la gestión de abastecimiento de la empresa Jayanca fruit, evaluar la calidad del servicio de packing de la empresa Jayanca Fruit, en base al modelo SERVQUAL y el tercero fue analizar los requerimientos de los clientes de la empresa Jayanca Fruit S.A.C., con respecto a la calidad del servicio de packing y al abastecimiento; empleando como instrumentos al cuestionario y entrevistas.

Las teorías empleadas fueron la logística, la gestión de abastecimiento, la calidad, la calidad del servicio y la calidad del servicio de packing. Por lo que para ilustrar la presente tesis se empleó una tabla de discusión de resultados.

Tabla 13 Discusión de resultados

Hipótesis planteadas en función a los objetivos específicos	Teorías empleadas	Experiencias obtenidas	Observaciones
El alto nivel de planificación, control, retroalimentación y los adecuados procesos de abastecimiento derivan en un alto nivel de gestión de abastecimiento de la empresa de packing Jayanca Fruit SAC.	-Logística -Gestión de abastecimiento	- Alto nivel de planificación, control y retroalimentación - Adecuados procesos de abastecimiento	-La administración logística deriva en un alto nivel de gestión de abastecimiento de la empresa de packing Jayanca Fruit SAC

<p>El alto nivel de fiabilidad, contribución de elementos tangibles, adaptación, capacidad de respuesta y seguridad derivan en un desempeño alto en la calidad del servicio de packing de la empresa Jayanca Fruit SAC.</p>	<p>-Calidad</p> <p>-Servicio de calidad</p> <p>-Modelo SERVQUAL</p> <p>-Calidad del servicio de packing</p>	<p>- El regular número de clientes repetitivos, el bajo indicador de número de retrasos entre el total de pedidos y las adecuadas certificaciones en función al mercado europeo, derivan en un alto nivel de fiabilidad en la calidad del servicio de packing de la empresa.</p> <p>- La adecuadas infraestructura y tipos de envase en función al mercado europeo, explican cómo los elementos tangibles mejoran la calidad del servicio de packing de la empresa.</p> <p>-Los diferentes mercados, requerimientos y el buen perfil del cliente identificado en el mapa de empatía derivan en un alto nivel de adaptación de la empresa.</p> <p>- El adecuado nivel de accesibilidad, el alto porcentaje de consultas resueltas y el bajo promedio de tiempo de respuesta derivan en una alta capacidad de respuesta de la empresa.</p> <p>- El alto nivel de inocuidad y el detallado grado de trazabilidad derivan en un</p>	<p>- La calidad del servicio de packing agroexportador puede ser evaluado con estos 5 factores.</p>
---	---	---	---

		alto nivel de seguridad que la empresa Jayanca Fruit SAC. brinda a sus clientes en el servicio de packing agroexportador.	
El requerimiento de los clientes relaciona la calidad del servicio de packing con la gestión abastecimiento de la empresa.	-Gestión de abastecimiento -Calidad del servicio de packing	- El 50% de los clientes está totalmente de acuerdo en que la logística influye en la calidad del servicio de packing que les brindan. - El 67% de los clientes está totalmente de acuerdo en que la gestión de abastecimiento influye en la inocuidad y trazabilidad del servicio de packing que les brindan.	- El 50% de los clientes atribuyen una calificación de muy buena a la calidad del servicio - El 50% de los clientes consideran que la presentación del producto terminado o procesado que la empresa les ha entregado en el año 2016 y 2017 es Excelente.

No es adecuado afirmar que las hipótesis obtenidas siempre serán acertadas, en las empresas de este sector, principalmente el éxito o fracaso estará a cargo de la administración responsable de ejecutar las actividades recomendadas correctamente.

Conclusiones

1. El alto nivel de planificación, control, retroalimentación y los adecuados procesos de abastecimiento derivan en un alto nivel de gestión de abastecimiento de la empresa de packing Jayanca Fruit SAC.
2. El regular número de clientes repetitivos, el bajo indicador de número de retrasos entre el total de pedidos y las adecuadas certificaciones en función al mercado europeo, derivan en un alto nivel de fiabilidad en la calidad del servicio de packing de la empresa. La adecuadas infraestructura y tipos de envase en función al mercado europeo, explican cómo los elementos tangibles mejoran la calidad del servicio de packing de la empresa. Los diferentes mercados, requerimientos y el buen perfil del cliente identificado en el mapa de empatía derivan en un alto nivel de adaptación de la empresa. El adecuado nivel de accesibilidad, el alto porcentaje de consultas resueltas y el bajo promedio de tiempo de respuesta derivan en una alta capacidad de respuesta de la empresa. El alto nivel de inocuidad y el detallado grado de trazabilidad derivan en un alto nivel de seguridad que la empresa Jayanca Fruit SAC. brinda a sus clientes en el servicio de packing agroexportador.
3. El 50% de los clientes está totalmente de acuerdo en que la logística influye en la calidad del servicio de packing que les brindan y el 67% de los clientes está totalmente de acuerdo en que la gestión de abastecimiento influye en la inocuidad y trazabilidad del servicio de packing que les brindan.
4. La gestión de abastecimiento contribuye positivamente en la calidad del servicio packing a productos agroexportables, en la empresa Jayanca Fruit S.A.C., relacionado a su eficiente administración de operaciones y eficaz adquisición de maquinarias, equipos y similares (elementos tangibles), dichas actividades mejoran la calidad de packing y la interacción con los clientes

Recomendaciones

1. La administración logística debe tener una mejora en el proceso de retroalimentación para mantener en alto el nivel de desempeño de la gestión de abastecimiento de la empresa de packing Jayanca Fruit SAC.
2. La calidad del servicio de packing agroexportador puede ser evaluado con el Modelo SERVQUAL adaptando al sector los factores de fiabilidad, contribución de elementos tangibles, adaptación, capacidad de respuesta y seguridad.
3. El 50% de los clientes atribuyen una calificación de muy buena a la calidad del servicio, por lo cual se recomienda a la administración mejorar este indicador y entrevistar a sus clientes al finalizar cada campaña para así estar mejor informado de sus requerimientos.
4. Para que la gestión de abastecimiento contribuya positivamente en la calidad del servicio packing a productos agroexportables, la empresa debe tener una mejora continua en el abastecimiento de personal, debido a que existe una escasez de mano de obra y una practica de inasistencia al trabajo (actividad golondrina) en el distrito de Jayanca, producto de la competencia agroindustrial en la reclutación de personal; se recomienda también mejorar el nivel de innovación, debido a que existe un nulo desarrollo de tecnología por parte de la empresa, esto debido a la naturaleza del packing, optando por la estrategia de imitación tecnológica.

Referencias

- Arellano, R. (2016). El mercado crece a pesar de la reducción del consumo. *Revista economía*, (60), p. 18.
- Arcidiácono, M. S. (2004). *Gestión del sector agroindustrial*. Recuperado de <http://www.bcr.com.ar/Publicaciones/investigaciones/>
- Castellanos, A. (2009) *Gestión logística del transporte y distribución de mercancías*. Barranquilla: Ediciones Uninorte
- Bastos, A. (2007) *Distribución Logística y Comercial, la Logística en la Empresa*. España. Ideas propias Editorial.
- Corvacho Valderra, P. A. (29 de Septiembre de 2016). Gestión de las expresas agroindustriales de Lambayeque. Lizana Guevara, N.P. (entrevistador).
- Crosby, P. B. (2008). *La calidad no cuesta*, Mexico, Mexico: Cecsá.
- Deulofeu, J. (2002). *Gestión de la calidad total en el comercio detallista*. Madrid, España: Ediciones pirámide.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Quality Control*. Nueva York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Gomes, R. (2012) *Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes, caso Manizales*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia. Manizales.
- Guerra, I. (2007). *Evaluación de Calidad Total, conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño*. Indiana, Estados Unidos: Authorhouse.
- Hernández., R, Fernández, C., & Baptista, M. (1991). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. Recuperado de <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecadec/metodologia-de-la-investigacion.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Ishikawa, K. (2003). *What is Total Quality Control?*. Englewood, Estados Unidos: Prentice-Hall.
- Koetting, J. R. (1984). Foundations of naturalistic inquiry, developing a theory base for understanding individual interpretations of reality. Dallas, Estados Unidos: Association for Educational Communications and Technology.
- Monterroso, E. (2006). *El proceso logístico y la gestión de la cadena de abastecimiento*. Recuperado de: <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/logistica.pdf>
- Lastra, E., y Arce, A. (Ed.). (2009). *UNA MYPE CON CALIDAD, guía para entender y evaluar un sistema de gestión de la calidad*. Lima, Perú: Nathan Associates.
- Menger, C. (2006) *Principios de economía política, clásicos de la libertad*. Madrid, España: Unión Editorial.
- Pasmiño, A. & Flor, C. (2008). *Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente que permite el mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A.* (Tesis de grado). Universidad San Francisco de Quito, Quito, Ecuador.
- Pino, R. (2014). *La relación entre el sector industrial y el tamaño de empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional*. (tesis de doctorado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Puga, J. (22 de Abril de 2016). Características de las empresas de packing. Asociación Regional de Exportadores Lambayeque (entrevistador).

- Sáez, S., y Gómez, L. (2006). *Sistema de mejora de la calidad total en el laboratorio, Teoría y práctica*. Valencia, España: Editorial Universidad de Valencia.
- Shapiro, J (2001) *Modeling the Supply Chain*, Cambridge: MIT Press.
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). (2017). *Exportaciones nacionales por sub-partida nacional*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/operatividadaduanera/index.html>
- Vara, A. A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa, desde la idea hasta la sustentación*. Lima, Perú: Editorial Universidad de San Martín de Porres.
- Vargas, G. (2006). *Introducción a la teoría económica, un enfoque latinoamericano*. Mexico, Mexico: Pearson Educación.
- Zanotti, G. (2012). *Introducción a la Escuela Austriaca de Economía*. Buenos Aires, Argentina: Unión Editorial.
- Zeithmal, V. Parasuraman, A. y Berry, L. (2007). *Problems and Strategies in Services Marketing*. Nueva York, Estados Unidos: Harper & Row.

Anexos

Anexo 1 Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Independiente La gestión de abastecimiento	“La gestión de abastecimiento abarca la planificación y la gestión de todas las actividades involucradas en el abastecimiento y todas las actividades de gestión logística, (Chavez, Torres, 2012)	Administrativa y logística	-Nivel de planificación en el abastecimiento de insumos y materiales	Cuestionario Entrevista
			-Tipo de actividades empleadas en procesos de abastecimiento.	
			- Nivel de control en el abastecimiento.	
			-Nivel de retroalimentación en el proceso de abastecimiento	

Anexo 2 Operacionalización de la variable dependiente.

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Items	Instrumentos
Dependiente Calidad del servicio de packing a productos agroexportables	Oferta de valor especializada para productos perecibles con la finalidad de ser exportados, la cual requiere de atributos como la fiabilidad, elementos tangibles, adaptación, capacidad de respuesta y seguridad, para poder cumplir con las expectativas de la demanda, (Puga, 2016).	Fiabilidad	-Número de clientes repetitivos -Número de retrasos/Total de pedidos. -Tipo de certificaciones obtenidas.	¿Qué fiabilidad tiene el servicio que brinda la empresa?	Cuestionario Entrevista
		Elementos tangibles	-Características de las instalaciones -Tipo de envase y embalaje empleado	¿De qué manera elementos tangibles mejoran la calidad del servicio?	
		Adaptación	-Tipo de mercado y requerimientos -Mapa de empatía	¿Qué nivel de adaptación posee la empresa?	
		Capacidad de respuesta	-Nivel de accesibilidad -Número de consultas resueltas/Número total de consultas. -Tiempo de respuesta	¿Qué capacidad de repuesta tiene la empresa frente a sus clientes?	
		Seguridad	-Nivel de inocuidad -Grado trazabilidad.	¿Cuán importante es la seguridad para la empresa?	

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES
Contribución de la gestión de abastecimiento en la calidad del servicio de packing a productos agroexportables, en la empresa Jayanca Fruit S.A.C., del departamento de Lambayeque, en el periodo 2016 al 2017.	¿Cómo contribuye la gestión de abastecimiento en la calidad del servicio de packing a productos agroexportables, en la empresa Jayanca Fruit S.A.C., del departamento de Lambayeque, en el periodo 2016 al 2017?	<p><u>Objetivo general.</u></p> <p>Analizar la contribución de la gestión de abastecimiento en la calidad del servicio de packing a productos agroexportables, en la empresa Jayanca Fruit S.A.C., del departamento de Lambayeque, en el periodo 2016 al 2017.</p> <p><u>Objetivos específicos.</u></p> <p>1. Conocer el nivel de la gestión de abastecimiento de la empresa Jayanca fruit.</p> <p>2. Evaluar la calidad del servicio de packing de la empresa Jayanca Fruit, en base al modelo SERVQUAL</p> <p>3. Analizar los requerimientos de los clientes de la empresa Jayanca Fruit S.A.C., con respecto a la calidad del servicio de packing y al abastecimiento.</p>	<p>Gestión de abastecimiento</p> <p>La gestión de abastecimiento abarca la planificación y la gestión de todas las actividades involucradas en el abastecimiento y todas las actividades de gestión logística, (Chavez, Torres, 2012)</p> <p>Calidad del ser servicio de packing a productos agroexportables.</p> <p>Oferta de valor especializada para productos perecibles con la finalidad de ser exportados, la cual requiere de atributos como la fiabilidad, elementos tangibles, adaptación, capacidad de respuesta y seguridad, para poder cumplir con las expectativas de la demanda (Puga, 2016).</p>	La gestión de abastecimiento contribuye positivamente en la calidad del servicio de packing a productos agroexportables, en la empresa Jayanca Fruit S.A.C., del departamento de Lambayeque, en el periodo 2016 al 2017.	<p><u>Variable independiente:</u></p> <p>Gestión de abastecimiento</p> <p><u>Variable dependiente:</u></p> <p>Calidad del servicio de packing a productos agroexportables</p>

Anexo 4

Matriz de coherencia

Objetivo específico 1	Indicadores	Instrumento	ITEMS
a) Conocer el nivel de la gestión de abastecimiento de la empresa Jayanca fruit	Nivel de planificación en el abastecimiento de recursos	Entrevista	<p>¿La planificación en el abastecimiento (acopio) es oral, escrita o computarizada?</p> <p>¿Qué factores del macroentorno (Clima, economía y política, etc.) toman en cuenta al planificar el abastecimiento (acopio)?</p> <p>¿Qué factores del microentorno (recursos, costos y procesos, etc.) toman en cuenta al planificar el abastecimiento (acopio)?</p> <p>¿Considera necesaria la empleabilidad de un plan en el abastecimiento de la empresa? ¿Si o No? ¿Por qué?</p>
	-Tipo de actividades empleadas en procesos de abastecimiento.		¿Qué tipo de actividades emplean en sus procesos de abastecimiento?
	Nivel de control en el abastecimiento		<p>¿Cómo se realiza el control de almacenes de la empresa?</p> <p>¿Qué factores limitan el control en el abastecimiento?</p> <p>¿Qué tipo de procesos de control realiza la empresa al momento de abastecerse de recursos?</p>
	Nivel de retroalimentación en el proceso de abastecimiento		<p>¿Cuál es el medio que emplean para la retroalimentación (oral, escrita o computarizada)?</p> <p>¿la información obtenida en una campaña es utilizada para la próxima? ¿En qué porcentaje?</p> <p>¿De qué manera?</p> <p>¿Qué otro comentario desearía agregar a esta entrevista?</p>

Anexo 5

Matriz de coherencia

Objetivo específico 2	Instrumento	Indicadores	ITEMS
b) Evaluar la calidad del servicio de packing de la empresa Jayanca Fruit, en base al modelo SERVQUAL	Entrevista	-Número de clientes repetitivos -Número de retrasos/Total de pedidos. -Tipo de certificaciones obtenidas.	¿Qué fiabilidad tiene el servicio que brinda la empresa?
		-Características de las instalaciones -Tipo de envase y embalaje empleado	¿De qué manera elementos tangibles mejoran la calidad del servicio?
		-Tipo de mercados y requerimientos -Mapa de empatía	¿Qué nivel de adaptación posee la empresa?
		-Nivel de accesibilidad -Número de consultas resueltas/Número total de consultas. -Tiempo de respuesta	¿Qué capacidad de repuesta tiene la empresa frente a sus clientes?
		-Nivel de inocuidad -Grado de trazabilidad.	¿Cuán importante es la seguridad para la empresa?

Anexo 6. CUESTIONARIO PARA CLIENTES DE LA EMPRESA JAYANCA FRUIT SAC.

Objetivo específico: Evaluar la calidad del servicio de packing

Unidad de investigación: Clientes

Tipo de cuestionario: Cuestionario individual

Instrucción: marque con un (X) el recuadro que corresponda.

Nombre de la empresa:

Representante:

1. ¿Cómo calificaría usted a la calidad del servicio que brinda la empresa Jayanca fruit?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

2. ¿Cree usted que la logística dentro de la empresa influye en la calidad del servicio de packing que se le brindan?

1 En total desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Me es indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
--------------------------	--------------------	------------------------	-----------------	----------------------------

3. Marque una alternativa según su prioridad de estos aspectos en la calidad de un servicio de packing.

Fiabilidad	Elementos tangibles	Adaptación	Capacidad de respuesta	Seguridad
------------	---------------------	------------	------------------------	-----------

4. ¿Cómo calificaría usted la infraestructura y tecnología que la empresa Jayanca fruit emplea en el servicio de packing?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

5. ¿Considera usted que el personal que lo atiende en Jayanca Fruit es empático?

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Me es indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

6. ¿Qué capacidad de repuesta tiene la empresa frente a sus requerimientos?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

7. ¿Considera que la gestión de abastecimiento de Jayanca Fruit influye en la inocuidad y trazabilidad del servicio de packing?

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Me es indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

8. ¿Cómo calificaría usted la presentación del producto terminado que Jayanca fruit le ha entregado?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

9. ¿Considera usted que las certificaciones influyen en la calidad del servicio de packing?

1	2	3	4	5
En total desacuerdo	En desacuerdo	Me es indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

10. ¿Cómo calificaría usted al servicio post venta que Jayanca fruit le ha brindado?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-----------	-------	---------	------

Anexo 7. Relación de empresas que ofrecen servicios de packing a terceros en el año 2016

1. PRONATUR S.A.C
2. TROPICAL SAC.
3. AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.
4. ECOSAC AGRICOLA S.A.C.
5. AGRICOLA SAN JUAN S.A
- 6 GANDULES INC SAC.
7. CORPORACIÓN BETA
8. GREENLAND PERU S.A.C.
9. JAYANCA FRUIT SAC.

