



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Cadena de suministro y procesos operativos en una  
empresa ladrillera, Rioja 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Olemar Otero, Katerinne Mabel ([orcid.org/0000-0003-4329-9455](https://orcid.org/0000-0003-4329-9455))

**ASESOR:**

Mg. Mamani Lozano, Cesar Jhonathan ([orcid.org/0000-0001-7998-2462](https://orcid.org/0000-0001-7998-2462))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicado a mis padres por su esfuerzo en educarme y hacerme una persona con valores, por su apoyo y motivación para continuar con mis objetivos profesionales.

## **Agradecimiento**

Agradezco principalmente a Dios por las oportunidades y la fortaleza que me da día a día, así mismo quiero agradecer a mi familia y especialmente a mi asesor de tesis César Jhonathan Mamani Lozano; por sus enseñanzas y su paciencia en el proceso del desarrollo de esta investigación.

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

**Declaratoria de autenticidad del Asesor**

Yo, MAMANI LOZANO CESAR JHONATHAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Cadena de suministro y procesos operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023", cuyo autor es OLEMAR OTERO KATERINNE MABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MAMANI LOZANO CESAR JHONATHAN <b>DNI:</b> 46617372 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7998-2462	Firmado electrónicamente por: CMAMANIL67 el 09- 11-2023 18:09:53

Código documento Trilce: TRI - 0653571

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### Declaratoria De Originalidad Del Autor

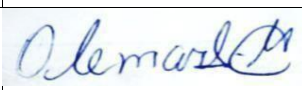
Yo, OLEMAR OTERO, KATERINNE MABEL; estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACION de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el proyecto de investigación titulado: "Cadena de Suministro en las Organizaciones, Rioja, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Proyecto de investigación:

No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.

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

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

LIMA, 24 de junio del 2023

Apellidos y Nombres de	Firma
OLEMAR OTERO KATERINNE MABEL DNI: 70868523 ORCID: 0000-0003-4329-9455	

Código documento Trilce: TRI

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria De Originalidad Del Autor .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de Tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.2.1. Variable 1: Cadena de Suministro .....	16
Variable 2: Proceso Operativo .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Análisis descriptivo .....	21
4.2. Análisis inferencial .....	27
V. DISCUSIÓN .....	30
V. CONCLUSIONES .....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b>	Correlación de las variables Cadena de Suministros y Procesos Operativos	29
<b>Tabla 2</b>	Correlación de las variables Cadena de Suministros y los Costos	30
<b>Tabla 3</b>	Correlación de las variables Cadena de Suministros y la Conformidad	31
<b>Tabla 4</b>	Correlación de las variables Cadena de Suministros y la Variedad Procesos Operativos.	32

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Porcentaje del personal con conocimiento sobre el diseño de la cadena de suministros	29
<b>Figura 2</b>	Porcentaje del personal con conocimiento sobre la calidad en la cadena de suministros	30
<b>Figura 3</b>	Porcentaje del personal con conocimiento sobre el tiempo en la cadena de suministros	31
<b>Figura 4</b>	Porcentaje del personal con conocimientos sobre los costos en los procesos operativos	32
<b>Figura 5</b>	Porcentaje del personal con conocimiento sobre la conformidad en los procesos operativos	33
<b>Figura 6</b>	Porcentaje del personal con conocimiento sobre la variedad en los procesos operativos	34



## Resumen

La investigación, tuvo como objetivo general establecer qué relación existe entre la Cadena de Suministros y los procesos operativos en la empresa ladrillera, Rioja 2023. Esta investigación fue de tipo aplicada desde un enfoque cuantitativo, correlacional de diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó una muestra de 20 colaboradores inscritos en planilla de una empresa Ladrillera en la ciudad de Rioja, se realizó un muestreo censal, se utilizó como instrumento un cuestionario. Finalmente, se evidenció que existe correlación alta entre las variables, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.996.

**Palabras clave:** Cadena de suministros, procesos operativos, ladrillera

## **Abstract**

The general objective of the research was to establish the relationship between the Supply Chain and the operational processes in the brick company, Rioja 2023. This research is applied from a quantitative, correlational approach with a cross-sectional, non-experimental design. A sample of 20 employees registered on the payroll of a brick company in the city of Rioja was used, a census sampling was carried out, a questionnaire was used as an instrument. Finally, it was evident that there is a high correlation between the variables, with a high positive Rho Spearman correlation coefficient with a value of 0.996.

**Keywords:** Supply Chain, operational processes, brick-making.

## I. INTRODUCCIÓN

En las empresa grandes, pequeñas o medianas un apoyo fundamental siempre va a ser la predeterminación de los procesos, para ello es necesario que se utilicen herramientas como la Cadena de Suministros, puesto que es dónde inician los procesos de producción tomando desde la adquisición de materia prima hasta concluir la elaboración del producto terminado incluyendo en ellos a los proveedores, vendedores y clientes.

En el marco Internacional, Proaño (2016), refiere que una excelente dirección de los procesos operativos es lo idóneo para que las empresas tengan cambios positivos y con miras a la estandarización de sus procesos. Por su parte Sablón, Hernández, et. al. (2017) concluye que la cadena de suministros debe desarrollar instrumentos y estándares de calidad para tener un flujo de procesos adecuado, reduciendo los tiempos de producción y las mermas. La administración por procesos es una estrategia que muchas empresas en el mundo están aplicando puesto que es una forma adecuada de controlar sus operaciones introduciendo en estos estándares altos de calidad como exige la competencia mundial en la actualidad.

En el Perú las empresas productoras de ladrillos se encuentran asociadas en el Asociación Ladrillera de Cerámicos del Perú el cual fue formada para potencializar la difusión de ladrillos cerámicos, así como también hacer de este un sector sostenible. Según el diario Gestión indica que la ciudad de Lima tiene un consumo diario de 10,000 toneladas de ladrillos, las regiones costeras como Chiclayo y Trujillo lideran la distribución de este producto.

Según el BCRP, en el período 2021 en los meses de enero a setiembre el PBI tuvo un crecimiento de 17,5% respecto al año 2020 en los mismos periodos y 0,5% en el año 2019 lo que evidencia la restauración de las actividades no primarias como 0son la manufactura y la construcción esto poniéndose en un ambiente de prepan0demia

donde la economía fue golpeada durante la restricción de las actividades económicas.

En abril del 2022 se reportó que los precios de materiales de construcción en la capital tuvieron un aumento de 0,76%, esto a consecuencia del alza de los precios en 7 de los 10 grupos de insumos de construcción (INEI 2022).

La Dirección Regional de la Producción de San Martín en el año 2019 afirmaron que la provincia de San Martín cuenta con 110 empresas productoras de ladrillos teniendo un 70% de concentración en los distritos de Rioja y Moyobamba. Rioja es uno de los distritos más competitivos en el mercado productor, cuenta con empresas productoras de ladrillos artesanales y ladrillos industriales de muy buena calidad pese a los fenómenos que afrontan para el traslado de su materia y prima e insumos como son las fuertes que podrían afectar sus producciones debido al afectado traslado de sus insumos generando mermas o que no cumpla con los parámetros de calidad necesarios por la ubicación geográfica de la ciudad.

La empresa se encuentra ubicada en esta ciudad, es una productora de ladrillos industriales que abastece los mercados de Rioja, Moyobamba, Tarapoto, Juanjuí y Bellavista la cual ha venido creciendo de forma empírica, sin tener un direccionamiento hacia una visión, con maquinaria hechiza (Que es hecho a mano y no de modo industrial), pese a estos inicios la compañía ha logrado obtener gran porcentaje de ventas.

Esta empresa en la actualidad ha venido presentando problemas en su producción debido a la falta de insumos como es la pajilla la cual permite el quemado correcto del producto, provocando así tener un alto porcentaje de merma en su producción. La organización no cuenta con una cadena de suministros establecida y administrada de manera adecuada, teniendo como principal consecuencia proveedores no fidelizados lo cuales no cumplen con la cantidad de suministró que se les solicita y afecta directamente en el cumplimiento con su demanda

ya que la producción que se pronostica vender como ladrillo de primera en muchos de los caso por la falta de combustible (pajilla) afecta a esta producción botando ladrillos de segunda que son de menor precio y excesiva presencia de merma para la empresa.

Una vez resaltado la situación problemática se ha formulado la siguiente interrogante de investigación: ¿Qué relación existe entre la cadena de suministros y los procesos operativos en la empresa ladrillera, Rioja 2023?

De igual forma se establecieron los siguientes problemas específicos: a) ¿Qué relación existe entre la cadena de suministros y el costo en la empresa ladrillera, Rioja 2023?; b) ¿Qué relación existe entre la cadena de suministros y la conformidad en la empresa ladrillera, Rioja 2023?; c) ¿Qué relación existe entre la cadena de suministros y la variedad en la empresa ladrillera, Rioja 2023?

Teóricamente esta investigación se justifica porque permitió comprender los puntos más trascendentes para el manejo de las variables, estas fueron respaldadas por bases teóricas como Manrique, et al. (2019), quienes deducen que la Cadena de Suministros está integrada en su totalidad por los procesos que se vincula directa o indirectamente en el hecho de saciar las necesidades en un proceso de creación de productos con la finalidad de lograr la satisfacción de la demanda del mercado. En cuanto a los procesos operativos para Cantero, et al. (2021) lo describen como las ocupaciones medulares que hacen que todo se ponga en desplazamiento para crear un producto final. Además, la investigación es teóricamente significativa ya que se relaciona con el objetivo de ampliar el conocimiento teórico por lo que se justifica teóricamente (Fernández, 2020)

Esta investigación tiene justificación práctica, pues se centra en los objetivos de estudio, comprobar el vínculo existente entra ambas variables estudiadas, esta se centró en los requerimientos de la empresa, así mismo esta investigación servirá de uso académico y para

la empresa en la cual se basó este estudio. La justificación práctica considera que el desarrollo de una investigación aporta a la resolución de un problema permitiendo establecer estrategias que al aplicarse den soluciones (Álvarez, 2020).

Metodológicamente, se justifica este trabajo de investigación porque se haya a través del método científico, empleando herramientas de medición como un cuestionario, para dar respuesta a la interrogante. La justificación metodológica busca desarrollar o proponer métodos estratégicos nuevos que permitan la obtención de conocimientos confiables y validados (Álvarez, 2020).

El Objetivo general que pretende alcanzar este estudio es Establecer qué relación existe entre la cadena de suministros y los procesos operativos en la empresa ladrillera, Rioja 2023.

Para ello se consideró los siguientes objetivos específicos:

(a) Establecer qué relación existe en la cadena de suministros y el costo en la empresa ladrillera, Rioja 2023. (b) Establecer qué relación existe en la cadena de suministros y la conformidad en la empresa ladrillera, Rioja 2023. (c) Establecer qué relación existe en la cadena de suministros y la variedad en la empresa ladrillera, Rioja 2023.

Por consiguiente, se deduce la siguiente hipótesis: (Hi) Existe relación entre la cadena de suministros y los procesos operativos en la empresa ladrillera, Rioja 2023, (Ho) No existe relación entre la cadena de suministros y los procesos operativos en la empresa ladrillera, Rioja 2023.

Teniendo como hipótesis específicas: (1) Existe relación entre la cadena de suministros y el costo en la empresa la empresa ladrillera, Rioja 2023; (2) Existe relación entre la cadena de suministros y la conformidad en la empresa en la empresa ladrillera, Rioja 2023; (3) Existe relación entre la cadena de suministros y la variedad en la empresa ladrillera, Rioja 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una recolección de antecedentes de todo el mundo, nacionales y locales que respalden nuestra indagación para darle soporte y respaldo.

En el ámbito nacional Checya (2018), esta investigación tuvo como finalidad optimizar la satisfacción del cliente, generando mayores beneficios, el diseño del trabajo fue cuasiexperimental. Los datos fueron recogidos mediante observación y el análisis documental, concluye que los estándares de calidad en la demanda y producción influyen en la satisfacción al cliente y su grado de requerimiento, esta debe considerar el volumen de producción para cumplir con la completa demanda en un día operativo, cumpliendo y teniendo una gestión y administración adecuada de la Cadena de Suministros. Esto ayuda a alcanzar el placer o satisfacción interna y externa de los consumidores o clientes teniendo como resultado el incremento de la rentabilidad en el tiempo.

Así mismo, Capuñay (2021), en su investigación tuvo como fin trabajar para el progreso de la gestión de la cadena de suministro para la reducir los costos en la empresa Despensa Peruana S.A. Este estudio fue de tipo descriptivo aplicado, teniendo como población y muestra a los procesos de la cadena de suministro de la misma (Abastecimiento, Almacén y Distribución). Las técnicas utilizadas fueron: Observación, análisis documental y entrevista. Se pudo contemplar que el costo promedio de un pedido frente a las horas invertidas es de S/18.80, y el costo por pérdidas y robos analizados sobre las ventas mensuales es de S/0.01, o sea que por cada sol vendido se pierde S/0.01.

Cabrera y Castillo (2019), tuvieron como finalidad establecer la influencia de un modelo de gestión por proceso en la cadena de suministros en la empresa Agropecuaria Rio Mayo. Siendo un estudio cuantitativo preexperimental, haciendo uso de la entrevista, el análisis documental y la observación. Para la aplicación del prototipo de gestión

se empleó una metodología formada por cuatro ciclos. Como consecuencia de la puesta en marcha se obtuvo un avance notorio en los procesos de recepción. En la tasa de cobertura y la permanencia del inventario se elevaron un 89.16% y el stock medio un 98.86%, y en la distribución donde sus indicativos crecieron: cumplimiento (18,57%), las entregas impecables aumentaron (34%) y los

documentos sin inconvenientes (23.59%). El proceso en la decisión de compras se tornó menos relevante en cuanto al índice de rotación ( $p=0.249>0.05$ ). En suma, se concibió un ahorro de S/ 40,053.97 y un VAN de S/ 419743.06.

Por otro lado, Montenegro y Pérez (2019) tuvo como intención de estudio, elaborar una propuesta para mejorar la gestión de la cadena de aprovisionamiento en la empresa Export Valle Verde S.A.C.” haciendo uso de instrumentos de gestión logística. Esta fue un estudio no experimental, su población compuesta por referencias de la gestión de la cadena de aprovisionamiento de la misma organización y la muestra fueron los datos históricos y sucesos involucrados con las acciones de compras, abastecedores, inventarios y almacén de la organización en el año 2016. Se utilizó la observación directa y la recolección de datos, entrevistas, la revisión de documentos y archivos de la organización. Se demostró que el prototipo sugerido de gestión logística dejará una reserva de s/. 108 909,45 anual; lo que sería el 45,77% del dinero empleado en almacén; el mismo que aumentará su rendimiento de 7,12 a 17,61 artículos por sol.

Yupanqui y Chilquillo (2020), buscó “Determinar la existencia de relación entre las prácticas de gestión de la cadena de abastecimiento y el desenvolvimiento organizacional en las MYPES de confecciones de Gamarra 2019.” Utilizó un método cuantitativo correlacional. Con una población de 5160 MYPES (4851 microempresas y 309 pequeñas empresas), y una muestra de 353 MYPES (332 microempresas y 21 pequeñas empresas). Para la valoración de la variable se aplicó un



enfoque subjetivo. Esta investigación concluye que para tener una adecuada gestión se debe implementar dentro de la empresa buenas prácticas en sus procesos, teniendo y cumpliendo con los patrones de calidad en todos sus procesos para tener una optimización y reducción de costos, así como también un producto en condiciones óptimas para estar dentro del mercado competitivo y lograr la diferenciación en productos.

En el ámbito internacional Molano (2018), tuvo como finalidad “analizar la cadena de suministro, bajo el modelo SCOR, en el Centro de Distribución de la Comercializadora Mercaldas en la ciudad de Manizales.” Analizó la información para posteriormente definir indicadores y para ello se optó por el diseño metodológico de estudio de caso. Concluyendo que al haber diagnosticado los problemas en las tareas que intervienen en la Cadena de Suministros, considera necesario realizar una propuesta de mejora a la empresa donde el objetivo es establecer la evaluación de la Cadena de Suministros utilizando indicadores claves como se pueden ver en el modelo SCOR, proponiendo nuevos indicadores de acuerdo al giro de la empresa y de esta manera tener o alcanzar la más idónea gestión administrativa evidenciada en la minimización de fallas en el procesos de abastecimiento y el flujo de la Cadena de Suministros.

Para Camargo y López (2020), esta investigación tuvo como intención “reconocer el estado de la investigación en cuánto a la Cadena de Suministro investigada en maestrías y doctorados en Colombia.” Con una muestra de 122 productos académicos, seleccionados de forma intencional u opinática mediante la revisión sistemática de la literatura, los análisis detallan resultados que expresan mayor énfasis en áreas de productividad y competitividad con 16 investigaciones, colaboración con la cadena de suministro (15), gestión de inventarios (15), optimización de la distribución (14) y optimización de la demanda (12). Concluyendo que aquellas temáticas ya mencionadas aportan de forma efectiva evidenciada en un mejor

manejo de Cadena de Suministros una mejor gestión de esta, siendo que existe la información académica sobre el tema no está siendo utilizada en muchas empresas del mundo.

Nguyen y Sarker (2018), su artículo tuvo como fin de estudio “indagar sobre la evolución de la Cadena de Suministros sostenible del café y su gestión en país de Vietnam.” Resaltando la importancia y relevancia de la gestión logística de la Cadena de Suministros en la productividad del café pese a los problemas que afrontan los agricultores para abastecerse de agua buscando la forma de tener una agricultura sostenible, así como también la existencia de agricultores que a pesar del desarrollo y avance aún siguen utilizando medios tradicionales para producir café. Con una probabilidad de 72,26 se demuestra que el modelo utilizado es apto para aplicar. Así mismo la fórmula aplicada expresa que existe un 75% de probabilidad de que los agricultores con mayor conocimiento y experiencia obtengan certificados de sostenibilidad.

Para Chamorro y Villacorte (2019) su estudio tuvo como fin analizar la cadena de suministros de la Industria Lechera Carchi S.A. y su impacto en el medio ambiente, mediante una investigación cuantitativa se analizaron la leche tetra Pak y en funda, asignándoles valores de impacto los cuales sirvieron para la valoración mediante fichas de observación. La investigación dio como resultados que el factor más contaminado fue el fisicoquímico, afectado por procesos como el transporte de materia prima teniendo una afectación severa de -51 para el aire, moderada con -34 para el suelo y compatible de -24 para el agua. Y para la distribución del producto a los clientes: el aire tiene una contaminación severa de -51, el suelo moderable de -34 y el agua moderable de -27. Concluyendo que la Cadena de Suministros está conformada por los procesos logísticos y estándares de calidad que deben implementarse para obtener un producto de calidad buscando proveedores responsables con el medio ambiente y su conservación.

Jiménez (2018), tuvo como objetivo optimizar los indicadores de disponibilidad y confiabilidad de los equipos, a través del uso de instrumentos de mejora continua (metodologías Lean y Six Sigma); adaptadas a logística y suministros. Se llegó a concluir en esta investigación que si una empresa mejora con estándares de calidad en la cadena de suministros esta será más productiva porque se busca que los miembros que tienen responsabilidad trabajen de manera eficiente mejorando los cuellos de botellas que se les presente en la empresa y asumiendo un compromiso con el fin de competir a nivel internacional.

Para comprender la terminología usada en esta indagación se necesita conceptualizar y definir las variables, magnitudes e indicadores de análisis.

Para la variable Cadena de Suministros se abordaron los siguientes conceptos:

Fontalvo et al. (2019) exponen a la Cadena de Suministros definiéndola como el conjunto de procesos operacionales y flujos de recursos que inician en la adquisición de insumos y materia prima hasta llegar al consumidor final. Por lo que detallan que la cadena de suministros se debe desarrollar con la cantidad de procesos necesarios para logra la fabricación del producto. La buena administración de la cadena de suministros se basa en lograr identificar los procesos operativos, pulirlos y estandarizarlos, de esa manera poder eliminar o reducir almacenamientos de inventarios innecesarios teniendo mapeado el nivel de demanda con las existencias actuales.

La "cadena de abastecimiento o suministro" se usa para mencionar al enlace que junta cada componente del proceso de producción y abasto a partir de las materias primas hasta el comprador final. (Flores & Espinal, 2017).

Según Blas, (2019), describe como un conjunto de componentes que está integrada por colaboradores, proveedores, distribuidores y

consumidores finales.

En cambio, para Velasco, (2013), son todo el conjunto de operaciones que se elaboran en un proceso de compra de productos.

Para López, (2019), lo describen como un conjunto de procesos que se hace en diferentes zonas logísticas, con la intención de ofrecer para la producción de la compañía y satisfacer al cliente (transporte, inventario, depósito, compras y producción). Dentro del largo proceso que se hace en el canal logístico, se hace el abasto de materias primas, para luego ser transformado en producto final (añadiendo el precio agregado) y distribuirlo a los diferentes lugares de ventas o sitios consignados con el cliente.

Pulido (2014), lo explica como una secuencia de procesos de flujo de materiales, además recalca y señala el proceso de extracción, transformación y entrega final de un producto dentro de la organización que está integrada por los abastecedores y clientela.

Huertas, et Al. (2020), aseguran que el diseño en una compañía es el grupo de iniciativas y ocupaciones responsable de generar maneras y modelos para resolver inconvenientes de diversos tipos.

Polo, et Al. (2012), infieren que el diseño del trabajo se fundamenta en describir las actividades realizadas dentro del trabajo por parte de los colaboradores, este diseño comprende temas tecnológicas y organizacionales como además los requisitos particulares y sociales del titular de trabajo.

Albujar y Huamán (2014), definen al control del inventario como una parte fundamental de la administración de las empresas, sin embargo, en las pequeñas organizaciones no se le da la importancia que tiene, muchas veces no se establece un responsable a cargo de dichas funciones, entre otras.  
(p.26)

Conforme con la revista de indagación Enfoques (2019), la

ventaja competitiva se da una vez que una organización lleva a cabo o consigue un grupo de atributos (o realiza acciones) que le permiten superar a sus participantes.

López & Gómez (2018), definen a la calidad como la capacidad que posee una cosa u objeto para satisfacer o llenar las necesidades de los individuos, así mismo está referente a su cualidad en relación con la sensación de calidad y satisfacción de un producto principalmente tiene interacción con la cualidad y durabilidad del bien.

Un servicio es una prestación que se da a un individuo, generalmente tiene una recompensa económica, no obstante, no tiene presencia física, es decir es intangible, del mismo modo se diferencia de los bienes que si la tienen. (Silva, et al. 2021).

En cuestión a la calidad de un producto o servicio, se deduce que es la impresión que genera de manera interna en el consumidor, es por ello que dicho individuo evalúa si el bien obtenido cumple o aporta a resolver sus necesidades, lo examina del aspecto más grande o menor calidad en funcionalidad de la manera en que siente una serie de elementos asociados a ese producto. (Reyes, Cadena & Rivera, 2022).

León, et Al. (2018), señalan que la calidad de procesos pertenece a los pilares más relevantes de la cultura dentro de la empresa por consiguiente es la que asegura el grado de representación de la calidad del producto ofertado o servicio final y el costo en manera proporcional.

El producto rechazado, es el cual no llega a satisfacer o abarcar un grupo de requerimientos o especificaciones del cliente o consumidor final. (Aldea, a, 2021).

Para Cañizares (2021), los canales de repartición son el camino mediante el cual el producto se desplaza desde el lugar de producción hasta el consumidor o cliente final.

Izar, et al. (2016), aseguran que la entrega de productos es parte

final de todo proceso logístico y para que este se logre desarrollar, se debe dar de manera correcta, no basta que el producto a la estancia final, sino que dicha entrega debería desarrollarse de manera definida y acorde a las condiciones establecidas en la compra.

Ocando (2017), aseguran que la supervisión de un proceso de construcción involucra atender a las etapas personales del proceso, así como al flujo de materia prima por medio de las diversas etapas que tienen que coordinarse para crear eficazmente un producto de calidad. Además, un supervisor de construcción debería continuar un riguroso control del inventario.

La segunda variable de análisis es los procesos operativos, Blas (2019), deducen que los procesos operativos, modifican los recursos de un producto/servicio generando un valor, en otras palabras, se genera un producto en base a los requerimientos del mercado.

Carvajal, et al. (2017), definen a los procesos operativos como un control de las múltiples etapas u ocupaciones que se hacen en una organización, para una adecuada producción y cumplimiento de reglas y fines establecidos. Asimismo, Contreras et al. (2017), lo definen como un grupo de pasos de producción que se hallan en relación con finalidad de llegar a un producto culminado.

Samón, et al. (2018), Definen al costo como el precio monetario por el cual se da a cambio, además involucra el ejercicio de una actividad económica dedicada a la producción de un bien, actividad o servicio.

El segmento de mercado es un conjunto de consumidores o clientes con características iguales o similares, los cuales son conocidos como un mercado que muestra anhelos o hábitos de compra con similitud. (Avilés y Bravo, 2018)

Para Gonzaga, et al. (2018), el precio bajo representa una pequeña cantidad monetaria que un bien en específico ha costado durante un tiempo. Este depende de factores tan importantes de la economía (oferta y demanda).

Para Beloso, et al. (2021), la rentabilidad es la utilidad que se genera por la venta o traspaso de un producto o inversión. Este se calcula generalmente con la ratio de ganancias o pérdidas generadas sobre una cantidad en específica invertida.

Un proceso es un conjunto de acciones planificadas que incluyen la colaboración de un grupo de individuos y de medios materiales armonizados para conseguir un objetivo anteriormente observado. (Mallar, 2010).

Para Centurión (2019), la satisfacción del consumidor es la medición de la contestación que los clientes poseen sobre algo específico.

El control de ventas para Vanegas, et al. (2020), es un registro que respalda de manera física el total de las ventas percibidas por la compañía.

Para Pérez (2013), La variedad posibilita tener diversas opciones equiparar, implantar preferencias y distinguir gustos individuales. Si todo fuera igual, no podría haber diversidad de criterios ni de apreciaciones.

La Prospectiva Estratégica posibilita tener visiones de los escenarios probables haciendo más fácil el proceso de adopción de tácticas que lleven al futuro anhelado. (Pineda, 2013).

Como parte del enfoque conceptual se definieron los siguientes términos:

Segmentación de mercado: Borges, V. (2017) define que es una estrategia utilizada por el marketing la cual consiste en dividir el público de una empresa o marca en grupos que se definen por cumplir con una serie de características iguales y concretas.

Control de inventario: De la Cruz, et al. (2018) conceptualiza que es un sistema diseñado para permitir que la empresas puedan gestionar sus existencias y así poder tener una visión instantánea de que es lo que se tiene, logrando la identificación de productos que deben ser movidos con rapidez, los productos con bajo stock

determinando la rotación y la identificación de los recursos que se invierten en el almacenaje de este.

Rentabilidad: Millonoes, M.M. (2019) expone que la ganancia que logra percibir una empresa la cual se expresa a través de intereses correspondiente al porcentaje de dinero invertido.

Satisfacción del cliente: Da Silva, D. (2020) define este indicador como la medición de las respuestas que percibe una empresa de sus consumidores tomando como indicador de calificación el producto, servicio y la atención de una respectiva marca.

Canales de distribución: Abarza, F. (2020) conceptualiza que son todos los medios existentes que una empresa puede utilizar evaluando las mejora opciones (eficiencia y rentabilidad) para hacer llegar su producto al consumidor.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Aplica, según Hernández, et al. (2014), manifiestan que es una investigación es de tipo aplicada; porque busca dar soluciones a problemas o cuestionamientos específicos

##### 3.1.2. Diseño de investigación

No experimental transversal, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, método deductivo.

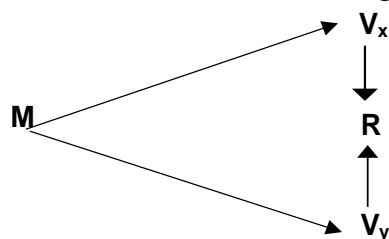
Hernández y Mendoza (2018), define que el estudio experimental se centra en examinar las variables sin modificarlas o cambiarlas en ningún contexto, ni mucho menos guiar las variables a una dirección específica o por conveniencia, por el contrario, se busca redactar los hechos reales tal cual suceden.

De la misma forma Hernández, et al. (2014) refiere al corte transversal como aquella que analiza datos de las variables estudiadas en un tiempo sobre una población o muestra definida.

El enfoque de estudio fue cuantitativo porque se da la recolección de datos en un contexto científico mediante el análisis datos numéricos. Bernal (2016), afirma que el método deductivo va de lo más amplio o general a lo particular, se basa en la teoría y se comprueba su validez con base de datos numéricos.

Según Hernández, et al. (2014), afirma que estudio el estudio correlacional está enfocado en la indagación y busca determinar la relación estadística de las variables de estudio en su contexto natural sin integrar otra para que altere resultados.

*Diagrama de Diseño de esta Investigación*



Siendo:

**M:** Colaboradores de la empresa ladrillera Rioja, 2022.

**V<sub>x</sub>:** Cadena de suministro

**R:** Relación entre las variables

**V<sub>y</sub>:** Procesos operativos

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### 3.2.1. Variable 1: Cadena de Suministro

##### **Definición conceptual**

Blas, (2019), asegura que la cadena de abastecimientos o suministro incorpora el total de las interacciones que se otorgan entre los factores que conforman la organización (productores, proveedores, distribuidores y clientes).

##### **Definición operacional**

Es una serie de actividades necesarias para llevar a cabo en una empresa desde las materias primas que se necesita para elaborar el producto hasta el consumidor final.

**Dimensiones:** El autor consideró en esta investigación 3 dimensiones para la variable cadena de suministros la cuales son:

- a) Diseño: Polo, et al. (2012), infieren que el diseño del trabajo se fundamenta en describir las actividades realizadas dentro del trabajo por parte de los colaboradores, este diseño comprende temas tecnológicas y organizacionales como además los requisitos particulares y sociales del titular de trabajo.
- b) Calidad: López & Gómez (2018), definen a la calidad como la capacidad que posee una cosa u objeto para satisfacer o llenar las necesidades de los individuos, así mismo está referente a su cualidad en relación con la

sensación de calidad y satisfacción de un producto principalmente tiene interacción con la cualidad y durabilidad del bien.

- c) Tiempo: La Real Academia Española define al tiempo como Parte de la secuencia de los sucesos.

**Indicadores:** La primera dimensión se compone de los indicadores Diseño de Trabajo; Control de Inventario y Ventaja Competitiva. La segunda dimensión está compuesta por los indicadores Servicio, Calidad de los Productos, Calidad de los Procesos y Productos Rechazados. Finalmente, la tercera dimensión considera al Canal de Distribución, Entrega de sus producto y Supervisión de los Procesos como indicadores.

**Escala de medición:** Likert

Variable 2: Proceso Operativo

#### **Definición conceptual**

Blas, (2019), establece que los procesos operativos convierten los servicio/producto generándoles costo, es decir, acorde a los requerimientos del comprador.

#### **Definición operacional**

Son una serie de actividades que se relacionan para generar un resultado final en una empresa.

**Dimensiones:** El autor consideró en esta investigación 3 dimensiones para la variable Procesos Operativos la cuales son:

- a) Costos: Samón, et al. (2018), Definen al costo como el precio monetario por el cual se da a cambio, además involucra el ejercicio de una actividad económica dedicada a la producción de un bien, actividad o servicio.
- b) Conformidad: Blas (2019) define que se basa en verificar que se cumplan todas las operaciones necesarias para la producción del producto terminado, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la empresa los cuales están enfocados en lo que el cliente necesita.

- c) Variedad: Pérez, M. (2013), La variedad posibilita tener diversas opciones equiparar, implantar preferencias y distinguir gustos individuales. Si todo fuera igual, no podría haber diversidad de criterios ni de apreciaciones.

**Indicadores:** La primera dimensión consideró los siguientes indicadores Segmento de Mercado, Costos Bajos y Rentabilidad. La segunda dimensión se compone por los indicadores Procesos, Satisfacción del Cliente y Buen manejo de las ventas. Finalmente, la tercera dimensión considera como indicadores a Prospectiva Estratégica, Diversificación y Capacidad para Ofrecer.

**Escala de medición:** Likert 1

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1. Población:** Este estudio contó con una población de 20 colaboradores de la empresa ladrillera, Rioja 2023. Data que ha sido obtenida del área de Recursos Humanos (Planilla de trabajadores del 2023).

**3.3.2. Criterios de inclusión:** Todos los operadores que se encuentren en planilla de una empresa ladrillera en la ciudad de La Rioja, 2023.

**3.3.3. Criterios de exclusión:** Los operadores que no se encuentren en planilla de una empresa ladrillera en la ciudad de La Rioja, 2023.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

La unidad de estudio es un colaborador de la empresa ladrillera.

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

La Técnica que se utilizó en esta investigación para recolectar la información fue una encuesta para cada variable de estudio (cadena de suministro y procesos operativos) realizado a los trabajadores de la organización.

Para Hernández, et al. (2014), describe que la encuesta es una técnica que está compuesta por preguntas realizadas a personas que nos pueden brindar información relevante para el estudio y así poder tener datos para el análisis.

El instrumento utilizado en esta indagación fue un cuestionario, Ildfonso y Abascal (2013), afirmaron que es una serie de interrogantes para hallar y tener la información que permita dar respuesta al problema y objetivos de investigación.

- Con respecto a la validación del instrumento, este es un apoyo que emitió un grupo de expertos sobre el instrumento que fue utilizado para la recopilación de datos, por lo tanto, el punto de vista y las sugerencias que emitieron se consideran vitales. (Rojos y Rojas, 2015)
- La confiabilidad se determinó mediante el uso del programa Excel 2016, para obtener el Alfa de Crombach, Taber (2017) conceptualiza a la confiabilidad como el indicador que se obtiene al utilizar el programa Excel 2016, teniendo como rangos favorables  $> 0.7$  para que instrumento a utilizar sea el óptimo.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia se comenzó encontrando un instrumento de recolección de datos para cada variable, luego de encontrarlos se procedió a encontrar expertos en materia de investigación para que validen y aprueben dichos instrumentos, finalmente, toda la información recopilada fue vaciada en una data de Excel y se procesó en el programa SPSS, para poder obtener toda la información que sirviera de sustento para la investigación. Finalmente se calculó todo el aspecto económico y gastos que se emplearon en este estudio hasta el momento y se detalló el cronograma de estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Al ser un estudio correlacional, se revisaron las interacciones de las variables (cadena de suministros y los procesos operativos) y para ello se aplicó el Rho de Spearman. Por otra parte, todos los datos que se encuentran en esta investigación se procesaron en los programas de Excel 2016 y SPSS y luego se generaron las respectivas tablas estadísticas y tablas tubulares que luego se plasmaron en tablas y gráficos de barras para mejor entendimiento y visualización. Finalmente, se emitieron conclusiones y se otorgaron sugerencias relevantes para la empresa, para obtener un mejor funcionamiento de las variables en su proceso productivo.

### **3.7. Aspectos éticos**

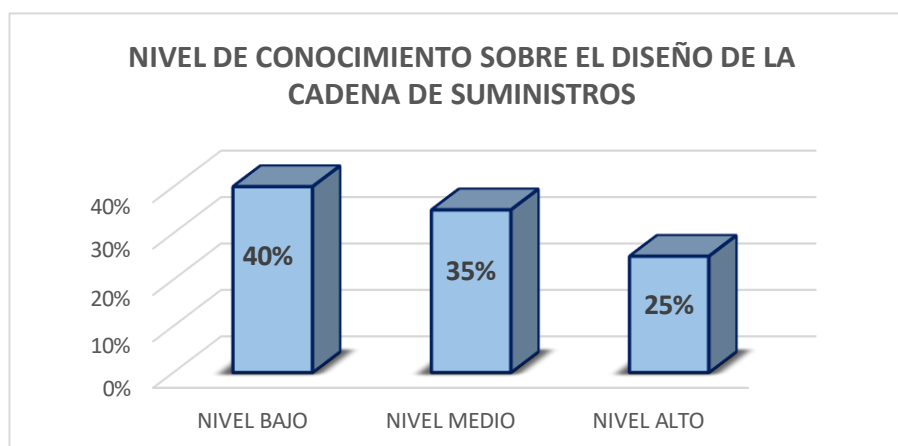
El principio que guió este estudio fue la honestidad y transparencia con los datos obtenidos, estos datos son fidedignos (Sin manipulación alguna); así mismo se respetaron la autoría de la información con su respectiva cita y referencia, además se respetó las identidades y confidencialidad de todos los colaboradores de la empresa en la cual se hace el estudio; de igual forma esta investigación se realizó en base a los principios y reglas establecidas por la UCV, directrices del curso y normas APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Figura 1**

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre el diseño de la cadena de suministros en una empresa ladrillera, Rioja, 2023.*

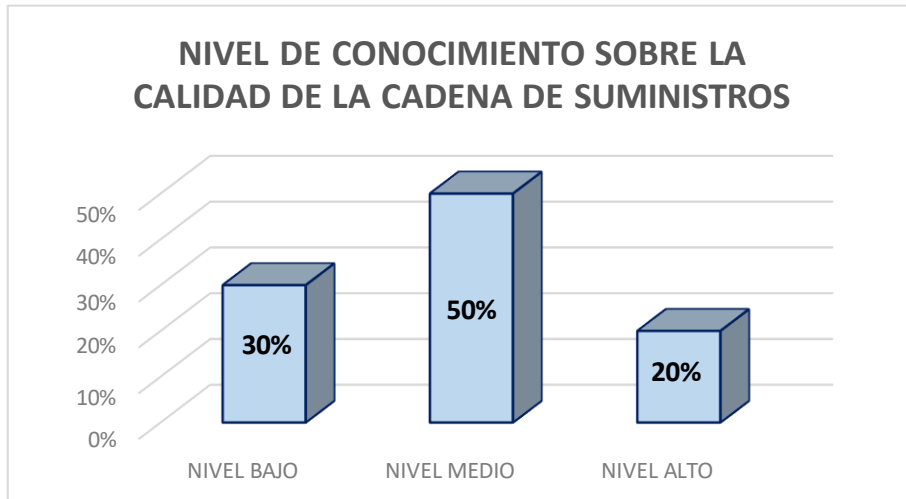


*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

**Interpretación:** El 40% del personal respondió tener un nivel bajo conocimiento sobre el diseño de la cadena de suministros; el 35% respondieron que el nivel de conocimiento es medio y el 25% respondieron tener un nivel alto de conocimiento de la importancia del diseño en la cadena de suministros.

**Figura 2**

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre la calidad de la cadena de suministros en una empresa ladrillera, Rioja, 2023*



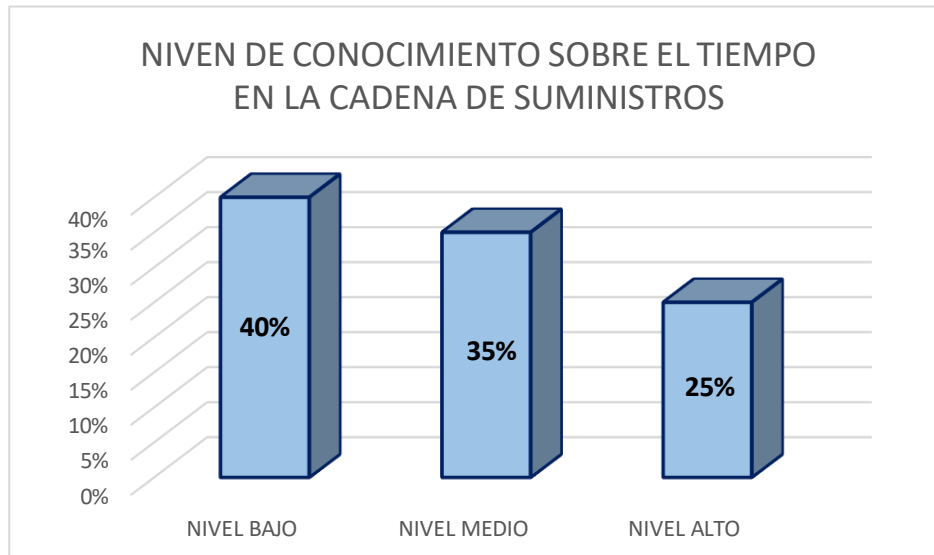
*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

**Interpretación:** El 50% del personal respondió tener un nivel medio de conocimiento sobre la importancia de la calidad en la cadena de suministros; el 30% respondieron que el nivel de conocimiento es bajo y el 20% respondieron tener un nivel alto de conocimiento de la importancia de la calidad en la cadena de suministros.



**Figura 3**

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre el tiempo en la cadena de suministros en una empresa ladrillera, Rioja, 2023.*

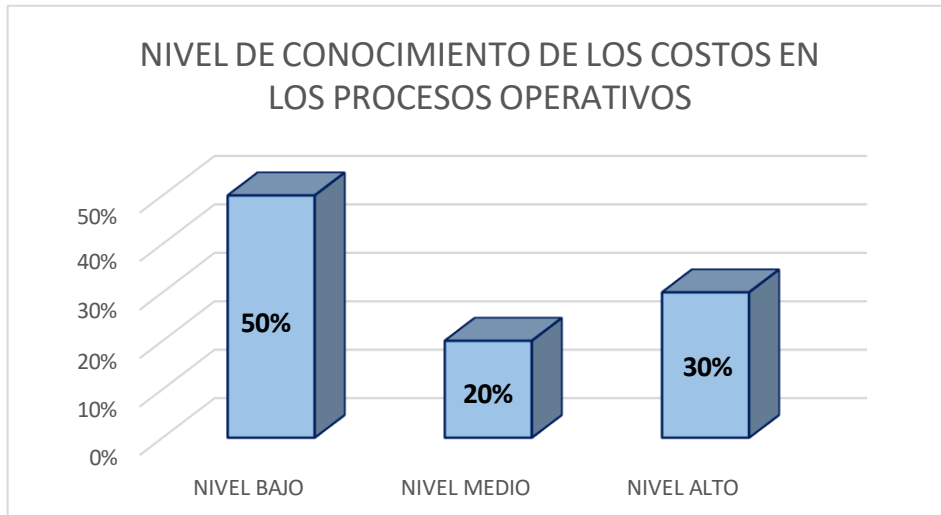


*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

**Interpretación:** El 40% del personal respondió tener un nivel bajo de conocimiento sobre la importancia del tiempo en la cadena de suministros; el 35% respondieron que el nivel de conocimiento es medio y el 25% respondieron tener un nivel alto de conocimiento de la importancia del tiempo en la cadena de suministros.

#### Figura 4

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre los costos en los procesos operativos de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.*

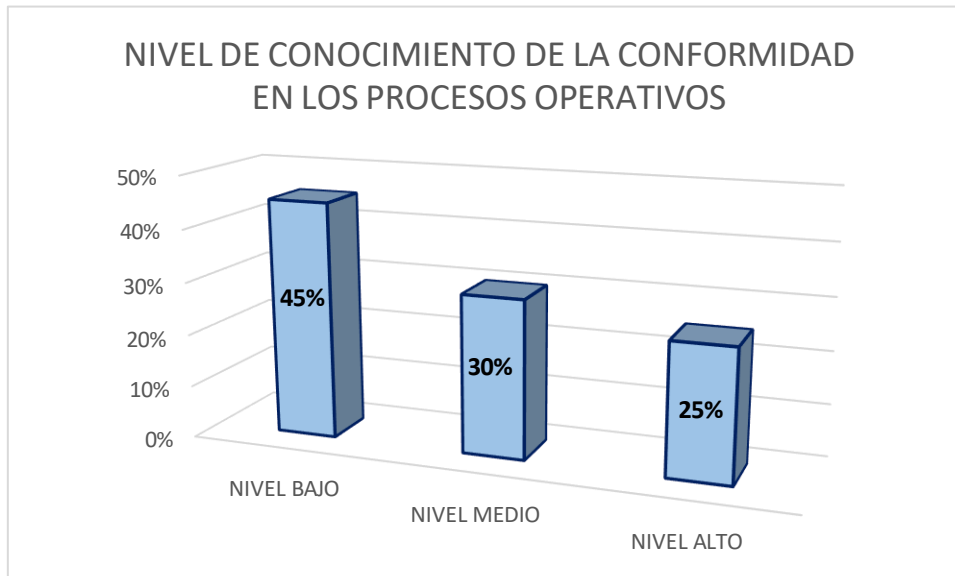


*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

**Interpretación:** El 50% del personal respondió tener un nivel bajo de conocimiento sobre la importancia de los costos en los procesos operativos; el 20% respondieron que el nivel de conocimiento es medio y el 30% respondieron tener un nivel alto de conocimiento de la importancia de los costos en los procesos operativos.

## Figura 5

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre la conformidad en los procesos operativos de una empresa ladrillera, Rioja,*



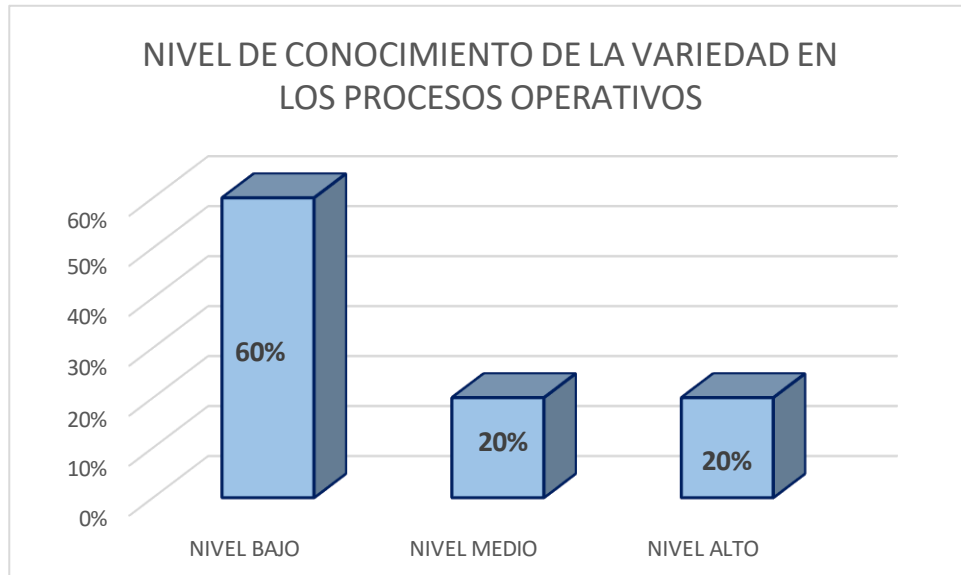
2023.

*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

**Interpretación:** El 45% del personal respondió tener un nivel bajo de conocimiento sobre la importancia de la conformidad en los procesos operativos; el 25% respondieron que el nivel de conocimiento es alto y el 30% respondieron tener un nivel medio de conocimiento de la importancia de la conformidad en los procesos operativos.

**Figura 6**

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre la variedad en los procesos operativos de una empresa ladrillera, Rioja, 2023*



*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

**Interpretación:** El 60% del personal respondió tener un nivel bajo de conocimiento sobre la importancia de la variedad en los procesos operativos; el 20% respondieron que el nivel de conocimiento es alto y el 20% respondieron tener un nivel medio de conocimiento de la importancia de la conformidad en los procesos operativos.

## **4.2. Análisis inferencial**

### **Prueba de hipótesis general**

H0: No existe relación entre la cadena de suministros y los procesos operativos en la empresa ladrillera, Rioja 2023.

H1: Existe relación entre la cadena de suministros y los procesos operativos en la empresa ladrillera, Rioja 2023,

Sig. = 0.05; nivel de aceptación = 95%

### **Significancia y decisión**

- Estimando el nivel de sig. bilateral sea inferior ( $<$ ) a 0.05; siendo así, rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$ .
- Estimando el nivel de sig. bilateral sea superior ( $>$ ) a 0.05; siendo así, aceptamos  $H_0$  y rechazamos  $H_1$ .

### **Interpretación**

P valor (Sig. = 0.000) es inferior a sig. 0.05, por ello rechazamos ( $H_0$ ) y aceptamos ( $H_1$ ); por lo que expresamos, existe relación significativa entre cadena de suministros y los procesos operativos de una empresa ladrillera, Rioja 2023, con un Rho positiva alta de 0.996. Ver anexo 5 – Tabla 1

### **Prueba de hipótesis específica 1:**

**H0:** No existe relación entre la cadena de suministros y el costo en la empresa la empresa ladrillera, Rioja 2023.

**HE1:** Existe relación entre la cadena de suministros y el costo en la empresa la empresa ladrillera, Rioja 2023.

Sig. = 0.05; nivel de aceptación = 95%

### **Significancia y decisión**

- Si Sig. bilateral es inferior (<) a 0.05; rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$ .
- Si Sig. bilateral es superior (>) a 0.05; aceptamos  $H_0$  y rechazamos  $H_1$ .

### **Interpretación**

P valor (Sig. = 0.000) es inferior a sig. 0.05, así que rechazamos ( $H_0$ ) y aceptamos ( $H_1$ ); por ello se expresa, existe relación significativa entre cadena de suministros y los costos en una empresa ladrillera, Rioja 2023, con un Rho positiva alta de 0.98. Ver anexo 5 – Tabla 2

### **Prueba de hipótesis específica 2:**

**H0:** No existe relación entre la cadena de suministros y la conformidad en la empresa en la empresa ladrillera, Rioja 2023

**HE1:** Existe relación entre la cadena de suministros y la conformidad en la empresa en la empresa ladrillera, Rioja 2023

Sig. = 0.05; nivel de aceptación = 95%

### **Significancia y decisión**

- Si Sig. bilateral es menor (<) a 0.05; rechazamos  $H_0$  y aceptamos  $H_1$ .
- Si Sig. bilateral es mayor (>) a 0.05; aceptamos  $H_0$  y rechazamos  $H_1$ .

### **Interpretación**

El resultado del p valor (Sig. = 0.000) es menor a sig. 0.05, por esto rechazamos ( $H_0$ ) y aceptamos ( $H_1$ ); por ello se afirma que hay relación significativa entre cadena de suministros y la conformidad en una empresa ladrillera, Rioja 2023, con un Rho de Spearman positiva alta de 0.991. Ver anexo 5 – Tabla 3

### **Prueba de hipótesis específica 3:**

**H0:** No existe relación entre la cadena de suministros y la variedad en la empresa en la empresa ladrillera, Rioja 2023

**HE1:** Existe relación entre la cadena de suministros y la variedad en la empresa en la empresa ladrillera, Rioja 2023

Sig. de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

### **Significancia y decisión**

- Si Sig. bilateral es inferior (<) a 0.05; rechazamos Ho y aceptamos H1.
- Si Sig. bilateral es superior (>) a 0.05; aceptamos Ho y rechazamos H1.

### **Interpretación**

El resultado del p valor (Sig. = 0.000) es inferior a 0.05, por ello rechazamos la (H0) y aceptamos (H1); por lo que podemos afirmar que existe relación significativa entre cadena de suministros y la variedad en una empresa ladrillera, Rioja 2023, con un Rho positivo-alta de 0.996.

Ver anexo 5 – Tabla 4

## V. DISCUSIÓN

A nivel de objetivo general se buscó determinar la relación entre la primera variable “cadena de suministros” y la segunda variable “procesos operativos” de la empresa ladrillera, Rioja 2023; se obtuvo en los resultados descriptivos que los colaboradores indicaron que el conocimiento sobre la importancia de la cadena de suministros es bajo con un 37%, medio 40% y alto 23%, de la misma manera para la segunda variable procesos operativos donde evidenciaron resultados descriptivos como nivel bajo 52%, nivel medio 23% y nivel alto 25%; y corroborando con la prueba del Rho de Spearman se pudo obtener un Rho de 0.996, lo que expresa una correlación positiva alta entre variables. Los resultados expuestos confirman lo pronunciado por Blas (2019), quien demostró la existencia de relación con alta significancia entre la cadena de suministros y los procesos operativos, donde el Rho fue 0.748, evidenciando que existe una relación positiva alta, esto alineado con la teoría de la administración efectiva de la cadena de suministros abordado por Pulido (2018) quién describe a la cadena de suministros en 3 fases primordiales los cuales son insumos o suministros, operaciones y la distribución resaltando la importancia de la buena administración de la cadena de suministros y los procesos operacionales de una empresa.

A nivel de objetivo específico 1 y de acuerdo con la premisa se estableció que existe relación entre la primera variable y los costos en una empresa ladrillera, Rioja 2023. Corroborando con la prueba de correlación se obtuvo un coeficiente de 0.982 indicando una relación positiva alta entre la primera variable y dimensión. En tal sentido se corrobora con Blas (2019) y de acuerdo con Sánchez, ya que el presente trabajo demuestra un nivel de correlación alto con un coeficiente Rho de 0.926. Por su parte, Tundidor, et. Al, (2018) conceptualizó a los costos como parte fundamental de la cadena de suministros debido a que enfrentan constantes desafíos para logra un



adecuado manejo de estos.

A nivel de objetivo específico 2 y de acuerdo con la premisa se estableció que existe relación entre la primera variable y la conformidad de una empresa ladrillera, Rioja 2023. Constatando con la prueba de correlación de Spearman, resultó un Rho de 0.926, expresando una correlación positiva alta entre la primera variable y dimensión. Por consiguiente, concuerda con lo que dice Gomes, et al. (2017) determinaron la alta conexión positiva entre la variable cadena de suministros y el indicador conformidad, que concluye explicando que la relación de la cadena de suministros y la relación del indicador comprende la distribución de los productos hasta el cliente final en donde el nivel de satisfacción será el determinante de la aceptación de dicho producto teniendo como resultado un alto nivel de conformidad de este. Tal como conceptualiza MINSA (2014) que explica que el desarrollo de la cadena de suministros debe diseñar procesos estratégicos y metas que junto a los procesos operativos tengan como resultado la conformidad espera del cliente.

A nivel de objetivo específico 3 se estableció que existe relación entre la cadena de suministros y la variedad en una empresa ladrillera, Rioja 2023. Comprobando con el Rho de Spearman se tuvo un coeficiente de 0.996, mostrando una correlación positiva alta entre la primera variable y dimensión. Por consiguiente, concuerda con lo que dice Blas (2016) expresó la presencia de conexión positiva alta para las variables inteligencia emocional y calidad de servicio. Además, Saboya, et al. (2018) quienes concluyen que lograr el desarrollo automatizado del movimiento de los procesos mejorará de manera eficaz los procesos operativos de distintos rubros, generando estrategias en las funciones, brindando la posibilidad de seguir contribuyendo con la integración en la cadena de suministros para solventar las diferentes demandas de los clientes. Tal como lo refiere MINSA (2014), quién explica la importancia de los procesos misionales y el agregar un beneficio adicional para tener como resultado un cliente satisfecho.

## V. CONCLUSIONES

Conforme a las finalidades establecidas y la confrontación de las ideas expuestas se desarrollaron las conclusiones detalladas a continuación:

En base al objetivo general, se estableció que, al aplicar el Rho de Spearman, se constató la existencia de una relación positiva alta entre la cadena de suministros y procesos operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023, con un Rho de 0.996, confirmando la aceptación de la hipótesis alternativa; por lo que, a mayor conocimiento sobre la cadena de suministros mejores son los procesos operacionales de una empresa.

En cuanto al primer objetivo específico, se definió que al aplicar el análisis estadístico mediante el Rho de Spearman se demostró un nivel de relación positiva alta entre la cadena de suministros y los costos en una empresa ladrillera, Rioja 2023, con un coeficiente de correlación de 0.982.

El segundo objetivo específico, se estableció que al hacer el análisis estadístico resultó un nivel de relación positiva alta entre la cadena de suministros y la conformidad en una empresa ladrillera, Rioja 2023, con un coeficiente de correlación de 0.926.

Finalmente, para el tercer objetivo específico, se precisó que al aplicar el análisis estadístico, dio como resultado un coeficiente que expresa un nivel de relación positiva alta entre la variable cadena de suministros y la variedad en una empresa ladrillera, Rioja 2023, con una correlación de 0.996.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Como recomendación general es preciso que los encargados de la operatividad de la empresa ladrillera diseñen, implementen y desarrollen una óptima gestión de la cadena de suministro, así como también de sus procesos operativos. Con este diseño establezcan indicadores de calidad desde los insumos y el paso a paso hasta llegar al consumidor final. La forma en la que están llevando sus procesos no es la adecuada ya que se puede percibir exceso de merma manifestado por el dueño y administrador de la empresa así como también la producción de ladrillos con baja calidad por no tener un adecuado funcionamiento de sus procesos operativos, deben hacer una asignación de responsabilidades por proceso para que se pueda implementar los estándares de calidad en cada proceso, para ello es indispensable la capacitación de los empleados involucrados en la producción. Esto va a lograr tener personal calificado y con conocimiento de lo importante que es respetar el flujo de la cadena de suministros y los procesos operativos que desarrollan.

Como primera recomendación a nivel específica se sugiere que la empresa establezca supervisores por procesos para lograr un óptimo control de cada uno de ellos y así disminuir de manera significativa las mermas que a la actualidad se presentan tomando en cuenta que son pérdida para la empresa y a su vez genera que esta no pueda cumplir con la demanda programada del producto. Para ellos es necesario capacitar a los encargados de cada proceso para que puedan tener el conocimiento necesario del flujo del proceso, identificar los puntos a mejorar y contribuir para que estos se subsanen, la contratación de un experto para brindar esta capacitación aportaría de manera significativa.

Como segunda recomendación a nivel específica se sugiere que el administrador pueda contratar un profesional especialista en fabricación y producción de ladrillos industriales que tenga como

objetivo principal dirigir los procesos y operarios con el fin de perfeccionar la calidad del producto, el flujo de atención y el flujo de entrega con la finalidad de tener clientes conformes y satisfechos con sus producto de esta manera poder implementar un portafolio de clientes fijos y así asegurada la producción y presencia del producto a nivel de todo San Martín, generando así mayores demandas viéndose reflejado en el aumento considerable de los ingresos.

Como tercera recomendación a nivel específica se sugiere que los encargados de la búsqueda de suministros y materia prima puedan realizar una búsqueda de mercado, cotizar nuevos proveedores y generar más opciones de lección esto con la finalidad de buscar insumos de calidad, buenos precios y sobre todo que puedan cumplir con los tiempos de entrega para no tener problemas en el proceso de quemado como se manifestó en la primera visita que la falta de pajilla generaba un mal procesos de quemado y esto traía como consecuencia producto de segunda y mermas. Lograr tener variedad en opción de compra a los proveedores va a mejorar sus productos de manera significativa.

## REFERENCIAS

- Abarza, F. (2020). Proceso de distribución por producto: ¿qué es y cuándo se aplica? Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/distribucion-por-producto>
- Abascal, E. e Ildefonso, E (2014). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. *ESIC EDITORIAL*, Décima Edición, Madrid-España:
- Albujar, M., & Huaman, S. (2014). *Estrategias de control de inventarios para optimizar la producción y rentabilidad de la empresa agro macathon s.a.c.* (Tesis para obtener el Pregrado, Universidad Autónoma del Perú). Repositorio [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/151/AL\\_BUJAR%20ARANGO%20%20HUAMAN%20IRRAZABAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/151/AL_BUJAR%20ARANGO%20%20HUAMAN%20IRRAZABAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aldea, A. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Industrial Data*, 24(1), 7-22. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>
- Avilés, A. y Bravo, R. (2018). *Estudio para la Segmentación del Mercado Objetivo, Determinación del Consumo Promedio y Proyección de la Demanda en la Exportación de Pisco, dirigido al Mercado de Chile en el Periodo 2018.* (Tesis para obtener el grado de Bachiller de Administración de Negocios, Universidad Tecnológica del Perú). Repositorio: [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1801/Andy%20Aviles\\_Raul%20Bravo\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2018.pdf?sequence=1](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1801/Andy%20Aviles_Raul%20Bravo_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1)

- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la Cadena de Suministro. Pearson Educación.* (5ta edición), México.
- Belloso, et. Al. (2021). Rentabilidad en las empresas de construcción y montaje. *IPSA Scientia, Revista científica Multidisciplinaria*, 6(1), 81–99. <https://doi.org/10.25214/27114406.1055>
- Blas, B.L. (2019) *Cadena de suministro y su relación con los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.* (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo) Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45756>
- Borges, V. (2017). *metodomarketing.com*. Obtenido [dhttps://metodomarketing.com/slogan/](https://metodomarketing.com/slogan/)
- Cabrera, M. I. (2020). *Modelo de gestión por procesos y su influencia en la cadena de suministros de la Agropecuaria Rio Mayo S.A.C., Trujillo, 2019.* (Tesis de licenciatura para obtener el grado de Ingeniero Empresarial, Universidad Privada del Norte). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26553/Cabrera%20V%20aras%2c%20Maria%20Isabel.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Camargo, E. y López, L. (2020). *Contribución a la investigación en cadena de suministro en los programas de maestría y doctorado en Colombia.* (Tesis de licenciatura para obtener el grado de Ingeniero De Producción, Universidad Disl Francisco José De Caldas). Repositorio UDFJC. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/24782/CamargoP%20iraz%C3%A1nEdissonAntonio2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cantero, H.; Herrera, Y.; Leyva, E. y Nápoles, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio. *Ciencias Holguín*, vol. 27, núm. 2. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181566671001>
- Cañizares Cedeño, L. (2021). Canales de distribución y la decisión de ampliarlos: Un enfoque desde la organización industrial. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 9(2), 40-45. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v9i2.428>
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., & Alcivar, V. (2017). Gestión por procesos: Un principio de la gestión de calidad. Manta, Ecuador: *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. Obtenido de <https://issuu.com/marabiertouleam/do> Cadena de Suministros/gestion por procesos
- Capuñay (2021) Gestión de la cadena de suministros para la reducción de costos en la empresa Despensa Peruana S.A Chiclayo, Universidad Señor de Sipan. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7904/Capu%C3%B1ay%20Wan,%20Jos%C3%A9%20&%20Collantes%20Aldere%C3%A1n,%20Elvis.pdf?sequence=1>
- Centurión, L. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la pollería Carozos Chicken en la ciudad Cajamarca del 2019. (Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración, Universidad Privada del Norte). Repositorio: <https://hdl.handle.net/11537/29717>
- Chamorro, A. y Villacorte, C. (2019). *La cadena de suministro de la leche envasada en la Industria Lechera Carchi S.A. y la afectación en el medio ambiente*. (Tesis para la obtención del Título de Ingeniera en Logística, Universidad Politécnica Estatal Del Carchi). Repositorio de Universidad Politécnica Estatal Del Carchi.

<http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/820/1/006%20La%20cadena%20de%20suministros%20de%20la%20leche%20en%20la%20Industria%20Lechera%20Carchi.pdf>

Chase, R. y Aquilano, N. (2009). Administración de operaciones Producción y cadena de suministros. México: *Mc Graw hill Educacion*.

Checya, L. (2018). Propuesta de mejora en la cadena de suministro de una empresa de fabricación, comercialización y servicios en la ciudad de Arequipa. Arequipa / Perú: Universidad Nacional de San Agustín. (Tesis para obtener el grado Ingeniero Industrial, Universidad Nacional De San Agustín). Repositorio:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8387/1/1chttly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Checya, L. Y. (2018). Propuesta de mejora en la cadena de suministro de una empresa de fabricación, comercialización y servicios en la ciudad de Arequipa. (Tesis de licenciatura para obtener el grado profesional de: Ingeniero Industrial, Universidad Nacional de San Agustín). Repositorio UNAS.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8387/1/1chttly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información. Lima, Perú: *BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>

Da Silva, D. (2020). Zendesk. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/expectativade-los-clientes/>

De la Cruz, M. S., & Pineki, K. L. (2018). Control de inventarios en almacenes (Trabajo de investigación). Repositorio de la



Universidad Privada del Norte. Recuperado de  
<http://hdl.handle.net/11537/21019>

Enfoques. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*,  
12 (3) <http://revistaenfoques.org> ISSN: 2616 – 8219 pp. 286 –  
298

Flores, & Espinal. (2017). La gestión de la calidad en cadenas de  
suministro: desarrollos y tendencias. *Espacios*. 38 (37)  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n37/a17v38n37p16.pdf>, Pág. 16.

García, A. (2017). El tiempo a lo largo del tiempo. *Epub Ene*, 11(3), 725.  
Recuperado en 15 de noviembre de 2022, de  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-  
348X2017000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2017000300002&lng=es&tlng=es).

Gestión de la cadena de suministros. 1.<sup>a</sup> ed. Venezuela: *Editorial Torino*, 2014.  
176 pp. ISBN: 8466846103

Gonzaga, S., Alaña, T., & Yáñez, M. (2018). Estrategias para la fijación  
de precios de productos de consumo masivo en la provincia de  
El Oro. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 221-227.  
Recuperado en 15 de noviembre de 2022, de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-  
36202018000200221&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200221&lng=es&tlng=es).

- González, A., Aponte, B., González, A. y Vásquez, F. (2018). Procesos de negocio de la cadena de suministro avícola. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23 (82): 479-495. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115014>
- González, A., Aponte, B., González, A. y Vásquez, F. Procesos de negocio de la cadena de suministro avícola. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23 (82): 479- 495. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115014>
- Heizer, J. y Barry, R. (2009). *Principios de administración de operaciones*. (7a . ed). México: Pearson Educación.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_d e\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_d e_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta.Ed.). The McGraw-Hill. [41862 7000090463 05-04-2020 152331 pm MIC 6TA EDICIÓN HERNANDEZ SAMPIERI.pdf](https://www.repositorio.cebsa.org/bitstream/handle/123456789/0/41862700009046305042020152331pmMIC6TAEDICIONHERNANDEZSAMPIERI.pdf)
- Huertas, et. Al. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177. Recuperado en 15 de noviembre de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100165&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165&lng=es&tlng=es).
- Izar, J.; Ynzunza, C. y Guarneros, O. (2016). Variabilidad de la demanda del tiempo de entrega, existencias de seguridad y costo del inventario Contaduría y Administración. *Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México*, vol. 61, núm. 3, pp. 499-513.

- Jiménez Díaz, V. A. (2018). Manejo de la cadena de abastecimiento y logística en un modelo de gestión del mantenimiento. Valparaíso: Universidad Técnica Federico Santa María. <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/42514>
- León, et. Al. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843-857. Recuperado el 15 de noviembre de 2022, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552018000600843&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843&lng=es&tlng=es)
- López, V., & Gómez, J. (2018). Calidad total: Una alternativa de gestión para el desarrollo de la producción científica en la educación superior. *Revista Científica Ecociencia*, 5(2), 1–18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.52.59>
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1).
- Manrique, M.; Teves, J.; Taco, A. y Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 88, Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29062051009>
- Millonoes, M. M. (2020). Rentabilidad de la empresa Big Bag Perú S.A.C., la Victoria (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú. Disponible en <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6762/Millones%20S%C3%A1nchez%20Magali%20Medalid.pdf?sequence=1>.
- Molano Villa, M. (2018). Análisis de la cadena de suministros del Centro de Distribución de la Comercializadora Mercaldas S.A bajo el modelo SCOR. (Tesis de licenciatura para obtener el grado de Magister en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional de Colombia). Repositorio UNC: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/69471/1053>

816432.20 18.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Montenegro y Pérez. (2019). *Propuesta de mejora en la cadena de abastecimiento de la empresa agroindustrial Export Valle Verde S.A.C. Aplicando herramientas de gestión logística*. (Tesis de licenciatura para obtener el grado de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional de Trujillo). Repositorio UNT.  
file:///C:/Users/MORILLAS/Downloads/Montenegro%20Mori%20y%20Perez%20Yupanqui.pdf
- Montenegro, M., & Pérez, A. (2019). *Propuesta de mejora en la cadena de abastecimiento de la empresa agroindustrial Export Valle Verde S.A.C. aplicando herramientas de gestión logística*. (Tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial, Universidad nacional de Trujillo). Repositorio UNT.  
file:///C:/Users/MORILLAS/Downloads/Montenegro%20Mori%20y%20Perez%20Yupanqui%20(1).pdf
- Nguyen, G. y Sarker, T. (2018). Sustainable coffee supply chain management: a case study in Buon Me Thuot City, Daklak, Vietnam. *International Journal of Corporate Social Responsibility*.  
Recuperado de:  
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s40991-017-0024-x.pdf>
- Ocando, H. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, vol. 23, núm., pp. 42-57. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73754947004.pdf>
- Pérez, M. (2013), Concepciones de biodiversidad: una mirada desde la diversidad cultural Magis. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, vol. 6, núm. 12, pp. 133-151.

- Pineda, L. (2013). Prospectiva estratégica en la gestión del conocimiento: una propuesta para los grupos de investigación colombianos. *Investigación y Desarrollo*, 21(1), 237-311.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-32612013000100010&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-32612013000100010&lng=en&tlng=es).
- Polo, J.; Fernández, M. y Ramírez, R. (2012) Diseño del trabajo y satisfacción con la vida. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 17, núm. 59, pp. 466-481.  
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29024166005.pdf>
- Proaño, P. (2016). Reingeniería para mejorar los procesos operativos en la empresa multinacional Panalpina ecuador S.A. (Tesis de para obtener el grado Magister En Administración De Empresas, Universidad De Guayaquil). Repositorio UG.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42937/1/TESIS%20COMPLETA%20FINAL%20OCTUBRE.pdf>
- Pulido L. (2014). Gestión de la cadena de suministro. El ultimo secreto. (1era edición), *Torino ediciones*. Recuperado de:  
<https://studylib.es/doc/4575404/gesti%C3%B3n-de-la-cadena-de-suministros.-el-%C3%BAltimo-secreto>
- Reyes, D., Cadena, A. & Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter disciplina*, 10(26), 217-240.  
<https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Samón, et al. (2018). Necesidad de estudios sobre costos en la Universidad de Ciencias Médicas Guantánamo. *Revista Información Científica*, 97(1), 76-85. Recuperado el 15 de noviembre de 2022,  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1028-99332018000100076&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332018000100076&lng=es&tlng=es).

- Silva, et. Al. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Vanegas, A., Tarazona, G., Rodríguez, L. (2020). Mejora de la toma de decisiones en ciclo de ventas del subsistema comercial de servicios en una empresa de IT. *Revista Científica*, 38(2), 174-183. <https://doi.org/10.14483/23448350.15241>
- Velasco, T. (2017). *La cadena de valor como herramienta de gestión empresarial en el sector de consumo masivo en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. (Tesis para obtener el título de Ingeniera de Empresas, Universidad Técnica De Ambato). Repositorio:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26580/1/413%20o.e..pdf>
- Yupanqui. J. y Chilquillo. S. (2020). *Prácticas de gestión de la cadena de suministro y el desempeño organizacional en mypes de confecciones de gamarra 2019*. (Título Profesional para obtener el grado de Licenciado en Administración, universidad San Ignacio de Loyola). Recuperado de:  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5653/1/RE\\_ADMI\\_JHOSELYN.GARC%c3%8dA\\_GIORDANO.LEDESMA\\_GESTI%c3%93N.POR.PROCESOS\\_DATOS](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5653/1/RE_ADMI_JHOSELYN.GARC%c3%8dA_GIORDANO.LEDESMA_GESTI%c3%93N.POR.PROCESOS_DATOS).

## ANEXOS

### Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Cadena de suministro	Según Heyzer y Barry (2009, citado por Blas, 2019), refieren que la cadena de suministro incluye todas las interacciones que se dan entre proveedores, fabricantes, distribuidores y clientes.	Se medirán las variables de investigación mediante la identificación de las dimensiones e indicadores e instrumentos de medición.	Diseño	Diseño de trabajo	1-4	Ordinal Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Control de inventario		
				Ventaja competitiva		
			Calidad	Servicio	5-8	
				Calidad de los productos		
				Calidad de los procesos		
				Productos rechazados		
			Tiempo	Canal de distribución	9-12	
				Entrega de sus productos		
Supervisión de los procesos						
Procesos operativos	Chase, et. Al. (2009, Citado por Blas,	Se medirán las variables de	Costo	Segmento de mercado	1-4	

	2019), determinan que los procesos operativos transforman los recursos en el producto/servicio aportándoles valor, es decir, conforme a los requisitos del cliente tanto interno como externo.	investigación mediante la identificación de las dimensiones e indicadores e instrumentos de medición.		Costo bajo		
				Rentabilidad		
			Conformidad	Proceso	5-8	
				Satisfacción del cliente		
				Buen manejo de las ventas		
			Variedad	Prospectiva estratégica	9-12	
				Diversificación		
				Capacidad para ofrecer		



**Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	Cadena de suministro	Diseño	Diseño de trabajo	<b>1. Tipo de estudio</b>
<b>¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023?</b>	Determinar la relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa ladrillera, Rioja 2023.	Existe relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023.			Control de inventario	
				Ventaja competitiva		
				Calidad	Servicio	
Calidad de los productos						
<b>PROBLEMA ESPECIFICO</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICO</b>	Calidad de los procesos	<b>2. Población</b>		
<b>(a) ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y el</b>	<b>(a) Determinar la relación entre la cadena de suministro y el</b>	<b>(1) Existe relación entre la cadena de suministro y el</b>	Productos rechazados		La Población a inquirir es de 20	
			Tiempo	Canal de distribución		

<b>costo en una empresa ladrillera 2023?; (b) ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y la conformidad en una empresa ladrillera, Rioja 2023?; (c) ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y la variedad en una empresa Ladrillera, Rioja 2023?</b>	costo en una empresa ladrillera, Rioja 2023.	costo en una empresa ladrillera, Rioja 2023; (2) Existe relación entre la cadena de suministro y la conformidad en una empresa ladrillera, Rioja 2023; (3) Existe relación entre la cadena de suministro y la variedad en una empresa ladrillera, Rioja 2023.			Entrega de sus productos Supervisión de los procesos	colaboradores de la empresa ladrillera, Rioja 2023.	
	(b) Determinar la relación entre la cadena de suministro y la conformidad en una empresa ladrillera, Rioja 2023.	(c) Determinar la relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa ladrillera, Rioja 2023.	Procesos operativos	Costo	Segmento de mercado		3. <b>Tamaño de muestra</b>  La muestra será de muestra 20 colaboradores para la elaboración del estudio.
					Costo bajo		
					Rentabilidad		
				Conformidad	Proceso		
					Satisfacción del cliente		
					Buen manejo de las ventas		
				Variedad	Prospectiva estratégica		
					Diversificación		
					Capacidad para ofrecer		

## Anexo 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Cadena de suministro y procesos operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023.

##### INSTRUCCIONES:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo:

*Establecer qué relación existe entre la Cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa ladrillera, Rioja 2023.*

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [kolemaro@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kolemaro@ucvvirtual.edu.pe)

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1.	Manejan un diseño de trabajo para los procesos de sus productos					
2.	Utiliza una metodología en la empresa para manejo de control de sus inventarios					
3.	Tienen en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados					
4.	Consideran que la ventaja competitiva es un punto importante para la empresa					
5.	La empresa cuenta con capacitaciones para mejorar el servicio con sus clientes					
6.	Considera que la calidad de sus productos es una de las ventajas competitivas que tiene en cuenta su empresa para mejorar la eficiencia de producción					
7.	Tus procesos están sistematizados tal que garanticen el resultado de tu producto					
8.	La empresa tuvo pérdidas por rechazo de algunos productos entregados fuera de tiempo establecido					
9.	Cuentan con canales de distribución que ayudan a la rapidez de entrega de sus productos					
10.	Considera que la planificación establecida de entrega de productos ayuda a controlar riesgos					
11.	Cuentan con una persona encargada para todo el proceso de la entrega de sus productos a tiempo					
12.	Cuentan con un cronograma diario en lo que respecta los horarios y tiempos de trabajo					
13.	Considera que se debe consultar a un segmento de mercado la percepción que ellos tienen de sus productos					
14.	El posicionamiento de sus productos en el mercado se obtiene minimizando los costos					
15.	La implementación de estrategia de operaciones es un factor determinante en los resultados de la empresa					
16.	Innovar el producto de forma constante generara recuperación y participación en el mercado					
17.	La empresa cuenta con procesos de trabajo establecidos por la Gerencia					
18.	La mayoría de los clientes se sienten satisfechos con la atención que brinda el personal					
19.	Cuando un producto cumple las especificaciones que indica en su etiqueta y ofrece un precio razonable, garantizara la satisfacción del cliente					
20.	Los resultados obtenidos en las ventas serán favorables para la diversificación de nuevos productos					
21.	La empresa comparte los proyectos empresariales con sus colaboradores					
22.	Tienen claramente el tema de prospectiva estratégica dentro de la empresa					
23.	Considera la disponibilidad de canales puede ser una gran barrera de entrada para la diversificación de sus productos					
24.	La herramienta mapa de procesos sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto para ofrecer al cliente					

¡Gracias por su colaboración

## Anexo 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### Tabla

*Expertos para la validación del instrumento*

<b>GRADO ACADÉMICO</b>	<b>NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR</b>	<b>OPINIÓN DE EXPERTO</b>
Doctor	Lino Gamarra, Edgar Laureano	Aplicable
Doctor	Carranza Estela, Teodoro	Aplicable
Doctor	Alva Arce, Rose César	Aplicable

## CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### Tabla

*Baremo para estimación del nivel de confiabilidad*

<b>RANGO</b>	<b>EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE</b>
Coeficiente alfa $>,9$	
Coeficiente alfa $>,8$	
Coeficiente alfa $>,7$	
Coeficiente alfa $>,6$	
Coeficiente alfa $>,5$	
Coeficiente alfa $<,5$	

## BASE DE DATOS

ENCUESTA	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	TOTAL
SUJETO1	1	5	1	2	1	1	2	2	4	1	1	2	23
SUJETO2	1	3	1	4	5	1	4	5	1	3	5	4	37
SUJETO3	5	5	5	4	5	4	4	4	1	1	5	1	44
SUJETO4	1	5	4	3	5	5	5	5	1	5	4	3	46
SUJETO5	1	1	4	3	5	5	1	1	1	2	1	2	27
SUJETO6	1	2	5	4	5	4	1	3	5	4	5	4	43
SUJETO7	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	4	52
SUJETO8	1	1	1	2	1	2	1	5	4	1	5	5	29
SUJETO9	1	3	5	4	5	4	1	1	4	5	5	5	43
SUJETO10	5	1	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	49
SUJETO11	1	1	4	3	5	5	1	5	2	1	1	1	30
SUJETO12	5	1	4	3	5	5	5	5	5	4	1	4	47
SUJETO13	1	2	5	4	5	4	4	4	1	5	5	2	42
SUJETO14	5	5	2	3	4	5	5	2	5	5	5	5	51
SUJETO15	5	5	5	4	5	4	4	5	1	5	5	5	53
SUJETO16	5	5	5	3	5	4	5	4	1	5	1	5	48
SUJETO17	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	1	52
SUJETO18	1	5	5	2	3	4	3	2	1	5	1	2	34
SUJETO19	2	5	3	3	4	5	5	5	5	5	1	5	48
SUJETO20	1	1	5	1	5	4	1	4	5	5	5	5	42
VARIANZA	3.73	3.21	2.26	0.73	1.53	1.45	2.81	2.03	3.39	2.49	3.55	2.25	

K	12
$\sum Vi$	17.74
$Vt$	77.90

SECCIÓN 1	1.09
SECCIÓN 2	0.77
ABSOLUTO S2	0.77

$\alpha$	0.84
----------	------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

## BASE DE DATOS

ENCUESTA	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	TOTAL
SUJETO1	1	5	1	2	1	1	2	2	4	1	1	2	23
SUJETO2	1	3	1	4	5	1	4	5	1	3	1	4	33
SUJETO3	4	5	3	4	5	4	4	4	1	1	5	1	41
SUJETO4	1	5	4	3	4	5	5	5	1	5	4	3	46
SUJETO5	1	1	4	3	5	4	1	1	1	2	1	2	26
SUJETO6	1	2	5	4	5	4	1	3	5	4	5	4	43
SUJETO7	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	4	52
SUJETO8	1	1	1	2	1	2	1	1	4	1	5	5	25
SUJETO9	1	3	5	4	5	4	1	1	4	5	5	4	42
SUJETO10	5	5	5	4	5	4	5	2	5	4	5	4	53
SUJETO11	1	1	4	3	5	5	1	1	2	1	1	1	26
SUJETO12	5	1	4	1	5	5	5	5	5	4	1	4	46
SUJETO13	1	2	5	4	5	3	4	4	1	5	5	2	41
SUJETO14	5	5	2	3	4	5	5	2	1	5	1	1	39
SUJETO15	5	3	5	4	5	4	4	5	1	5	5	5	51
SUJETO16	5	5	4	3	5	4	4	4	1	5	5	5	50
SUJETO17	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	1	52
SUJETO18	1	5	5	2	3	4	3	2	1	5	1	2	34
SUJETO19	2	5	3	3	4	5	5	5	5	5	1	5	48
SUJETO20	1	1	5	1	5	4	1	4	5	5	5	5	42
VARIANZA	3.54	2.94	2.13	0.95	1.51	1.43	2.69	2.39	3.39	2.49	3.73	2.26	

K	12
$\sum Vi$	17.57
$Vt$	89.85

SECCIÓN 1	1.09
SECCIÓN 2	0.80
ABSOLUTO S2	0.80

$\alpha$	0.88
----------	------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

## Anexo 4: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cadena de suministro y Procesos operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Dr. Edgar Laureano, Lino Gamarra		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Olemar Otero, Katerinne Mabel
Procedencia:	Del autor
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo y asistencial de la empresa ladrillos Valeria EIRL en Rioja.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- Variable 1: Cadena de Suministro**  
 Heyzer y Barry (2009, citado por Blas, 2019) declara que la cadena de abasto o suministro incorpora el total de las interacciones que se otorgan entre los factores que conforman la organización (productores, proveedores, distribuidores y clientes).
- Variable 2: Procesos Operativos**  
 Chase, et. Al. (2009, Citado por Blas, 2019), determinan que los procesos operativos transforman los recursos en el producto/servicio aportándoles valor, es decir, conforme a los requisitos del cliente tanto interno como externo.

Variable	Dimensiones	Definición
Cadena de Suministro	Diseño	Esta dimensión se refiere al proceso de configuración mental que antecede a la búsqueda de características competentes para que un elemento resulte atractivo. De manera que se realice una proyección, coordinación, selección y organización de los elementos que generen un orden y nos lleven a los resultados visualizados.
	Calidad	Esta dimensión hace referencia al conjunto de características y propiedades de un elemento que satisfacen las necesidades o expectativas expresadas, generando esto mayor confianza y seguridad.
	Tiempo	Esta dimensión se refiere a la magnitud física con la que medimos la duración o la separación de varios acontecimientos. Emplear el menor tiempo en las actividades involucradas permitirá acercarnos a una ventaja competitiva.
Procesos Operativos	Costo	Esta dimensión se refiere a la cantidad recursos económicos utilizados para la producción de productos o servicios. Conocer los costos en las empresas permite conocer el esfuerzo que se destina a la elaboración de sus bienes y servicios.
	Conformidad	Esta dimensión hace referencia a las acciones de una organización que logran adherirse a las normas extendidas por la misma y que lo reflejan en las prácticas habituales.
	Variedad	Esta dimensión se refiere a la diversidad ya sea de productos o servicios, procesos, acciones u otros elementos ofrecidos en una organización. Así pues evita la uniformidad o la monotonía y más bien invita a la variedad que trae consigo. un mayor rango de opciones, ideas o conocimiento para el desarrollo de cualquier elemento.



## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cadena de Suministro y Procesos Operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023" elaborado por Olemar Otero, Katerinne Mabel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## Variable del instrumento: Cadena de suministro

α. Primera dimensión: Diseño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Diseño de Trabajo	1	4	4	4	
Control de Inventario	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Ventaja competitiva	4	4	4	4	

β. Segunda dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio	5	4	4	4	
Calidad de los productos	6	4	4	4	
Calidad de los procesos	7	4	4	4	
Productos rechazados	8	4	4	4	

χ. Segunda dimensión: Tiempo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Canal de distribución	9	4	4	4	
Entrega de sus productos	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Supervisión de los procesos	12	4	4	4	

## Variable del instrumento: Procesos Operativos

δ. Primera dimensión: Costo

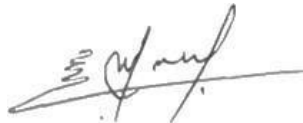
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Segmento de mercado	1	4	4	4	
Costo bajo	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Rentabilidad	4	4	4	4	

ε. Segunda dimensión: Conformidad

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Proceso	5	4	4	4	
Satisfacción del cliente	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Buen manejo de las ventas	8	4	4	4	

φ. Segunda dimensión: Variedad

Indicadores	Ítem	Clari dad	Cohe renci	Rele vanci	Observaciones
Prospectiva estratégica	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Diversificación	11	4	4	4	
Capacidad para ofrecer	12	4	4	4	



.....  
 .....  
 Dr. Edgar Laureano, Lino Gamarra DNI: 32650876

Pd.: el presente formato  
debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>  
entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cadena de suministro y Procesos operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Dr. Abraham Cárdenas Saavedra		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Olemar Otero, Katerinne Mabel
Procedencia:	Del autor
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo y asistencial de la empresa ladrillos Valeria EIRL en Rioja.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Cadena de Suministro

Heyzer y Barry (2009, citado por Blas, 2019) declara que la cadena de abasto o suministro incorpora el total de las interacciones que se otorgan entre los factores que conforman la organización (productores, proveedores, distribuidores y clientes).

- **Variable 2:** Procesos Operativos

Chase, et. Al. (2009, Citado por Blas, 2019), determinan que los procesos operativos transforman los recursos en el producto/servicio aportándoles valor, es decir, conforme a los requisitos del cliente tanto interno como externo.

Variable	Dimensiones	Definición
Cadena de Suministro	Diseño	Esta dimensión se refiere al proceso de configuración mental que antecede a la búsqueda de características competentes para que un elemento resulte atractivo. De manera que se realice una proyección, coordinación, selección y organización de los elementos que generen un orden y nos lleven a los resultados visualizados.
	Calidad	Esta dimensión hace referencia al conjunto de características y propiedades de un elemento que satisfacen las necesidades o expectativas expresadas, generando esto mayor confianza y seguridad.
	Tiempo	Esta dimensión se refiere a la magnitud física con la que medimos la duración o la separación de varios acontecimientos. Emplear el menor tiempo en las actividades involucradas permitirá acercarnos a una ventaja competitiva.
Procesos Operativos	Costo	Esta dimensión se refiere a la cantidad recursos económicos utilizados para la producción de productos o servicios. Conocer los costos en las empresas permite conocer el esfuerzo que se destina a la elaboración de sus bienes y servicios.
	Conformidad	Esta dimensión hace referencia a las acciones de una organización que logran adherirse a las normas extendidas por la misma y que lo reflejan en las prácticas habituales.
	Variedad	Esta dimensión se refiere a la diversidad ya sea de productos o servicios , procesos, acciones u otros elementos ofrecidos en una organización. Así pues evita la uniformidad o la monotonía y más bien invita a la variedad que trae consigo. un mayor rango de opciones, ideas o conocimiento para el desarrollo de cualquier elemento.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cadena de Suministro y Procesos Operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023” elaborado por Olemar Otero, Katerinne Mabel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Cadena de suministro

- Primera dimensión: Diseño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Diseño de Trabajo	1	4	4	4	
Control de Inventario	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Ventaja competitiva	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio	5	4	4	4	
Calidad de los productos	6	4	4	4	
Calidad de los procesos	7	4	4	4	
Productos rechazados	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Tiempo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Canal de distribución	9	4	4	4	
Entrega de sus productos	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Supervisión de los procesos	12	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Procesos Operativos

- Primera dimensión: Costo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Segmento de mercado	1	4	4	4	
Costo bajo	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Rentabilidad	4	4	4	4	



- Segunda dimensión: Conformidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Proceso	5	4	4	4	
Satisfacción del cliente	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Buen manejo de las ventas	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Variedad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prospectiva estratégica	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Diversificación	11	4	4	4	
Capacidad para ofrecer	12	4	4	4	



.....  
.....

Dr. Abraham Cárdenas Saavedra

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf>  
entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cadena de suministro y Procesos operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Dr. Teodoro Carranza Estela	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Olemar Otero, Katerinne Mabel
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo y asistencial de la empresa ladrillos Valeria EIRL en Rioja.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Cadena de Suministro

Heyzer y Barry (2009, citado por Blas, 2019) declara que la cadena de abasto o suministro incorpora el total de las interacciones que se otorgan entre los factores que conforman la organización (productores, proveedores, distribuidores y clientes).

- **Variable 2:** Procesos Operativos

Chase, et. Al. (2009, Citado por Blas, 2019), determinan que los procesos operativos transforman los recursos en el producto/servicio aportándoles valor, es decir, conforme a los requisitos del cliente tanto interno como externo.

Variable	Dimensiones	Definición
Cadena de Suministro	Diseño	Esta dimensión se refiere al proceso de configuración mental que antecede a la búsqueda de características competentes para que un elemento resulte atractivo. De manera que se realice una proyección, coordinación, selección y organización de los elementos que generen un orden y nos lleven a los resultados visualizados.
	Calidad	Esta dimensión hace referencia al conjunto de características y propiedades de un elemento que satisfacen las necesidades o expectativas expresadas, generando esto mayor confianza y seguridad.
	Tiempo	Esta dimensión se refiere a la magnitud física con la que medimos la duración o la separación de varios acontecimientos. Emplear el menor tiempo en las actividades involucradas permitirá acercarnos a una ventaja competitiva.
Procesos Operativos	Costo	Esta dimensión se refiere a la cantidad recursos económicos utilizados para la producción de productos o servicios. Conocer los costos en las empresas permite conocer el esfuerzo que se destina a la elaboración de sus bienes y servicios.
	Conformidad	Esta dimensión hace referencia a las acciones de una organización que logran adherirse a las normas extendidas por la misma y que lo reflejan en las prácticas habituales.
	Variedad	Esta dimensión se refiere a la diversidad ya sea de productos o servicios, procesos, acciones u otros elementos ofrecidos en una organización. Así pues evita la uniformidad o la monotonía y más bien invita a la variedad que trae consigo. un mayor rango de opciones, ideas o conocimiento para el desarrollo de cualquier elemento.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cadena de Suministro y Procesos Operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023” elaborado por Olemar Otero, Katerinne Mabel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Cadena de suministro

- Primera dimensión: Diseño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Diseño de Trabajo	1	4	4	4	
Control de Inventario	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Ventaja competitiva	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Servicio	5	4	4	4	
Calidad de los productos	6	4	4	4	
Calidad de los procesos	7	4	4	4	
Productos rechazados	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Tiempo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Canal de distribución	9	4	4	4	
Entrega de sus productos	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Supervisión de los procesos	12	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Procesos Operativos

- Primera dimensión: Costo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Segmento de mercado	1	4	4	4	
Costo bajo	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Rentabilidad	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Conformidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Proceso	5	4	4	4	
Satisfacción del cliente	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Buen manejo de las ventas	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Variedad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prospectiva estratégica	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Diversificación	11	4	4	4	
Capacidad para ofrecer	12	4	4	4	



.....  
Dr. Teodoro Carranza Estela DNI: 08074405

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Anexo 5: TABLAS DE CORRELACIÓN

**Tabla 1**

*Correlación de las variables Cadena de Suministros y Procesos Operativos.*

			<b>Cadena de Suministros</b>	<b>Procesos Operativos</b>
Rho de Spearman	<b>Cadena de Suministros</b>	Coefficiente de correlación	1.000	.996**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	<b>Procesos Operativos</b>	Coefficiente de correlación	.996**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja,2023 y procesada en el programa SPSS V25*

**Tabla 2**

*Correlación de las variables Cadena de Suministros y los Costos.*

			<b>Cadena de Suministros</b>	<b>Costos</b>
Rho de Spearman	<b>Cadena de Suministros</b>	Coefficiente de correlación	1.000	.982**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	<b>Costos</b>	Coefficiente de correlación	.982**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja,2023 y procesada en el programa SPSS V25.*

**Tabla 3***Correlación de las variables Cadena de Suministros y la Conformidad.*

			<b>Cadena de Suministros</b>	<b>Conformidad</b>
Rho de Spearman	<b>Cadena de Suministros</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.991**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	<b>Conformidad</b>	Coeficiente de correlación	.991**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja,2023 y procesada en el programa SPSS V25.*

**Tabla 4***Correlación de las variables Cadena de Suministros y la Variedad.*

			<b>Cadena de Suministros</b>	<b>Variedad</b>
Rho de Spearman	<b>Cadena de Suministros</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.966**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	20	20
	<b>Variedad</b>	Coeficiente de correlación	.966**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	20	20

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja,2023 y procesada en el programa SPSS V25.*



## Anexo 6: TABLAS DE FRECUENCIA

**Tabla 5**

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre el diseño de la cadena de suministros en una empresa ladrillera, Rioja, 2023.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	NIVEL BAJO	8	40%	40%	40%
	NIVEL MEDIO	7	35%	35%	75%
	NIVEL ALTO	5	25%	25%	100%
	Total	20	100%	100%	

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.*

**Tabla 6**

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre la calidad en la cadena de suministros en una empresa ladrillera, Rioja, 2023*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	NIVEL BAJO	6	30%	0%	30%
	NIVEL MEDIO	10	50%	50%	80%
	NIVEL ALTO	4	20%	20%	100%
	Total	20	100%	70%	

*Nota: Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.*

**Tabla 7**

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre el tiempo en la cadena de suministros en una empresa ladrillera, Rioja, 2023*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<i>NIVEL BAJO</i>	8	40%	40%	40%
	<i>NIVEL MEDIO</i>	7	35%	5%	75%
	<i>NIVEL ALTO</i>	5	25%	25%	100%
	<i>Total</i>	20	100%	70%	

*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

**Tabla 8**

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre los costos en los procesos operativos de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<i>NIVEL BAJO</i>	10	50%	50%	50%
	<i>NIVEL MEDIO</i>	4	20%	20%	70%
	<i>NIVEL ALTO</i>	6	30%	30%	100%
	<i>Total</i>	20	100%	100%	

*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

**Tabla 9**

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre la conformidad en los procesos operativos de una empresa ladrillera, Rioja, 2023*

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>NIVEL BAJO</i>	9	45%	45%	45%
	<i>NIVEL MEDIO</i>	6	30%	30%	75%
	<i>NIVEL ALTO</i>	5	25%	25%	100%
	<i>Total</i>	20	100%	100%	

*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

**Tabla 10**

*Porcentaje del personal con conocimiento sobre la variedad en los procesos operativos de una empresa ladrillera, Rioja, 2023*

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>NIVEL BAJO</i>	12	60%	60%	60%
	<i>NIVEL MEDIO</i>	4	20%	20%	80%
	<i>NIVEL ALTO</i>	4	20%	20%	100%
	<i>Total</i>	20	100%	100%	

*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada da los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad de las variables Cadena de Suministros y Procesos Operativos de una empresa ladrillera, Rioja, 2023*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Estadístico	gl	Sig.
<b>cadena de suministros</b>	<b>0,091</b>	<b>20</b>	<b>0,978</b>	<b>20</b>	<b>0,909</b>
<b>procesos operativos</b>	<b>0,117</b>	<b>20</b>	<b>0,975</b>	<b>20</b>	<b>0,856</b>

*Nota:* Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de una empresa ladrillera, Rioja, 2023.

# Anexo 6: TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/ta/7a+16a+2243509194&ro=103&u=1088032488&lang=es

feedback studio KATERINNE MABEL OLEMAR OTERO Cadena de suministro y procesos operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023 -- /0 < 2 de 198 >

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**Cadena de suministro y procesos operativos en una empresa ladrillera, Rioja 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**  
Olemar Otero, Katerinne Mabel (orcid.org/0000-0003-4329-9456)

**ASESOR:**  
Mg. Mamani Lozano, Cesar Jhonathan (orcid.org/0000-0001-7998-2462)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ  
2023

Página: 1 de 34 Número de palabras: 8135 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 19°C Nublado 09:46 a.m. 07/12/2023

**Resumen de coincidencias**  
**19 %**  
Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a Corporaci... Trabajo del estudiante	<1 %
7	rrae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
8	www.sumacrm.com Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.upri.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.regionanmartin... Fuente de Internet	<1 %
11	Entregado a Instituto S... Trabajo del estudiante	<1 %