



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“Cadena de Suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la
Empresa Ripley S.A Lima, 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Rossana Elizabeth Requena La Rosa (ORCID: 0000-0001-9466-928X)

ASESORA:

Dr. Lessner Augusto Leon Espinoza (ORCID: 0000-0002-9983-8967)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio internacional

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria:

Esta tesis está dedicada a mi Madre Celia,
A pesar de la distancia
Tuve siempre su apoyo incondicional,
A mi Padre Juan y a mis hermanos,
Gracias a ustedes hemos logrado
Culminar la etapa universitaria,
Me han permitido
Llegar a cumplir hoy un sueño más.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios,
Por bendecirnos la vida, por guiarnos
a lo largo de nuestra existencia,
Gracias a mis Padres
Por confiar y apostar en mis expectativas,
Por los consejos y valores
Agradezco a mi Asesor
Por compartir sus conocimientos,
Asimismo, guiando mi formación profesional.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. Introducción.....	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	6
1.3.1 Variable 1: cadena de suministro internacional	6
1.3.2 Variable 2: tercerización de servicio.....	7
1.4 Formulación del problema	8
1.4.1 General	8
1.4.2 Específicos	8
1.5 Justificación del estudio.....	8
1.6 Hipótesis	9
1.6.1 Hipótesis general.....	9
1.6.2 Hipótesis específicas	10
1.7 Objetivos.....	10
1.7.1 Generales.....	10
1.7.2 Específicos	10
II. Método	10
2.1 Diseño de investigación	10
2.1.1 Enfoque de investigación.....	11

2.1.2 Método de investigación	11
2.1.3 Tipo de investigación	11
2.1.4 Nivel de investigación.....	11
2.2 Variables, operacionalización	11
2.2.1. Operacionalización de variables	12
2.2.2 Matriz de operacionalización	20
2.3 Población y muestra.....	24
2.3.1 Población.....	24
2.3.2 Unidad de muestreo.....	24
2.3.3 Muestra.....	24
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.4.1 Técnica de recolección de datos.....	25
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	25
2.4.3 Validez	26
2.4.4 Confiabilidad.....	26
2.5 Métodos de análisis de datos.....	28
2.6 Métodos aspectos éticos.....	28
III. Resultados.....	28
3.1 Análisis descriptivo.....	29
3.1.1. Resultados de las dimensiones	29
3.2 Análisis inferencial	36
3.2.1 Prueba de normalidad de la hipótesis.....	36
3.3 Correlación de hipótesis.....	37
3.3.1 Hipótesis específica general	37
3.3.2 Hipótesis específica 1.....	38
3.3.3 Hipótesis específica 2.....	39
3.3.4 Hipótesis específica 3.....	40
IV. Discusión	41
4.1 Discusión – hipótesis genera l	41
4.2 Discusión - hipótesis específica 1	42
4.3 Discusión- hipótesis específica 2.....	43

4.4 Discusión- hipótesis específica 3.....	44
V. Conclusiones.....	46
VI. Recomendaciones.....	47
Referencias	48
Anexos	52

RESUMEN

La presente tesis de investigación tiene como objetivo general determinar la relación Cadena de Suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A, 2019, lo cual implicó explotar en fuentes de información científica para su respectiva ejecución. El método utilizado fue hipotético deductivo con un enfoque Cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo – Correlacional y diseño no experimental transversal. La Población de estudio, estuvo constituida por los colaboradores de la Empresa Ripley, la muestra establecida fue de 30 trabajadores, por otro lado, el instrumento de medición se realizó un cuestionario, el cual fue elaborado por 20 preguntas en escala de Likert, se les hizo de forma directa con el fin de saber cuál es su opinión con respecto al tema de investigación. Para concluir la investigación los datos obtenidos se procesaron en el programa SPSS 25, a través de los resultados se puede decir que existe una correlación positiva, 1 variable Cadena de suministro internacional, y la variable 2 Tercerización de Servicio, finalmente, se concluyó la investigación obteniendo resultados significativos de correlación de spearman de 0,869 en la Cadena de suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A, Lima 2019.

Palabras Claves: Cadena de suministro internacional, Perú , Tercerización de Servicio.

ABSTRACT

The objective of this research thesis is to determine the relationship between the International Supply Chain and the Service Outsourcing in the Company Ripley S.A, 2019, which implied exploiting sources of scientific information for their respective execution. The method used was hypothetical deductive with a Quantitative approach, of applied type, with a descriptive level - Correlational and non-experimental transversal design. The Study Population was constituted by the employees of the Ripley Company, the established sample was 30 workers, on the other hand, the measurement instrument was made a questionnaire, which was prepared by 20 questions on the Likert scale, they were asked directly in order to know what your opinion is regarding the research topic. To conclude the investigation, the data obtained were processed in the SPSS 25 program, through the results it can be said that there is a positive correlation, 1 variable International supply chain, and variable 2 Service Outsourcing, finally, the investigation was concluded obtaining significant spearman correlation results of 0.869 in the International Supply Chain and Service Outsourcing at the Ripley SA Company, Lima 2019

Keywords: International supply chain, Peru , Service Outsourcing.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la parte internacional tenemos a la Empresa **ZARA**, una empresa internacional de ropa que nació en España como parte del grupo Inditex, marca tendencia en un segmento concreto de la moda. Prácticamente dice a su clientela que ropa de vestir, cambia colecciones a menudo y no se repite prendas, así, cuando una persona ve una prenda que le gusta, o la compra o la pierda. De este modo, su cadena de suministro está enfocada y diseñada para distribuir sus productos en un espacio muy corto de tiempo, Podemos afirmar que la Compañía Zara cuenta con una asombrosa Cadena de suministro, que le permite diferenciarse y ser más competitiva en el mercado y la moda, la tercerización que ellos utilizan un servicio de internacionalización de descargas y alarmados de prendas en el proceso de distribución, por consiguiente. Todas las empresas Tercerizadoras brindan un muy buen servicio, de forma muy efectiva, la cual sus pedidos hacer que tenga una fidelización por parte de sus clientes, así se encargan de tener un buen rendimiento sobre las demás empresas que tienen como competencia.

A nivel Nacional, tenemos la empresa **SAGA FALABELLA** como competencia directa es una de las tiendas más grandes de tiendas por departamento. La empresa tiene una adquisición de manera coordinada con el resto de las compañías, La empresa Saga Falabella sostiene un sistema adecuado para sus diversos servicios de abastecimiento, en la cual se reducirá los costos fijos, procesamiento, almacenamiento y entrega de la mercadería, a través de un sistema ellos cubren todas sus actividades y desarrollo operacional. La experiencia que ellos manejan a través de sus clientes es clave para impulsar las operaciones de los distintos canales de la cadena de suministro para satisfacer toda expectativa de clientes y maximizar los incrementos en su venta, la tercerización para Saga Falabella tiene la satisfacción de controlar todos sus movimientos operativos en el momento que termine los procesos de descarga.

De esta forma, para el sector comercio. El Instituto Nacional de Estadística Informática (INEI), en su informe 2019, nos menciona que el sector retail minorista generó 19,576

millones de soles, lo que ayudo a la economía estancada de nuestro País. Dando a conocer las marcas preferidas en este sector, que no deja de presentar crecimiento desde el año pasado, por consiguiente, tenemos a Saga Falabella y Ripley, quienes están en el raking de más recordados en el País. Por otro lado, el buen desempeño de estas en lo que va el año logro que sus ventas se expandieran un 4% comparado al 2018. Según informa el Ministro de producción, los retailers aplicaron distintas estrategias de precios bajos y promociones, lo que a lo largo resulto beneficioso para este sector.

A nivel local, tenemos la empresa **RIPLEY**, es una tienda por departamento en la cual la cadena de suministro que ellos realizan es que los procesos de negocio ordenados e integrado para que cada usuario tenga el producto que desean, tanto en cantidad como calidad en la que necesiten, y al precio más competitivo, de tal manera los centros de distribución de la empresa de retail, donde utilizan herramientas tecnológicas. Así mismo, podemos detectar la preocupación por la que pasa la Empresa Ripley S.A, que no hay mucho compromiso por parte de las empresas tercerizadora debido al uso de empresas externas que realizan el servicio de distribución.

Por la comparación realizadas entre las Empresas Retail, ZARA, SAGA FALABELLA Y RIPLEY, se determina que las dos primeras empresas mencionadas se afirmar que la Compañías tienen una asombrosa cadena de suministro y un buen equipo de tercerización de servicio que se le otorga y que le permite diferenciarse y ser más competitiva en el mercado y la moda, En cambio a la empresa Ripley podemos detectar como problema la carencia de seguridad en cuanto a la calidad en que llega sus productos ofrecidos.

Por ello, la presente investigación se plantea de la siguiente interrogante, analizar la relación en la cadena de Suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A, 2019.

1.2 Trabajos Previos

A continuación, la explicación del desarrollo de investigación que se indicaran referente al tema:

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Durante, G. (2016), En su estudio realizado sobre “La Cadena de Suministro internacional en la Industria textil de Guatemala” En la Universidad del istmo, para obtener el Grado de Doctor, planteo su objetivo principal, en cómo desarrollar la Cadena de Suministro internacional en la Industria textil, con la idea de alcanzar y lograr la optimización de sus recursos, y de su creación en la Cadena de valor por medio de Herramientas competitivas, de este modo fue de un enfoque Cuantitativo esta metodología también fue aplicada, de cierto modo los pobladores fueron de 300 personas, la cual resulto con un 54 % a través de los encuestados, Podemos observar que tiene como resultado la estadística de Pearson, teniendo en si un efecto de 0.797 y un grado de significancia de 0.000, por consiguiente hay una Correlación positiva por las dos variables, Para concluir se analizara la Cadena de suministro internacional en la industria textil de Guatemala.

Delgado, F. (2015), en su tesis “ Cadena de Suministro internacional y la incidencia en la Competitividad en los Mercados de la comunicaciones de México, según el autor de esta tesis presento como objetivo General es medir el estudio de la Cadena de Suministro internacional, conociendo la competitividad de las organizaciones exportadoras de los Mercados andinos de Naciones, como iniciativa tiene un Enfoque Descriptivo, en la que la metodología, tuvo como población a 200 consumidores que tuvieron como muestra a 40 empresas. La cual se formularon 20 preguntas con la finalidad de tener competencia con los mercados el resultado de coeficiencia resulto 0.986. Por lo cual se mantiene alto. Como conclusión se llegó a desarrollar la investigación La cadena de Suministro internacional y su incidencia en la competitividad en los mercados de las comunicaciones de México. Por lo tanto, mejoraron significativamente.

Según Echevarría F. (2017), Planteo en Tesis “ Estrategia de la Optimización de la Cadena de Suministro para comercial la empresa Davis S.A” Se realizó en la Universidad de Chile de la Facultad de ciencias Empresariales, el objetivo principal es desarrollar el trabajo centrando buscar puntos críticos de la cadena de suministro, de esta manera tuvo un enfoque Cuantitativo, en cuanto a la metodología y el tipo fue Aplicada, asimismo en la población tuvieron a las 200 personas encuestadas, por ello, el investigador concluye que la fiabilidad entre las variables son directa y significativa en la cual si tiene relación tanto como en Optimización de la Cadena de Suministro, en cuanto al resultado tuvo un coeficiente de 0.093, sin embargo se mantiene en un nivel Alto significativamente.

Orjuela, J., Díaz, O., Gonzales, A., (2017), en su artículo científico titulada “Caracterización de la logística en la Cadena de Suministro de cosméticos y productos de aseo” en la que fue publicada en la Universidad de Bogotá- Colombia, En Cuanto a la Gestión Logística que emplea con una mayor ventaja Competitiva, la cadena de Suministro de Cosméticos y Productos de aseo, asimismo dicha investigación fue de carácter explorativo y Descriptivo, en cuanto a la Metodología pusieron que no se encontró diferencias significativa en sus variables y por ende, sus encuestados llegaron a realizarse a 19 empresas, en la que si se comprobó que fue utilizada Por la estadística de Rho de Spearman, en la que resulto con un 0.668 y con un nivel de significancias de 0.000, por lo tanto la Cadena de Suministro internacional han aumentado sus necesidades en las Empresas de aseo teniendo un resultado óptimo.

Campos, J., (2019). Publicaron una investigación sobre “Desempeño en la cadena de Suministro en un Contexto de red” en la cual el artículo fue publicado en la Universidad libre de Colombia, teniendo, así como objetivo principal, conectarse y analizar todo el trabajo en Red, La metodología cuantitativa, no experimental – Transversal y correlacional – descriptivo. Podemos decir que en el artículo científico se desarrolló una conexión informal acerca de las capacidades de la Cadena de Suministro en Red, en la que se pudo aumentar la eficiencia de todas las Empresas en el mercado, en lo que la estadística se demostró tener un Rho de Spearman que surgió de 0.731 con un nivel de significancia de 0.000, en la que el autor muestra en si un efecto claro y positivo entre ambas variables.

ANTECEDENTES NACIONALES

Rodríguez, P. (2016), en su investigación “Cadena de Suministro Internacional y la Exportación de Artesanía de textil – Cajamarca” publicado en la Universidad Privada del Norte, fue Descriptiva – correlacional en cuanto a su metodología, teniendo un Diseño experimental- Transversal, asimismo la Población fue de 60 trabajadores, en la que se utilizó la prueba de spearman $Rho = 0.731$, utilizando una correlación Media con un Nivel de Significancia de 0.000, en cuanto a un nivel alto significativo.

Guzmán, H. (2016), en cuanto a su investigación “Tercerización de Servicio y la Satisfacción del Cliente en la Empresa Delnor, Lima 2016” Fue descriptiva correlacional en cuanto a su Metodología, con el método Aplicada, en cuanto a su Diseño no Experimental – Transversal, sin embargo tuvo un diseño no experimental , con un causal explicativo, miente su población fueron de 200 personas, así teniendo como muestra a 132 organizaciones de la Empresa Delnor, esto fueron encuestados a través de encuestas en la que se pudo concluir el desarrollo de tesis, dando así un resultado de 0.980 con un nivel de significancia de 0.000.

Hinostroza y Leyva (2014). En su tesis realizada “ Cadena de Suministro internacional y la Satisfacción del cliente de la Ferretería “Maranatha” de la Provincia de Tarma, 2014” realizada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Fue de tipo aplicada, Descriptivo – correlacional, con un diseño No experimental- Transversal en cuanto a su Metodología, de esta manera la población fue de 6 trabajadores en las seis empresas Grandes, donde la investigación fue de correlación de Pearson, teniendo un 95% de Confiabilidad en cuando a los encuestados que brindaron respuestas acertadas y confiables. Como conclusión se pudo manejar el proyecto de tesis exitosa ya que cumplieron con todos sus objetivos.

Taboada, J. (2017), En su tesis publicada “La Tercerización de Servicio y su relación con la Satisfacción del cliente externo en la Empresa Yomiqui Comercializadora y servicios digitales E.I.R.L Trujillo, 2017. El estudio que realizar fue Descriptiva- Correlacional, de tipo no Experimental- Transversal, en cuanto a la metodología añadida fue Aplicada, en donde la investigación fue Cuantitativo, en donde la Población fueron sus propios clientes, en si la muestra se dio a 80 clientes externo de la Empresa, teniendo, así como resultado un

86.3 % encuestados, en la que resulto con una correlación estadística de Pearson de 0.097 con un nivel de significancia de 0.000.

Toledo, O. (2017). Publicaron una investigación acerca de la Tercerización laboral, en los últimos años, se propone manejar toda la dirección y el control que mantiene una empresa. Tuvo como metodología cuantitativa y de tipo aplicada, no experimental- transversal-descriptivo, el proyecto del autor es considerar que debe adoptar que la forma más extensa para la tercerización debe tener una forma para evadir el cumplimiento de las normas laborales. Por lo tanto, se utilizó la estadística de Pearson, añadió un resultado de 0.853 y un nivel de significancia 0.0233, confirmando la hipótesis en que servicios de tercerización permite reducir los costos operativos de manera óptima en el desempeño de cada actividad principal.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable 1: cadena de suministro internacional

Se adjuntaron conceptos acerca de Cadena de Suministro internacional, según expertos al tema:

Veles, L. (2015) define: La Cadena de suministro internacional debe maximizar en valor agregado en la cadena de valor, en cuanto genera la diferencia a través del cliente final y el producto, de tal forma son los costos de la Cadena de suministro internacional que tienen una diferencia en cuanto a la rentabilidad que tienen por todos los ingresos realizados por todos los clientes y cuentan con ello para todo costo total (pág. 22).

Velasco, J. (2015), en su libro escrito acerca de la Cadena de suministro internacional, y nos comenta de manera clara, es que todas las operaciones que sean dan hasta el cliente final, son todas aquellas actividades que se gestiona en la cadena de Suministro, en donde los bienes y extracciones, hasta llegar al usuario final. Tomando en cuenta todas las informaciones relacionadas (pág. 20).

Según Caja, A. (2018), en su libro escrito, comenta sobre la Cadena de Suministro internacional, tiene en cuenta los reconocimientos e implicaciones de la Gestión Estratégica, Gestión Táctica y Gestión Operativa, asimismo las actividades se gestionan a través de la Cadena de abastecimiento, esto hace que todos los procesos, en cuanto a los a los servicios, productos, y a la información brindada mediante sus proveedores y clientes (pág. 37).

Teorías relacionadas a la cadena de suministro internacional

Según Porter. (2014), nos explica a fondo que toda empresa es considerada de mismo sector que realiza cadena de suministro internacional para todos los competidores para ellos tienen una fuente clave que se le llama ventaja competitiva, también se considera que es una herramienta de gestión diseñada por el autor mencionado, para él es importante realizar un análisis interno para cada Empresa. Se puede observar que la teoría de Porter comprende en una perspectiva horizontal en la cual cada empresa interrelaciona con cada proveedor y clientes a través de los “eslabones” que se encargan de la logística de entrada y salida (pág. 9).

1.3.2 Variable 2: Tercerización de servicio

Según autores nos menciona lo siguiente:

Hurtado, C. (2018), el investigador se refiere a la Tercerización de servicio, como el mercado de planilla que se convierte en un aliado estratégico para las organizaciones especialmente para sectores retail, así mismo este servicio debe de entender las necesidades del nicho y ofrecer un producto competitivo basado en calidad, experiencia, tecnología y precio (pág. 25).

Según el autor D'Angelo, A. (2016), nos explica claramente que las empresas que tercerizan, aprenden los servicios y procesos logísticos mediante empresas que tienen capital extranjero y nacional y la principal actividad es que ayudan a la reducción de gastos que ellos mantienen así poder mantener una infraestructura adecuada (pág. 10).

Según Cipriano (2015), indican que la Tercerización de Servicio plantea a la gerencia de las empresas, de tal forma que si se proporciona a un intermediario podría tener algunas funciones que demanden una toma de decisiones, si hablamos de organización sabemos que es un flujo físico. Nos especifica que la probabilidad de utilizar y son los costos, servicio y flexibilidad, nos detalla puntualmente lo que significa y se pueda aclarar como son los procedimientos de la tercerización de servicio para cada empresa. (pág. 122).

De esta manera, lo que menciona el investigador es la importancia que tiene la tercerización de servicios en las empresas, nos demuestra que podemos entender acerca de los costos, servicios y flexibilidad, así no generar malos entendidos con la contraparte

Teorías relacionadas: Tercerización de servicio

Según Rothery y Robertson (2014), La tercerización de servicio brinda la oportunidad de tener varios esfuerzos corporativos, dejando la especialización de las áreas de apoyos en la que puedan prestar servicio, de tal manera que mejorarían la calidad y promoción de sus productos. (pág. 8).

1.4 Formulación del problema

1.4.1 general

¿Qué relación existe entre la Cadena de Suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A Lima 2019?

1.4.2 Específicos

¿Qué relación existe entre la Cadena de suministro internacional y el costo en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019?

¿Qué relación existe entre Cadena de Suministro internacional y servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019?

¿Qué relación existe entre Cadena de Suministro internacional y flexibilidad en la Empresa Ripley S.A Lima 2019?

1.5 Justificación del estudio

La justificación del estudio, nos da la facilidad de creer en los autores, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), para cada justificación debemos pensar y analizar dicha información, teniendo en cuenta algunos criterios e informaciones: como la metodología, relevancia social entre otros. (p. 40).

Teórico

Soldevilla (2015), nos dice cuando se tienen los resultados de un trabajo de investigación, enriquece el instrumento científico del campo en donde se detecta el problema de la investigación porque hay un aporte teórico. En cual se podrá continuar con estas investigaciones, recomendaciones e ideas dadas, así mismo se dará acabo los resultados que

permiten precisar una experiencia fascinante y conceptual y prácticos de la cadena de suministro internacional y tercerización de servicio.

Metodológico

Campos (2015), nos menciona que es necesario aplicar los métodos científicos generales para posteriormente se desarrolle nuevas actividades y organizadas donde se lograra encontrar las pruebas que se deben desarrollar junto a ellos las técnicas para estudiar nuestra información y tener un aviso que podrá identificar los problemas en la cadena de Suministro y la Tercerización de servicios de la empresa Ripley S.A

Práctico

En el presente estudio tiene como fin mejorar Cadena de Suministro internacional y tercerización de servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019. ya que las empresas generen una buena impresión o actitud positiva y negativa que incluirá en las experiencias de compra.

Social

La investigación, “Cadena de Suministro internacional y tercerización de servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019” beneficiará a los clientes ya que, tras conocerse la relación en ambas variables, de tal manera que la empresa podrá tener un mejor trato social para sus clientes y tendrá un mejor control de servicio.

1.6 Hipótesis

Lo entendido acerca de la Hipótesis, según los autores Hernández et al. (2014), analizan e indican que se establecen por casualidades que no solo afirman las relaciones entre las variables, por ello se entiende que las relaciones entre ellas, son por efecto y causa (pág. 100).

1.6.1 Hipótesis general

- Si existe relación significativa en la Cadena de Suministro internacional y se relaciona con Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A

1.6.2 Hipótesis Específicas

- Cadena de Suministro internacional Se relaciona con el Costo en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019.
- Cadena de Suministro internacional se relaciona con el Servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019.
- Cadena de Suministro internacional se relaciona con la Flexibilidad en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019.

1.7 Objetivos

1.7.1 Generales

Determinar cuál es la relación entre la Cadena de Suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019.

1.7.2 Específicos

- Determinar qué relación existe entre Gestión estratégica y la Tercerización de Servicio en la empresa Ripley S.A Lima, 2019.
- Determinar qué relación existe entre Gestión táctica y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019.
- Determinar qué relación existe entre Gestión Operativa y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Desarrollo de investigación es un diseño: NO EXPERIMENTAL - TRANVERSAL Según el autor, Hernández et al (2014), La investigación No Experimental se define que al momento de realizar la variable 1 y la variable 2 se realiza sin manipular alguna de las variables, de tal forma que hace observar que la investigación no experimental es analizar de forma natural, para saber cuál es el efecto de una sobre la otra. (pág. 149).

En Cuanto al Diseño no Experimental – Transversal los autores, Hernández et al (2014), nos aclara que el diseño es un proyecto de investigación en la que se analiza, cuál es el nivel de relación entre variables. Tiene como finalidad describir los datos en un momento determinado (pág. 151).

2.1.1 Enfoque de investigación

En el proyecto de investigación, tiene como enfoque **CUANTITATIVO**, para el autor Hernández et al (2014). Aclara el investigador para poder analizar la certeza de las hipótesis formuladas para aportar las evidencias respecto a los planeamientos de la investigación se tiene que demostrar teorías (pág. 4).

2.1.2 Método de investigación

Según el autor Bernal (2016), comenta que el desarrollo de investigación tiene un método **HIPOTÉTICO – DEDUCTIVO** de tal manera que es un método científico llamadas hipótesis, la cual puede ser la verificación o comprobación de la verdad, en la que podamos estar seguros y poder comprobar con mucha certeza (pág. 60).

2.1.3 Tipo de investigación

El desarrollo de investigación será **APLICADA**, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que la investigación tiene aspiración dar soluciones a los problemas que se han venido presentando y en la que nos identificamos, asimismo definir las estrategias de solución y también perfecciona el estudio obteniendo la afirmación de circunstancias específicas (pág. 20).

2.1.4 Nivel de investigación

La información tiene como Nivel de investigación **DESCRIPTIVO – CORRELACIONAL**, para el autor Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos da mención en lo estudio se determina en buscar personas o grupos a investigar las variables, proporcionando con relación en cual se describe la información (pág. 44).

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos explica de manera clara que la primera variable varia la otra también cambia, de esta forma la correlación que mantiene puede ser de manera positiva o negativa, podemos decir que el nivel de esta investigación correlacional evalúa la relación entre las dos variables tanto como cadena de suministro internacional y tercerización de servicio. (pág. 45).

2.2 Variables, operacionalizacion

El desarrollo de investigación tiene como primera Variable 1 “Cadena de Suministro internacional” y variable 2 “Tercerización de Servicios” que veremos a continuación:

2.2.1. Operacionalización de variables

Variable 1: Cadena de Suministro internacional

Definición Conceptual:

Según Caja (2018), en su libro escrito, comenta sobre la Cadena de Suministro internacional, tiene en cuenta los reconocimientos e implicaciones de la Gestión Estratégica, Gestión Táctica y Gestión Operativa, asimismo la actividad se gestiona a través de la Cadena de abastecimiento, esto hace que todos los procesos, en cuanto a los a los servicios, productos, y a la información brindada mediante sus proveedores y clientes (pág. 37).

Dimensión 1: Gestión estratégica

Según Rodríguez (2015), nos indica que, en la actualidad hay muchas situaciones específicas en la Cadena de Suministro internacional, donde la clave del éxito es la competencia global, en la cual son más **eficiente** para la cadena de abastecimiento, tanto como los **flujos de materiales** que se pueda aplicar teniendo más visión de estrategia, y sobre todo tener una buena **expectativa del cliente** (pág. 38).

Gonzales, J., Rodríguez, M., & Moreno, L. (2014). Manifiesta que, en su artículo sobre la caracterización de Gestión Estratégica, comenta sobre los elementos claves para la cada producción de empresas que alcanza especializarse en la labor, dando entender que las gestiones empresariales son fundamentales e importante, brindando motivación, a través del desarrollo personal y dando un buen liderazgo (pág. 107).

Indicadores: Eficiente

Según Alcalde (2015), nos indica que cada organización tiene problemas, en la cual como colaboradores tenemos que ayudar y ser capaces de tener una solución. Así sea lo más deseado, de esta manera podremos opinar y tener mejores ventajas competitivas y un punto a favor (pág. 25).

Vasconcellos, R. (2018). En su artículo nos manifiesta acerca de la eficiencia de rio de janeiro, lo que el autor tiene como relevancia es medir la eficiencia para determinar por medios probabilísticos, que recurso aumentaría las posibilidades de eficiencia de un

municipio, ya que las estrategias que utilizan son las decisiones de los administradores para el porte que tiende a aumentar (pág. 28).

Indicadores: Flujo de materiales

Según Flamarique. L. (2018), cada empresa tiene materiales disponibles la cual son capaces de realizar las operaciones y que mantengan, sus propias materias primas, piezas, componentes entre otras cosas importante, así tener un almacenamiento que facilite un proceso de transformación así podrán tener una mejor clientela y un área de almacenamiento que lo respalde (pág. 55).

Hechevarría, R. (2017), en su artículo científico detalla, que para llevar a cabo acerca de los flujos de materiales debe tomarse en cuenta, los movimientos, tiempo, lugar y cantidad, asimismo asegura que la materia prima asegura que las partes son un proceso y que los productos terminados y suministros se desplacen de manera periódicamente de un lugar a otro (pág. 27).

Indicadores: Expectativa del cliente

Según Oviedo (2015), cada empresa que de una buena y expectativa, habla muy bien de ella, también hay que reconocer que dar un buen servicio hace que el propio cliente regrese, y de esa manera la empresa reconozca tus habilidades y el buen trato que das a diario (pág. 65).

Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). En este artículo nos manifiesta acerca de las expectativas del servicio del cliente, que hay una gran importancia en el mercado internacional, de tal manera que los servicios y las trascendencias tiene como elemento importante mantener el servicio al cliente, y gracias a ellos son nuestro motivo principal por la cual se crea y se podre la comercialización de los productos (pág. 9).

Dimensión 2: Gestión Táctica

Según Gonzales (2015), si bien cierto existen decisiones de corto plazo, como productos nuevos al mercado, hay que rescatar que el **procesamiento de pedidos** es muy importante para la **entrega de servicios** y tener un buen **compromiso** con los clientes especiales a través de su Cadena, de esta manera tener que entender que todo proceso tiene consecuencias de

actividades, que de esta forma cruzan Horizontalmente más de una Empresa requerida. (pag.38).

Castillo, I., Sánchez, D., & Torres, J. (2018). En su artículo científico, nos menciona acerca de la gestión táctica, es optimizar toda la gestión e información que se aplica para los procesos respectivos, dado que son criterios con mucha transparencia y que requieren una relación afectiva sobre la materia (pág. 3).

Indicadores: Procesamiento de pedidos

Según Gonzales (2015), nos informa que el procesamiento de pedidos está compuesto por las siguientes actividades: La preparación, la trasmisión, la entrada, para ello se analiza cómo llevar a cabo una información en cuanto a los Pedidos que realicen los clientes y que todo producto esté en buen estado (pág. 65).

Indicadores: Entrega de buen servicio

Según Castaño (2016), la mejor manera de poder tramitar eficientemente los pedidos, tener un buen servicio al cliente es la base para tener éxito, por ello es tener mucha paciencia, tener una buena actitud y tenga que Brindar un buen servicio para que el cliente se sienta Totalmente Satisfecho con su producto entregado. (pág. 6).

Hidalgo, L. (2016). En su artículo científico, nos habla sobre los Servicios de las Empresas e cual envían con cumplir con la entrega y de buen servicio a determinado paquete hasta el punto final. Por consiguiente, es necesario reducir todo tipo de actividades poca producidas, así brindar al cliente un buen uso de control esmerando un aumento día a día y tener buenos procesos operativos (pág. 32).

Indicadores: Compromiso

Gonzales (2015), el mayor compromiso y responsabilidad: los miembros se sienten muy motivados con la creación del grupo, lo cual aumenta su compromiso. El compromiso está en que el colaborador y la empresa se edifiquen y pueda cumplir con todos sus objetivos atrasados (pág. 249).

Alarcon, R., & Dennisse, K. (2014). En su artículo, nos manifiesta que la única forma de hacer grande el trabajo es que ames lo que haces, por esta razón nos motiva diciendo que el compromiso laboral es que tomemos una decisión que construye en el tiempo, todos estamos realmente comprometidos cuando tenemos metas y objetivo por lograr (pág. 279).

Dimensión 3: Gestión Operativa

Según Gonzales (2015), nos menciona que, los **movimientos de mercadería** y los productos que se encarga la cadena de suministro por otro lado, el **tiempo de espera** se encarga de las operaciones de abastecimiento también involucra como tener que almacenar. **Distribuir** y producir las formas internas y tener una buena coordinación con la empresa (pág. 38-39).

Roldan, J., Méndez, J., & Olivera, A. (2017). En su artículo científico acerca de la Gestión operativa en la empresa, es tener una mayor competitividad colaborativa entre las organizaciones, podríamos decir que la gestión son herramientas que podemos explicar, tanto como acción, previsión, visualización de las actividades que se logran os objetivos requeridos. (pág. 80).

Indicadores: Tiempo de espera

López (2014), menciona que el tiempo de espera para muchas empresas es tener complicaciones con los clientes, como sabemos no todos los usuarios reaccionar de forma muy diferente, para ellos el tiempo perdido después de cada fabricación de su producto, da entender cómo se podría utilizar los tiempos perdidos y también como saber solucionarlos (pág. 14).

Oyala, A, & Chanduvi, W. (2015). En su revista científica, tiene como importancia hablar acerca del tiempo de espera que son aceptados en tiempos promedios similares, también está la demora que influye en los compromisos, de tal forma que los factores de tiempo de espera de trabajo del sistema mediante la llegada de clientes a un sistema demandando a de servicio (pág. 15).

Indicadores: Movimiento de Mercadería

Según Núñez (2015), nos dice que todo movimiento de mercadería en el mundo, tiene diferentes clases de movimiento y materiales que podrás encontrar, y son todas aquellas situaciones que están en un cambio de stock, en que la situación de un material sea considerada y aumente en la producción y tengas más beneficios e utilidades para la Empresa (pág. 15).

Basaldúa, R. (2016). En su artículo científico, nos comenta sobre los movimientos de mercadería en todo el mundo, nos dice que cuando se controla cada movimiento de mercadería al finalizar el periodo contable es necesario realizar la regulación o ajustes de mercadería, tanto como compras netas, ventas utilidad bruta entre otras (pág. 56).

Indicadores: Distribución

Según López (2014), si bien es cierto, el canal de distribución busca desplazar todo bienes y servicio hacia los productores, tanto a los consumidores, de esta manera elimina y rechaza la brecha importante de tiempo, asimismo los cliente e intermediarios suelen comercializar productos que son complementarios (pág. 20).

García, E. (2017). En su artículo científico, señala que la distribución como herramienta de marketing tiene como finalidad llegar al producto donde se ha creado hasta el consumidor, de tal forma es relevante al alcance del consumidor o comprador. (pág. 21).

Variable 2: Tercerización de servicio

Según Cipriano (2015), indica que Tercerización de Servicio, plantea a la gerencia de las empresas, de tal forma que si se proporciona a un intermediario podría tener algunas funciones que demanden una toma de decisiones, si hablamos de organización sabemos que es un flujo físico. Nos especifica que la probabilidad de utilizar y son los **costos, servicio y flexibilidad**, nos detalla puntualmente lo que significa y se pueda aclarar como son los procedimientos de la tercerización de servicio para cada Empresa. (pág. 122).

Dimensión 1: Costo

Según García (2017), nos aclara que todo Costo tiene como finalidad todos los conjuntos sacrificados o perdidos, en la cual son considerados con un valor monetario de los recursos que se entreguen a cambio de Bienes y servicio. Por ello, la primera venta de Tercerización de servicio es las transferencias de **costos fijos**, y reducción de gastos operativos (pág. 27).

Villacis, J., Zurita, J., & Gonzales, A. (2017). En su artículo publicado, comenta sobre los modelos que porte de la creación son centros contables de costos, para el adecuado registro de los rubros de costos, asimismo considera la asignación de costos directos por actividades de sus procesos, tanto como costos directos y mano de obra (pág. 17).

Indicadores: Gastos operativos

Según Jobber (2014), nos aclara que los costos generales se pagan de forma continua, ya que La empresa se beneficie, es importante conocer los costos generales de la empresa para que se pueda hacer un presupuesto en consecuencia, en pocas palabras son gastos operativos (pág. 146).

Dimensión 2: Servicio

Reveles (2017), el autor comenta siempre de todos los factores asociados, en la cual todo el personal está experimentado, y capacitado para mejor la empresa y ten un servicio impecable, y tenga **mejor control** que este a su disposición, de esta manera le proporciona como un eslabón, tenga un volumen de control, asimismo se hará dinámicas de como poder tener más **rentabilidad de entrega** a todas sus operaciones logísticas en la que se pueda comercializar (pág. 28).

Botero, M., Peña, P. (2016). En este artículo científico presenta, ser evaluado en la calidad de servicio en el que se brinda a dios, por ello existen desenvuelven cada colaborar en su centro de labores con los clientes (Pág. 208).

Indicadores: personal experimentado

Según, Reveles (2017) nos menciona, que el personal con experiencia apoya a las partes interesadas (por ejemplo, desarrollo de capacidades, asesoría externa, etc.) por ende si

hablamos de enfrentarnos a la sociedad de manera para cambiar, tanto en lo cultural como en lo político, tenemos la obligación de responder de manera eficaz e inmediata (pág. 17).

Botero, M., Peña, P. (2016). En este artículo presenta, la percepción de un buen servicio del personal experimentado, en la cual ellos deben estar totalmente capacitados y tengan un cumplimiento de promesa, con una buena actitud de servicio, sobre todo tener la competencia de la persona y la empatía (pág. 13).

Indicadores: Mejor control

López (2014), define que tener un mejor control en sus inventarios y en la determinación de sus costos unitarios, el principal inconveniente, es que resulta más oneroso en comparación el método de costos por procesos (pág. 36).

Ivana A., Miranda, M., Iglesias, E., Camacho, O., & García, Y. (2018). En este artículo científico presenta en la mayoría de las grandes empresas, piensas acerca del futuro, pero también requieren de tiempo y esfuerzo pensando cómo mejorar el control que les apoye en el cumplimiento de sus planes (pág. 74).

Indicadores: Rentabilidad de entrega

López (2014), Comenta el autor acerca de los productos que se han ido elaborando día a día, y que estén en disponibilidad para cada punto de Venta, en lo que se refiere tener que proceder en su almacén temporal, tengan que transportar todas las instalaciones del cliente (pág. 14).

Otero, R., Bolívar, S., & Rincón, N. (2017). En su artículo científico, se refiere acerca de rentabilidad de entrega, a la recepción de orden, y a la entrega de clientes y la eficiencia en los procesos logísticos es esencial y se puede garantizar la rentabilidad en el mercado, resaltan que a cada cliente la promesa de entrega durante el mismo día, incrementa los costos operacionales de picking (pág. 56).

Dimensión 3: Flexibilidad

Según Reveles (2017), Existen muchas Empresas que tienen como información no realizada y están examinando en la reducción de costos o **mejor Servicio**, así tengan una mayor **competitividad** en el mercado extranjero (pag.28).

Charles, E., & Regina, E. (2017). En su artículo científico, se refiere acerca de la flexibilidad laboral, comenta que son todas las oportunidades que ofrecen y puedan surgir en el futuro, por ello, si es flexible presenta capacidad de cambio y tengan las capacidades de una organización a un entorno competitivo (pág. 80).

Indicadores: Mejor servicio

Escudero (2015), el autor nos da mención que un cliente misterioso, siempre dese conseguir todos los objetivos alcanzados, habla mucho de sí mismo, dando entender el trato que tiene como cliente, de forma excelente, da muchos resultados óptimos, tanto independiente sea el cliente. (pág. 165).

Indicadores: Competitividad

Según Cabrera (2015), Menciona que, si Clasifican las Empresas de manera de competencia Perfecta, cuentan con un mayor Producción para llegar a lograr un recurso renovado con disposición que se puedan enfocar de manera competitiva, sin embargo, tienen que tener los factores amplios, durante la producción, esto nos va satisfacer que las empresas no pueden Caer en crisis (pág. 54).

2.2.2 Matriz de Operacionalizacion

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Cadena de Suministro Internacional	Según Caja (2018), en su libro escrito, comenta sobre la Cadena de Suministro internacional, tiene en cuenta los reconocimientos e implicaciones de la Gestión Estratégica, Gestión Táctica y Gestión Operativa, asimismo las actividades se gestiona a través de la Cadena de abastecimiento, esto hace que todos los procesos, en cuanto a los a los servicios, productos, y a la información brindada mediante sus proveedores y clientes (pág. 37).	La variable 1 "Cadena de suministro internacional", fue medida por medio de un cuestionario que posee diferentes items, teniendo en cuenta los indicadores para su optima ejecución.	Gestion Estratégica	Eficiente	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor jerarquía (p. 215). Intervalos Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan como tal (p. 216).
				flujo de Materiales	
				Expectativa del Cliente	
			Gestion Táctica	Procesamiento de pedidos	
				Entrega de buen servicio	

			Gestion Operativa	Tiempo de Espera
				Movimiento de Mercaderia
				Distribucion

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medicion
Tercerización De Servicio	Según Cipriano (2015), nos dice: tercerización de Servicio, plantea a la gerencia de las empresas, de tal forma que si una tercera Entidad de Negocios, tenga funciones que demanden una toma de Decisiones, en el caso de la Logística y tenga funciones relativas a la administración del flujo físico. La teoría de las tres dimensiones costo, servicio y flexibilidad , en la cual se fundamentan los motivos reales de la tercerización de Servicio. (pág. 122).	La variable 2 "Tercerización de Servicio", tiene como medida por medio de un cuestionario que posee diferentes ítems, teniendo en cuenta los indicadores para su optima Ejecución.	Costo	Costo fijo	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). Ordinal Tiene un orden de mayor a menor Jerarquía (p. 215). Intervalos Las escalas de actitudes no son intervalos, pero algunos investigadores lo usan porque se acercan a este nivel y se tratan como tal (pág. 216).
				Reducción de Overhead	
			Servicio	Personal experimentado	
				Mejor control	
				Rentabilidad de entrega	
			Flexibilidad	Competitividad	
Mejor servicio					

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

Lerma (2016), Nos comenta acerca del concepto población es el agrupamiento de todos elementos que representan hoy en día una misma definición, en la cual se estudiara sus características y relación, El investigador define que puede ser integrada por personas o unidades de personas, como viviendas, ventanas, computadoras entre otras, así mismo los valores para cada variable de la población se denominan en parámetros (pág. 72).

Por consiguiente, decidió realizar el estudio en la Av. Gral. Salaverry 2370, Lima 15072 Jesús María, conforme a los propósitos y objetivos de lo investigado, de tal manera que la población fu establecida por los Colaboradores de la Empresa Ripley S.A, son 35 personas que acuden a diario que realiza sus funciones laborables como abastecimiento y logística de la Empresa.

2.3.2 Unidad de Muestreo

De esta manera en la Población escogió 32 unidades de muestreo que se recaudó todas las características adecuadas para esta Investigación. La cual está conformada por colaboradores de la Empresa Ripley tanto como hombre y mujeres que mantienen diariamente contacto con la cadena de Suministro y la Tercerización de servicio.

2.3.3 Muestra

Lerma (2016), indica también que para realizar un excelente Muestreo se deben aclarar los siguientes aspectos como: Tipos de Muestreo, Marco y muestra, Unidad de Muestreo, y Unidad de observación, tanto como Error de Muestreo y Nivel de Confianza. Esto quiere decir que la muestra fue PROBABILÍSTICO ALEATORIO SIMPLE, la fracción de la Población como materia de estudio, es recolectar todos los elementos de muestra que sean capaces de representar a la población y permita realiza generalizaciones (pág. 90).

Para nuestra apreciación de muestra, utilizaremos la siguiente fórmula:

$$N = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

En Dónde:

	Nivel de Confiabilidad	95%
N=	Total Unidades de Muestreo	32
Z ²	Valor de Distribución	1.96
P=	Proporción de Aceptación	50%
q=	Porcentaje de no Aceptación	50%
d=	Margen de Error	5%

$$N = \frac{(32)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(32 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$N=30$$

El método que se manejó, para el proyecto de investigación estuvo conformado por 30 colaboradores de la Empresa Ripley S.A

2.4 Técnica e instrumento de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1 Técnica de recolección de datos

La Técnica del proyecto de Investigación es mediante una **ENCUESTA**, la cual se formularon muchas preguntas con respecto a la Cadena de Suministro internacional y la Tercerización de servicio en la Empresa Ripley S.A, así los colaboradores y operarios podrán brindar sus conocimientos y cuan están capacitados en su centro de laboro.

Para Grasso (2016), nos menciona que la encuesta, permite indagar de manera práctica y segura teniendo todo el proceso de relección de datos de averiguación, la cual será notable para la investigación (pág. 30).

2.4.2 Instrumento de Recolección de Datos

La herramienta consiste en obtener lo recaudado de información y fue un **Cuestionario**. la cual muestra y permite medir, analizar si existe relación entre las variables.

El autor Bernal (2016), expresa que un Cuestionario es un grupo de preguntas que nos apoyan a obtener relevantes datos respecto a la investigación (p. 250).

Asimismo, la información realizada cuenta con 20 preguntas, diez de ellas son para la primera variable: “Cadena de suministro internacional” y las otras diez son para la variable 2, dicho cuestionario estuvo dirigido para todos los colaboradores de la Empresa Ripley S.A, Lima 2019.

2.4.3 Validez

Para los autores, Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) menciona que la Validez se trata de calcular el porcentaje de las Variables (pág. 200).

Este instrumento, se pudo utilizar para la investigación, se acogió a Juicio de expertos, acorde a la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales en la Universidad César Vallejo Filial Callao.

Expertos:

- MG. José Ignacio Andrades Sosa
- MG. Maribel Otárola Chávez
- DR. Lessner Augusto León Espinoza

2.4.4 Confiabilidad

Para el autor Bernal (2016), nos hace referencia acerca de la consistencia de la medición que funciona de manera fácil, en la cual buscan un resultado que puedan hallar un instrumento de medida y su confiabilidad de ser investigada correctamente (pág. 247)

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	demasiada Baja
0.2 A 0.40	Baja o Ligera
0.40 A 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Alta

De tal forma, de esta forma la Fiabilidad del Instrumento se Efectuó a través del método del Alfa de Cronbach, Toda publicación recolectada en la encuesta Estadístico SPSS versión 25, realizada a la Muestra, que retribuye a los 30 colaboradores de la Empresa “Ripley S.A”, en cual se realizado veinte preguntas como Total.

Grafico N°1: Fiabilidad General

Variable N 1: Cadena de Suministro internacional

Estadística de Fiabilidad

	Numero de elementos
Alfa de Cronbach	
,978	10

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En cuanto al porcentaje Estadístico de Fiabilidad de la Variable 1: Cadena de Suministro internacional, Proporciona que es muy Alto en porcentaje, por lo tanto, da como resultado un Valor de 0.978, por ello, los ítems como Fiabilidad se considera alto.

Gráfico de la Fiabilidad de la Variable 2: Tercerización De Servicio

Estadísticas de fiabilidad

	N de elementos
Alfa de Cronbach	
,964	10

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la Variable N °2, tiene como Fiabilidad un resultado estadístico, en cual se muestra un valor de 0.964, por consiguiente, se considera alta.

Gráfico N°3 VARIABLE 1 Y VARIABLE 2

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Se puede observar, junto a la Variable 1 y 2, nos muestra la confiabilidad del instrumento de las preguntas, definitivamente son confiables.

2.5 Métodos de análisis de datos

Por la presente investigación, se pudo analizar los Datos Estadísticos, a través de la programación estadística del SPSS versión 25, en donde se aplicó el Alfa de Cronbach, de esta manera podemos Medir la Confiabilidad, entre el Instrumento en la cual los expertos dan como Validez.

En el presente trabajo de investigación se analizarán los datos estadísticos, mediante la programación de SPSS 25, donde se aplicó el Alfa de cronbach así podemos medir la confiabilidad que obtuvo el instrumento a través de expertos para la validez.

2.6 Métodos aspectos éticos

Se consideró la búsqueda realizada, los siguientes aspectos éticos que se da con el fin de respetar la eficacia de los resultados obtenidos, por ende, toda la propiedad intelectual de diferentes autores con fuentes correspondidos. Se dará a conocer testimonios que serán adquiridas y presentadas.

III. RESULTADOS

A través de la investigación realizada a los 30 Colaboradores que respondieron acerca de la Cadena de suministro Internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A, Lima 2019, los resultados fueron los siguientes:

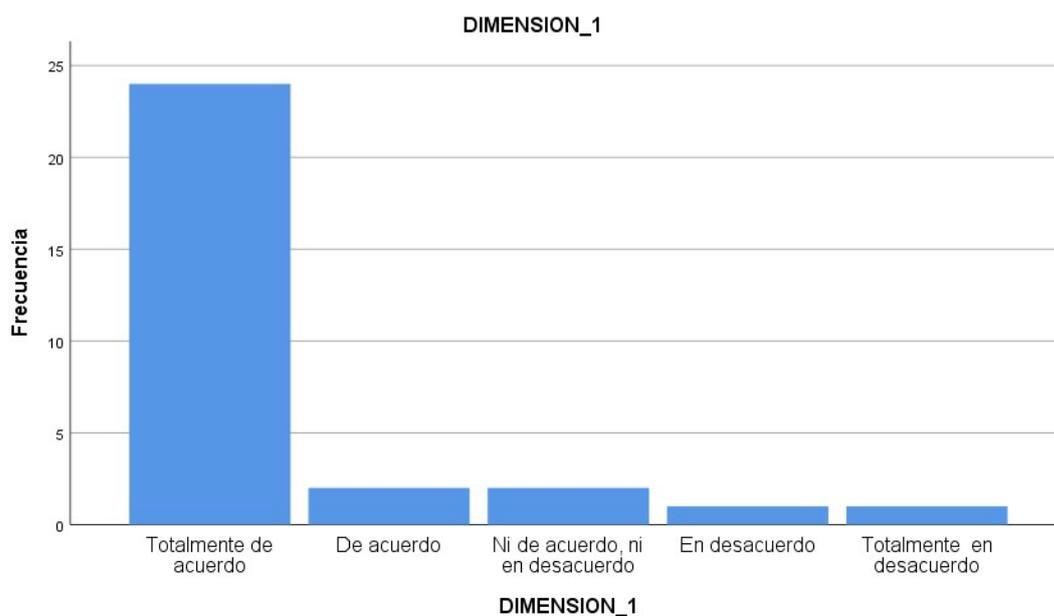
3.1 Análisis Descriptivo

3.1.1. Resultados de las Dimensiones

VARIABLE 1: “CADENA DE SUMINISTRO INTERNACIONAL”

GRÁFICO N° 4: DIMENSIÓN 1 (Agrupada) “Gestión estratégica”

		DIMENSIÓN_1			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Totalmente de acuerdo	24	80,0	80,0	80,0
	De acuerdo	2	6,7	6,7	86,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	93,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

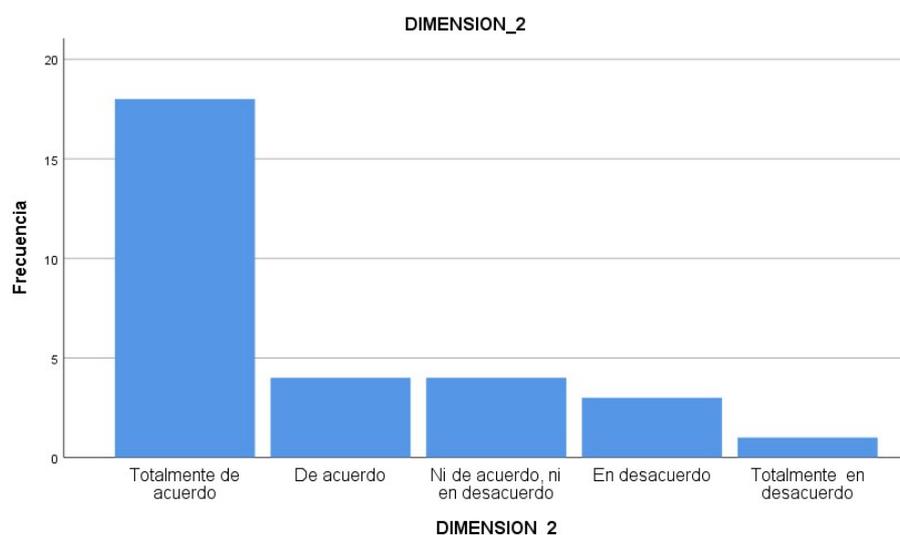


Interpretación: Podemos considerar que los Porcentajes obtenidos del Gráfico N° 4, se puede observar detalladamente que un 80.0 % de dicha muestra, están conformadas

por los colaboradores la Empresa Ripley S.A, en la cual añadieron con certeza están de Acuerdo con respecto a la Dimensión Estudiada, de tal forma se obtuvo que un 6.7% están de Acuerdo, por tanto que un 6.7 % consideraron que están en Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo y por último un 3.3 % añadieron que están muy en Desacuerdo con respecto a Dimensión “Gestión Estratégica.

GRÁFICO ° 5: DIMENSIÓN 2 (AGRUPADA) ‘GESTIÓN TÁCTICA

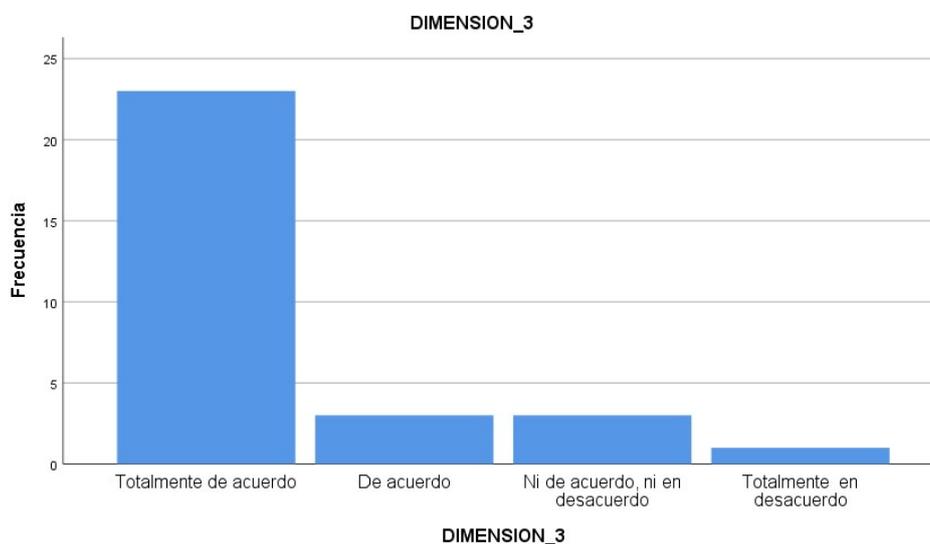
		DIMENSIÓN_2			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	De Acuerdo	4	13,3	13,3	73,3
	Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	4	13,3	13,3	86,7
	En Desacuerdo	3	10,0	10,0	96,7
	Totalmente en Desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Interpretación: Podemos considerar que los porcentajes obtenidos en el Gráfico a N° 5 %, se puede visualizar que un 60.0 % de la muestra, está organizado por los colaboradores de la Empresa Ripley S.A, en la cual Manifestaron que están Totalmente de Acuerdo respecto a la Dimensión Aplicada, en la que se puede observar que el 13.3 % están de Acuerdo, mientras que el 13.3 % respondieron que están ni en acuerdo ni en desacuerdo, posteriormente, 3.3 % añadieron que están en desacuerdo con Respecto a la Dimensión “ Gestión Táctica”.

GRÁFICO N° 6: DIMENSIÓN 3 (Agrupada) ‘Gestión operativa’

		DIMENSIÓN_3			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	23	76,7	76,7	76,7
	De Acuerdo	3	10,0	10,0	86,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



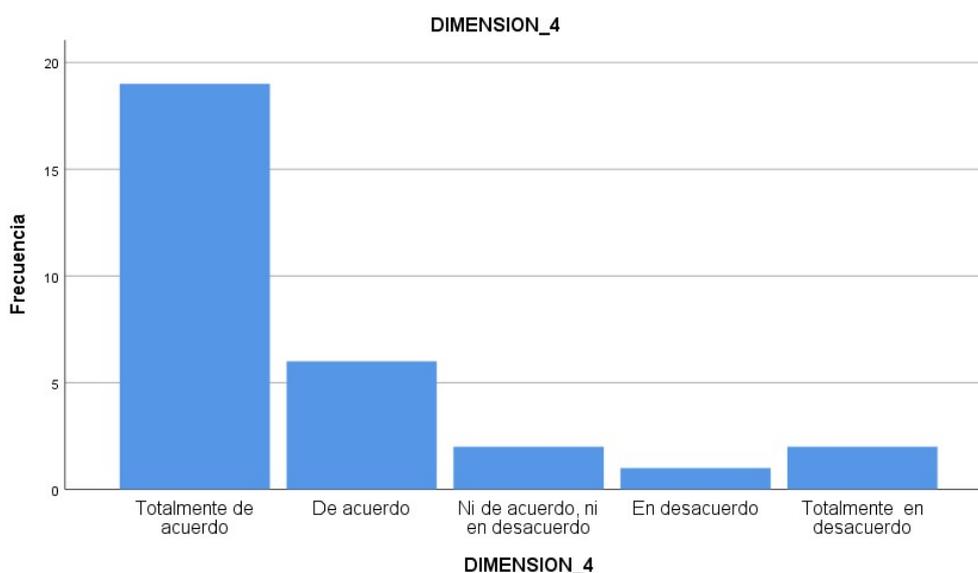
Interpretación: Podemos considerar que los porcentajes obtenidos en el Gráfico N°6, se pudo observar que el 76.7 % de la muestra, agrupados por los colaboradores de la Empresa Ripley S.A, Manifestaron que están Completamente de Acuerdo con respecto a la Dimensión Aplicada, de tal forma que el 10.0 % están de acuerdo, tanto que el 10.0 % añadieron que están en Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo y un 3.3 % confirmaron que están totalmente en Desacuerdo.

A cerca de la Dimensión “Gestión operativa”.

VARIABLE 2 “TERCERIZACIÓN DE SERVICIO”

GRÁFICO N^o 7: Dimensión 4 (Agrupada) “Costo”

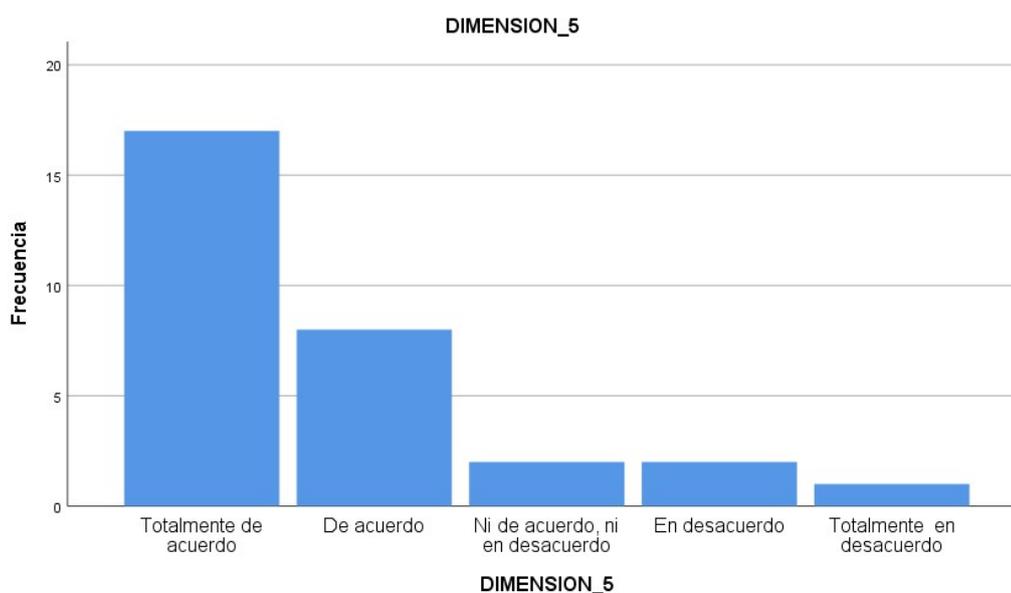
		DIMENSIÓN_4			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de Acuerdo	19	63,3	63,3	63,3
	De Acuerdo	6	20,0	20,0	83,3
	Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	2	6,7	6,7	90,0
	En Desacuerdo	1	3,3	3,3	93,3
	Totalmente en Desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Explicación: **Podemos** considerar que los resultados Obtenidos en el Gráfico N^o7, la cual fue visualizado que el 63.3 % Asimismo fueron conformados los colaboradores y de la Empresa Ripley S.A, en la cual manifestaron que están Totalmente de Acuerdo, por ello el 20.0 % están de Acuerdo, Asimismo 6.7 % respondieron que están en Ni de Acuerdo ni en desacuerdo y un 6.7 % Confirmaron que están en Totalmente en Desacuerdo con respecto a la Dimensión “Costos”.

GRÁFICO N° 8: DIMENSIÓN 5 (AGRUPADA) “SERVICIO”

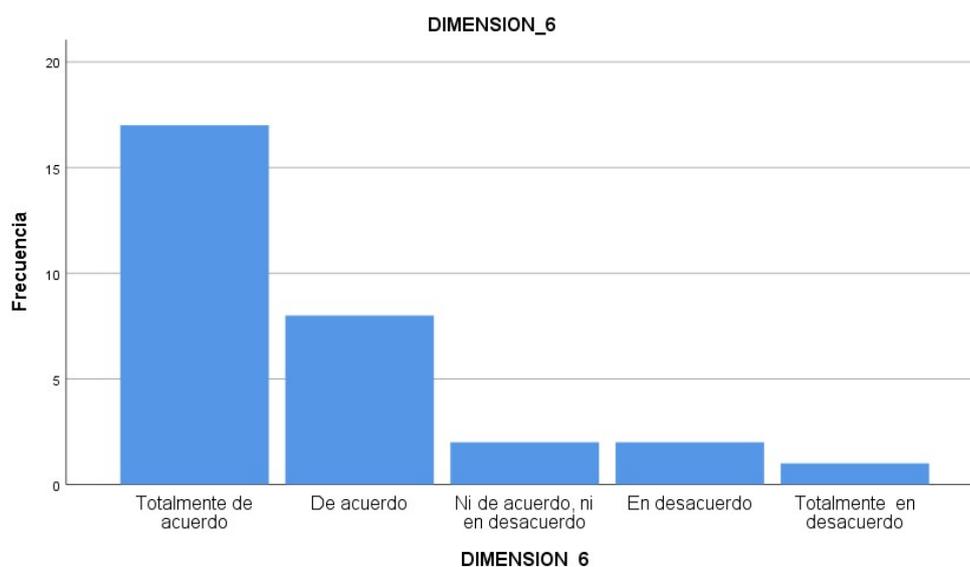
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
Válido	Totalmente de Acuerdo	17	56,7	56,7	
	De Acuerdo	8	26,7	26,7	
	Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	2	6,7	6,7	
	En Desacuerdo	2	6,7	6,7	
	Totalmente en Desacuerdo	1	3,3	3,3	
	Total	30	100,0	100,0	



Interpretación: Podemos considerar que los porcentajes Comprendido en el Gráfico N° 8, Se observa que el 56.7 %, a través de la muestra, conformado por los trabajadores de la Empresa Ripley S.A, manifiestan que todos están Totalmente de Acuerdo con respecto a la Dimensión aplicada, por ende, están enfocados que el 26.7 % están de Acuerdo, tanto que el 6.7 % están en Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo y un 6.7 % Aseguraron que están en totalmente desacuerdo y 3.3 en totalmente desacuerdo conforme a la dimensión “Servicio”.

GRÁFICO N° 9: DIMENSIÓN 6 (AGRUPADA) “FLEXIBILIDAD”

		DIMENSIÓN_6			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	De acuerdo	8	26,7	26,7	83,3
	Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo	2	6,7	6,7	90,0
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	96,7
	Totalmente en Desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Interpretación: Podemos considerar que el porcentaje alcanzados en el Gráfico N°9, Se observaron que el 56.7%, conformados por los colaboradores de la Empresa Ripley S.A, aclararon que están todos completamente de acuerdo con respecto a las dimensiones aplicadas, por consiguiente, se visualiza que un 26.7 % están de acuerdo, tanto que el 6.7 respondieron que están de Acuerdo Ni en Desacuerdo y un 3.3 % argumentaron que están Totalmente en Desacuerdo con respecto a la Dimensión “Flexibilidad”.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad de la Hipótesis

Según Aguas (2017), el autor rebela que la prueba mayor de sensibilidad de normalidad, es necesario para calcular la media ni la varianza de la muestra para poder añadir en la hipótesis, por lo cual requiere de dos aplicaciones, en este caso Shapiro y Wilk (2016), los autores nos dan una proporción de tabla $n > 50$ (Pág. 30). Esto quiere decir, que el estudio estadístico que se realizara para dicha investigación es Shapiro- Wilk, ya que la muestra censal es de 32 usuarios dela Empresa Ripley S.A.

H_0 = La distribución de la muestra es normal.

H_1 = La distribución de la muestra no es normal.

Regla de Decisión: Significancia $\alpha = 0,05$

Nivel de aceptación = 95%

$Z = 1,96$

Si la Sig $P < 0.05$ = entonces se rechaza H_0

Si la Sig $P > 0.05$ = entonces se acepta H_0

Regla de Correspondencia:

$N < 50$ = Shapiro - Wilk

$N > 50$ = Kolmogorov – Smirnova

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE 1	,402	30	,000	,606	30	,00
VARIABLE 2	,340	30	,000	,693	30	,00

Fuente: Reporte del SPSS_V25

Explicación: Podemos observar en Gráfico N°10, se demuestra que los 32 colaboradores que fueron encuestados, donde mis dos variables obtuvieron una prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, resultado con un nivel de significancias de

$P = 0.000$, teniendo en cuenta que un 0.05 es menor ($W = 0.000 < 0.05$). en la cual se concluyó de manera normal, en este caso podemos reconocer que no son paramétricas.

3.3 Correlación de Hipótesis

Según los autores Hernández, Fernández y baptista (2014). Crearon una Escala de Rho de Spearman, la cual fue asociada a lineal de rangos, números de orden, entre otros, asimismo se pudo aprobar la correlación, donde la distribución de los sujetos no es normal (p. 304).

Tener en cuenta: Significancia $\alpha = 0,05$ Nivel de Aceptación = 95% $Z = 1,96$

Si la Sig. $P < 0.05$ = Por lo tanto se Rechaza H_0

Si la Sig. $P > 0.05$ = Por lo tanto se acepta H_0 .

3.3.1 HIPÓTESIS ESPECÍFICA GENERAL

A continuación, la Hipótesis general de las dos variables:

H_0 : No Existe relación significativa en la Cadena de suministro internacional y la Tercerización de servicio en la Empresa Ripley S.A

H_1 : Si existe relación significativa en la Cadena de suministro internacional y la Tercerización de servicio en la Empresa Ripley S.A

Tener en cuenta:

Sig. < 0.05 , Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de Investigación.

Sig. > 0.05 , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la Hipótesis de Investigación.

Gráfico N^a 10: Tenemos Como hipótesis general la Correlación de Spearman

Correlaciones			Cadena de Suministro internacional	Tercerizacion de servicio
Rho de Spearman	Cadena de Suministro internacional	Coeficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Tercerizacion de Servicio	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: SPSS-V25

Explicación: Según el Gráfico correspondiente, en la tabla 10 la prueba de Rho spearman tuvo como valor de significancia de 0.000, lo cual resultado de 0.869, por tanto, refleja una correlación positiva Según lo mencionado por el autor Hernández et al. (2014, Pág. 305).

3.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Ho: Podemos observar, No existe relación significativa en la Cadena de suministro internacional y la Tercerización de servicio en la Empresa Ripley S.A

H1: Si existe una relación significativa entre la Cadena de suministro internacional y la Tercerización de servicio en la Empresa Ripley S.A

Tabla 12: tenemos el Rho de spearman, La Cadena de Suministro internacional y Costo

Correlaciones			VARIABLE _1 CADENA DE SUM	DIM_4 COSTO
Rho de Spearman	VARIABLE_1	Coefficiente de correlación	1,000	,906**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	DIMENSION_4	Coefficiente de correlación	,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Reporte del SPSS-V25

Interpretación: Según el resultado del Gráfico N°12, Se puede observar que la correlación entre la Cadena de Suministro internacional donde tiene un resultado 0.906, lo cual muestra una correlación positiva alterada según el autor Hernández (2014 pág. 305).

3.3.3 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Ho: De esta manera podemos observar que No existe relación significativa en la Cadena de suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A, Lima 2019.

H1: De tal forma que Si existe una relación significativa en la Cadena de Suministro internacional y la Tercerización de servicio en la Empresa Ripley S.A, Lima 2019.

Gráfico N°13: Rho de spearman, La Cadena de Suministro internacional y Servicio.

			Cadena de Suministro internacional	Servicio
Rho de Spearman	VARIABLE_1	Coeficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	DIMENSION_5	Coeficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Reporte del SPSS-V25

Explicación: Los resultados en el gráfico N°13, se muestra que hay una correlación en la Cadena de suministro Internacional y Servicio, lo cual concedió un resultado de 0.838, por lo tanto, altera la correlación positiva, lo mencionado por el autor Hernández et al (2014 pág. 305).

3.3.4 HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Ho: Nos resulta que No existe una relación significativa entre la Cadena de suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A, Lima 2019.

H1: Si existe una relación significativa entre la Cadena de suministro internacional y la Tercerización de servicio en la Empresa Ripley S.A, Lima 2019.

Gráfico N°14: Rho de spearman, como primera dimensión Cadena de Suministro internacional y Flexibilidad.

Correlaciones

			Cadena de Suministro internacional	Flexibilidad
Rho de Spearman	VARIABLE_1	Coeficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	DIMENSION_6	Coeficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: SPSS-V25

Explicación: En el gráfico N°14, nos indica que la correlación entre la cadena de Suministro internacional y la Flexibilidad concedió un resultado de 0.838, por lo que, altera una correlación positiva, así nos manifiesta el autor Hernández et al (2014 pág. 305).

IV. DISCUSIÓN

A continuación, se determinaron los siguientes resultados:

4.1 Discusión – hipótesis general

Se propuso como objetivo principal la investigación “Determinar qué relación existe en la cadena de Suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A, Lima 2019, por consiguiente, se hizo uso de la estadística inferencial de spearman, obteniendo como resultado de correlación positiva de 86.9 % entre mis dos variables y un nivel de significancia de 0.000, lo cual es referido al nivel requerido como barrera 0.05, Según el autor Hernández et. Al (pág. 302). Por lo tanto, se ha negado la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

De acuerdo a la siguiente investigación planteada por el Autor Durante (2016) en su tesis titulada “la Cadena de Suministro internacional en la Industria textil de Guatemala” de tal forma que se dieron a conocer los elementos de medición, la cual fue contrata q obtuvo por medio de la estadística de Pearson 0.797 y un nivel

de significancias de 0.000 el mismo que es menor a 0.05, se concluyó que, ambas investigaciones indican que una correlación positiva. De tal manera que el autor llevo acabo que la cadena de suministro internacional para las empresas de textil en Guatemala, tiene mucha coincidencia con la cadena de suministro internacional y la tercerización de servicio, Así mismo las empresas textiles tienen un elemento clave para mejorar la competitividad, elevando su productividad y se verá beneficiada la empresa.

Según Caja (2018), manifiesta que: La cadena de Suministro internacional, es el reconocimiento de las implicaciones de gestión estratégica, gestión táctica y gestión operativa, a través de todas las actividades involucradas en querer gestionar los variados flujos en una cadena de abastecimiento. Se en encarga de todos los procesos, tanto como Servicio, productos y finanzas y por ello tiene la información a través de sus proveedores y clientes (pág. 37).

En relación a esta investigación y con la conclusión obtenida a través de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Ripley, tal como lo menciona el autor Caja, si bien es cierto la cadena de suministro internacional cuenta con varios procesos y como estrategia tiene que gestionar todos los materiales para la venta de cada producto, es decir lo primero que se debe realizar es el diseño del producto que saldrá al mercado.

4.2 Discusión - hipótesis específica 1

Como prima hipótesis Específico “Determinar qué relación existe entre Cadena de Suministro internacional y el Costo en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019”. De acuerdo a los resultados la permanencia correlación positiva de 86.9%, entre mis dos variables, la primera (Cadena de Suministro internacional) la segunda (Tercerización de Servicio), con un nivel de significancia 0.000, lo cual el autor Hernández et al. (2014, pág. 302), por lo tanto, se ha rechazado la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en la Empresa Ripley S.A, Lima, 2019.

De acuerdo la investigación realizada por Rodríguez (2016) en su tesis titulada Cadena de Suministro internacional para la exportación de Artesanía textil de Cajamarca, Se constata los resultados obtenidos por medio de la estadística inferencial de spearman lo cual se obtuvo un $Rho = 0,731$, teniendo una correlación positiva media, con un valor de significancia de 0.000, lo cual es

menor a 0.05, observando que si existe semejanza entre ambas investigaciones dado los resultados estadísticos. Asimismo, el autor concluye que se lograra hacer eficiente en la cadena de suministro internacional desarrollando una estrategia integral.

Asimismo, Cipriano (2015), indican que la Tercerización de Servicio plantea a la gerencia de las empresas, de tal forma que si se proporciona a un intermediario podría tener algunas funciones que demanden una toma de decisiones, si hablamos de organización sabemos que es un flujo físico. Nos especifica que la probabilidad de utilizar y son los costos, servicio y flexibilidad, nos detalla puntualmente lo que significa y se pueda aclarar como son los procedimientos de la tercerización de servicio para cada empresa. (pág. 122).

Sobre la investigación planteada y a los porcentajes realizados, podemos aportar que la Tercerización de servicio en las empresas peruanas desarrollan el servicio de tercerización en la cual deben tener una relación de trabajo con la empresa Tercerizadora, es decir deben encontrarse en su planilla, y bajo su exclusiva dirección y control.

4.3 Discusión- hipótesis específica 2

Como segunda hipótesis Específico, “Determinar qué relación existe entre Cadena de Suministro internacional y el servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019”. La cual se utilizó la estadística inferencial de spearman, de tal manera proporcionando 83.8%, como primera variable cadena de suministro internacional y la Segunda dimensión (Costo) y con un nivel de significancia 0.000, lo cual el menor 0.05, Según lo indicado por Hernández (2014, pág. 302). Por ende, se ha rechazado la hipótesis nula y es aceptable la hipótesis de investigación de la Empresa Ripley, Lima, 2019.

De acuerdo, Guzmán (2016), en su investigación “Tercerización de servicio y la Satisfacción del cliente de la empresa Delnor, Lima 2016”, el resultado que obtuvieron , a través de la prueba de spearman, obtuvo un $Rho = 0.822$, teniendo una correlación media, con un valor de significancia 0.000 el mismo que es menor a 0.05, con los resultados obtenidos en esta tesis alcanzaron 0.86, observando que existe semejanza entre las dos investigaciones, de tal forma que el autor concluye que la tercerización de servicio para la empresa Edelnor, tiene como

finalidad brindar y realizar una mejor calidad de servicio del personal, y tiene como objetivo aumentar su eficacia, enfocando al personal con actividades, como el servicio de mantenimiento y atención al cliente.

Asimismo, Hurtado (2018), el investigador se refiere a la Tercerización de servicio, como el mercado de planilla que se convierte en un aliado estratégico para las organizaciones especialmente para sectores retail, así mismo este servicio debe de entender las necesidades del nicho y ofrecer un producto competitivo basado en calidad, experiencia, tecnología y precio (pág. 25).

Sobre la investigación realizada con los resultados logrados, podemos aportar que el crecimiento en los últimos años ha cambiado debido a los cambios que han realizado los consumidores, y han impulsado por la búsqueda de menores precios, mayor calidad e inmediatez, en la cual las empresas Retail actualmente tercerizan sus servicios como una opción de optimizar la productividad y reducir costos.

4.4 Discusión- hipótesis específica 3

Como última hipótesis específica, “Determinar qué relación existe entre Cadena de Suministro internacional y la Flexibilidad en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019” de tal manera que se realizó la estadística inferencial de spearman, Facilitando un 83.8% entre la primera variable Cadena de suministro internacional y la dimensión dos (Flexibilidad) con un nivel de significancia de 0.000. lo cual el menor 0.05, Según lo mencionando por el autor Hernández (2014, pág. 302). se ha rechazado la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación de la empresa Ripley, Lima, 2019.

Sobre la investigación realizada por el autor Lozano, A. (2015) en su investigación “Cadena de Suministro internacional y su incidencia en la Competitividad en los mercados de la comunica de naciones, México”. Tuvo la prueba de Pearson que dieron como total 0.986 y un nivel de significancia de 0.000, se contrasta los resultados obtenidos en esta tesis lograron un 0.869 y un nivel de significancia 0.000, dando entender que existe relación en las dos investigaciones, por otro lado, los resultados estadísticos, define el autor en su tesis analiza la cadena de suministro internacional, como incide en la competitividad de las empresas para las exportaciones de la comunidad andina, de tal manera que se proporciona el cambio de la nueva matriz productiva y en los procesos y competitividad en la

cadena de suministro internacional. De tal forma se han encontrado coincidencia entre ambas investigaciones.

Para Velasco (2015), define lo siguiente acerca de la cadena de suministro internacional, el autor hace mención toda aquella operación que se realiza para llegar hasta el cliente final, por ello, todas las actividades y procesos que se abarca en la Cadena de suministro internacional nos refleja la transformación de bienes e extracciones, hasta llegar al usuario final. Tomando en cuenta todas las informaciones relacionadas (pág. 20).

Sobre la investigación realizada y los resultados obtenidos, podemos aportar que hoy en día, los consumidores están ejerciendo una gran presión sobre los retailers cuando se trata de entregar un producto, y sobre todo para que ellos que tienen un negocio en pleno crecimiento, por lo tanto, la cadena de suministro internacional retail es la forma en que optimiza esos procesos para maximizar tanto la velocidad como la eficiencia.

V. CONCLUSIONES

Se ha determinado la relación significativa entre la Cadena de suministro internacional y la tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A, Lima 2019.

Primera: Se demuestro que la Cadena de Suministro internacional y la Tercerización de Servicio, obtuvo como resultado a un nivel de significancia inferior 0.05, por lo tanto la cadena de suministro internacional tiene una relación determinante para que las empresas que terciarizan servicios, Podemos explicar, que la cadena de suministro en el retail por experiencia ya que pueden ahorrar costos y mejorar su estrategia de almacenamiento, mejorar las relaciones con los proveedores y así alzar nuestra demanda con los clientes y mover suministros más rápidos.

Segunda: Se demuestra que la Cadena de suministro internacional se relaciona con el costo en la Empresa Ripley, dado que los resultados fueron alcanzados con un 0.869 la cual fueron considerado para el óptimo crecimiento. Por ello se concluye que el costo dentro de la cadena de suministro internacional tiene la facultad de cambiar la dirección en la que se pueda manejar correctamente los recursos y por ello disminuir los gastos para la empresa.

Tercera: Se demuestra que la Cadena de Suministro internacional se relaciona con el Servicio en la Empresa Ripley, reconociendo los resultados comprendidos en la tabla de coeficiente con un 83.8% la cual fueron considerados. Por ello se concluye que dentro de una organización los Servicios son muy importantes para generar resultados de manera que, la cadena de suministro internacional se relaciona de manera positiva, siempre y cuando se haga un estudio previo.

Cuarta: Se demuestra que la cadena de Suministro internacional se relaciona con la Flexibilidad en la Empresa Ripley, reconociendo los resultados comprendidos en la tabla de coeficiente con un 83.8% la cual fueron considerados para el óptimo crecimiento. Por lo que concluimos que la flexibilidad en la cadena de suministro internacional ayuda a la mejora continua de una empresa que desea crecer en el mercado y seguir manteniéndose competitiva.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de haber analizado los resultados adquiridos, a continuación, las siguientes recomendaciones para la Empresa Ripley S.A, Lima, 2019.

Primera: Se recomienda para la Empresa Ripley, mejorar y tener más compromiso, a través de su cadena de suministro internacional, en la cual debe tener como perspectivas llegar y negociar un acuerdo con cada cliente.

Segunda: Se recomienda para la empresa Ripley tener una disminución de costo de inventario en los puntos de ventas, en la cual Ripley pondrá a disposición a cada cliente la información completa donde todos los productos pueden ser adquiridos.

Tercera: Es recomendable que la empresa Ripley, realicen de manera rápida su entrega y tenga un buen abastecimiento, para que pueda mantenerse vigente en el mercado ya que posee Ripley una marca reconocerla en el mercado peruano.

Cuarta: Es recomendable, que la tercerización de servicio en la Empresa Ripley mejore ante sus proveedores, maneje adecuadamente la temperatura dentro y de cada punto de venta, así mismo la Empresa tendrán un incremento a diario de productividad esto será beneficioso.

REFERENCIAS

- Cajas, A. (2018). *Como hacer de la Cadena de Suministro en un centro de Valor*, Barcelona, España: Editorial: Marge Books.
- Cipriano, A. (2015). *Procesos Administrativos*, Ciudad de México DF, México: Grupo Editorial Patria S.A DE CV.
- Hurtado, C. (2018). *Teoría General de la Administración*, Colegio de Estudios Superiores de Administración. Primera edición
- Veles, (2017). *Que es la Cadena de Suministro y cuáles son sus funciones*, colegio de Administración y Finanzas y competitividad, Lima.
- Durante, G. (2016). *La cadena de Suministro internacional en la industria Textil de Guatemala*. Universidad del Istimo, Guatemala.
- Delgado, F. (2015). *Cadena de Suministro internacional y la incidencia en los Mercados de México*, México DF.
- Rodríguez, P. (2016). *Desempeño en la Cadena de suministro internacional y la exportación de Artesanía de Textil- Cajamarca*, Universidad privada del norte.
- Orjuela, J., Díaz, O., Gonzales, A., (2017), *Characterization of logistics in the Supply Chain of cosmetics and toiletries*, University of Bogota Colombia.
- Echevarría F. (2017). *Estrategia de la Optimización de la Cadena de Suministro para comercializar la Empresa Davis S.A*, Universidad de Chile.
- Guzmán, H. (2016). *Tercerizacion de Servicio y la Satisfacción del cliente en la Empresa Delnor*, Universidad Privada del norte.
- Hinostroza., J y Leyva, O. (2014). *Cadena de Suministro internacional y la Satisfacción del cliente de la Ferretería "Maranatha" de la Provincia de Tarma*, Universidad Nacional del centro del Perú.

Taboada, J. (2017). *Tercerización de Servicio y su relación con la satisfacción del cliente externo en la Empresa Yomiqui Comercializadora y servicio digitales E.I.R.L*, Universidad de Trujillo.

Campos, J. (2019). *Performance in the Supply Chain in a Network Context*, free university of Colombia.

Velasco, J. (2015). *Gestión de la Logística de la Empresa*, Ediciones pirámide, Perú.

Silva, D. (2017). *Supply chain management: a review from the logistics and environment*.

Scur, G., & Kolososki, C. (2019). *Outsourcing and supplier development: capability development process in the Brazilian sports apparel industry*. Gest. Prod., São Carlos, v. 26, n. 2.

Castillo Medina, I. J., Sánchez Orozco, D. A., Felipe Torres, J., & Donoso Albarracín, C. G. (2018). *Gestión de la Fidelización del cliente en la compañía Chevyplan, para obtener una táctica atrayente*. Enfoque Latinoamericano, 1(1), 7-20.

González-Millán, José Javier, & Rodríguez-Díaz, Miryam Teresa, & Moreno-Corredor, Luis (2014). *Caracterización de la gestión estratégica de las grandes empresas del Valle de Sugamuxi del departamento de Boyacá*, Colombia. Entramado,

Salazar Yépez, Wilfrido., Cabrera-Vallejo, Mario. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente*, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Pearson Educación.

Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta edición). México: Mc Graw Hill.

Carbajo, P. (2014). *The Supply Chain in the metallurgical sector: an analysis of the main links*. Directory of Open Access Journals

Gumucio, T. (2018) Analysis of gender research on forest, tree and agroforestry value chains in Latin America. Consultative Group on International Agricultural.

Karl, R.; Hoek, R. (2018) An empirical evaluation of policy options for inclusive dairy value chain development in Nicaragua: A system dynamics approach. Consultative Group on International Agricultural

Cedillo, M.; Bueno, A. (2015) Supply Chain Disruptions Propagation Caused by Criminal Acts. Universidad Nacional Autónoma de México.

Ascencio, L.; Gonzales, R. (2015). *A Collaborative Supply Chain Management System for a Maritime Port Logistics Chain*. Universidad Nacional Autónoma de México.

Scavarda, L. (2015). *Supply chain resilience analysis: a Brazilian automotive case*. Revista de Administração de Empresas

Moncayo, L. (2017) *Supply chain design using a modified IWD algorithm*. Directory of Open Access Journals

Kalibwani, R, Twebaze, J. (2018). *Multi-stakeholder partnerships in value chain development: A case of the organic pineapple in Ntungamo district, Western Uganda*. Consultative Group on International Agricultural Research

Salas, K.; Chedid, J. (2016). *An inventory model of three-layer supply chain of wood and furniture industry in the Caribbean region of Colombia*. Repositorio Universidad de La Costa.

Nikulín, C.; Barbera, L. (2017). *Enhancing the decision making process: integration of ot-sm-triz and ahp proposal*. Repositorio Español de Ciencia y Tecnología.

Rivera, J. (2019). *Medellín has Exporting Potential in Tertiarization of Information-Technology (ITO) and Knowledge- Processes (KPO) Services*, Universidad EAFIT.

Souza, H., & Mendes, Á. (2016). *Outsourcing and "dismantling"*, Universidade de São Paulo; Faculdade de Saúde Pública

Arroyo, M., Ramos, J. (2015). *The role of sourcing service agents in the competitiveness of Mexico as an international sourcing region*, university national Colombia.

Thirion, J. (2015). *Logistics contracting in Colombia: implementation of a comprehensive logistics operator*. Universidad de Medellín

Castillo, I., Sánchez, D., & Torres, J. (2018). *administrative management in outsourcing companies*.

Arango, M., Adarme. W., & zapata (2014). *supply chain management - logistics with indicators under uncertainty, applied case palmira panning sector*, Universidad Militar nueva Granada Colombia.

Prada, R., & Ocampo, C. (2015). *Green supply chain in a Colombian textile company*, University EAN.

Rodriguez, R., Huiata, C. (2017). *El third party logistics 3pl y su relación en el desempeño exportador de empresas textiles de lima-perú*, Universidad San Ignacio de Loyola.

ANEXOS

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones e Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			
¿ Existe relación entre la Cadena de Suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A Lima 2019?	Diagnosticar si existe relación entre la Cadena de Suministro internacional y la Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019.	Cadena de Suministro internacional se relaciona con Tercerización de Servicio en la Empresa Ripley S.A	Variable 1 : Cadena de Suministro Internacional	<u>Gestión estratégica</u> Eficiente Flujo de Materiales Expectativa del cliente <u>Gestión Táctica</u> Procesamiento de Pedidos Entrega de Buen servicio <u>Gestión Operativa</u> Tiempo de espera Movimiento de Mercadería Distribución <u>Costo</u> Costo fijo Reducción de gastos <u>Servicio</u> Personal experimentado Mejor control Rentabilidad de entrega <u>Flexibilidad</u> Competitividad Mejor Servicio	Diseño de la Investigación No experimental- Transversal Tipo de Investigación Aplicada Nivel de investigación Descriptivo - correlacional Población 35 Muestra 30 Técnica de Información Mediante el programa SPSS 25
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicos			
<ul style="list-style-type: none"> ¿Existe relación entre la Cadena de suministro internacional y el costo en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019? ¿Existe relación entre Cadena de Suministro internacional y servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019? ¿Existe relación entre Cadena de Suministro internacional y flexibilidad en la Empresa Ripley S.A Lima 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar si existe relación entre la Cadena de Suministro internacional y el costo en la empresa Ripley S.A Lima, 2019. Diagnosticar si existe relación entre la Cadena de Suministro internacional y servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019. Diagnosticar si existe relación la Cadena de Suministro internacional y flexibilidad en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Cadena de Suministro internacional se relación con el costo en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019. Cadena de Suministro internacional se relaciona con el Servicio en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019. Cadena de Suministro internacional se relaciona con la Flexibilidad en la Empresa Ripley S.A Lima, 2019. 	Variable 2: tercerización de Servicios		

Cuestionario:

Estimados Colaboradores y operarios

En la siguiente encuesta relacionada a la investigación: Cadena de Suministro internacional y la tercerización de servicio, Lima 2019.

Les agradezco su tiempo y paciencia, ya que la información es totalmente confidencial.

Instrucciones para poder responder las siguientes preguntas:

Colocar con una X la respuesta que usted cree conveniente en la siguiente Tabla:

Tabla 2: Escala de Likert

Datos específicos
1. Totalmente de acuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración Propia

ANEXOS N°2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Variable 1: Cadena de Suministro internacional						
	DIMENSIONES / ítems	TD	DA	I	ED	TED
1	¿Considera usted que las capacitaciones generan mejores resultados en la empresa?					
2	¿Considera usted que es fundamental la organización de materiales?					
3	¿Cree usted que las entrevistas hacia los clientes son determinante para la empresa?					
	DIMENSIÓN 2	TD	DA	I	ED	TED
4	¿Considera usted que el procesamiento de pedidos es una alternativa rápida para el cliente?					
5	¿Cree usted que la imagen de la empresa es primordial para su desarrollo?					
6	¿Considera usted que el compromiso del trabajador es importante para la empresa?					
	DIMENSIÓN 3:	TD	DA	I	ED	TED
7	¿Considera usted que el tiempo de espera no es del agrado del cliente?					
8	¿Considera usted que el movimiento de mercadería funciona como stock final?					
9	¿Considera usted que el medio de transporte mejora los tiempos de entrega?					
10	¿Considera usted importante la distribución en el área operativa?					

Variable 2 : Tercerización de servicio						
	DIMENSIÓN 1:	TD	DA	I	ED	TED
1	¿Cree usted que el costo fijo influye en la producción o la venta ?					
2	¿Considera usted que al realizar los costos se debe tener en cuenta el presupuesto de la empresa?					
	DIMENSIÓN 2	TD	DA	I	ED	TED
3	¿considera usted que las capacitaciones mejoran la experiencia laboral?					
4	¿ Considera usted que la experiencia del personal contribuye con el desempeño hacia los clientes?					
5	¿Usted cree que tener un software en la empresa ayuda al manejo de inventario?					
6	¿Cree usted que las empresas han tercerizado algún área logística para tener una mayor rentabilidad?					
7	¿Considera usted que la empresa tiene nuevas mediciones para la rentabilidad de sus productos?					
	DIMENSIÓN 3	TD	DA	I	ED	TED
8	¿Cree usted que la competitividad de las empresas conlleva a mejores resultados?					
9	¿Cree usted que las empresas al realizar actividades garantizan un mejor servicio?					
10	¿Considera usted que un mejor servicio es determinante para los clientes?					

ANEXO N° 3 VALIDEZ DEL CUESTIONARIO

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1:								
1	¿Considera usted que las capacitaciones generan mejores resultados en la empresa?	/		/		/		
2	¿Considera usted que es fundamental la organización de materiales?	/		/		/		
3	¿Cree usted que las entrevistas hacia los clientes son determinante para la empresa?	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 2								
4	¿Considera usted que el procesamiento de pedidos es una alternativa rápida para el cliente?							
5	¿Cree usted que la imagen de la empresa es primordial para su desarrollo?							
6	¿Considera usted que el compromiso del trabajador es importante para la empresa?							
DIMENSION 3:								
7	¿Considera usted que el tiempo de espera no es del agrado del cliente?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera usted que el movimiento de mercadería funciona como stock final?							
9	¿Considera usted que el medio de transporte mejora los tiempos de entrega?							
10	¿Considera usted importante la distribución en el área operativa?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

—

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

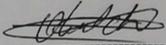
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **MARIBEL JULIANA OTAROLA CHAVEZ**
DNI: 4103309

Especialidad del validador: de Administración

18 de...Junio del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: TERCERIZACION DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1:								
1	¿Cree usted que el costo fijo influye en la producción o la venta ?	✓		✓		✓		
2	¿ Considera usted que al realizar los costos se debe tener en cuenta el presupuesto de la empresa?							
DIMENSION 2								
3	¿ considera usted que las capacitaciones mejoran la experiencia laboral?							
4	¿ Considera usted que la experiencia del personal contribuye con el desempeño hacia los clientes?							
5	¿Usted cree que tener un software en la empresa ayuda al manejo de inventario?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cree usted que las empresas han tercerizado algún área logística para tener una mayor rentabilidad?							
7	¿Considera usted que la empresa tiene nuevas mediciones para la rentabilidad de sus productos?							
DIMENSION 3								
8	¿Cree usted que la competitividad de las empresas conlleva a mejores resultados?							
9	¿Cree usted que las empresas al realizar actividades garantizan un mejor servicio?							
10	¿Considera usted que un mejor servicio es determinante para los clientes?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. Otavio Chaver Harikel Julián

DNI: 46103309

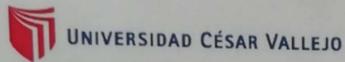
Especialidad del validador: Lic. Administración

18 de junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1:								
1	¿Considera usted que las capacitaciones generan mejores resultados en la empresa?	/		/		/		
2	¿Considera usted que es fundamental la organización de materiales?							
3	¿Cree usted que las entrevistas hacia los clientes son determinante para la empresa?	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 2								
4	¿Considera usted que el procesamiento de pedidos es una alternativa rápida para el cliente?	/		/		/		
5	¿Cree usted que la imagen de la empresa es primordial para su desarrollo?							
6	¿Considera usted que el compromiso del trabajador es importante para la empresa?							
DIMENSION 3:								
7	¿Considera usted que el tiempo de espera no es del agrado del cliente?							
8	¿Considera usted que el movimiento de mercadería funciona como stock final?	/		/		/		
9	¿Considera usted que el medio de transporte mejora los tiempos de entrega?							
10	¿Considera usted importante la distribución en el área operativa?							

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:LESSNER AUGUSTO LEON ESPINOZA

DNI: 47125199

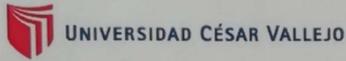
Especialidad del validador:.....

18 de...Junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: TERCERIZACION DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1:								
1	¿Cree usted que el costo fijo influye en la producción o la venta ?							
2	¿ Considera usted que al realizar los costos se debe tener en cuenta el presupuesto de la empresa?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
4	¿ Considera usted que la experiencia del personal contribuye con el desempeño hacia los clientes?							
5	¿ Usted cree que tener un software en la empresa ayuda al manejo de inventario?							
	¿Cree usted que las empresas han tercerizado algún área logística para tener una mayor rentabilidad?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿ Considera usted que la empresa tiene nuevas mediciones para la rentabilidad de sus productos?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3:								
8	¿Cree usted que la competitividad de las empresas conlleva a mejores resultados?					/		
9	¿Cree usted que las empresas al realizar actividades garantizan un mejor servicio?	/		/				
10	¿ Considera usted que un mejor servicio es determinante para los clientes?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:LESSNER AUGUSTO LEON ESPINOZA
DNI: 07175199

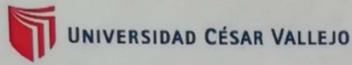
Especialidad del validador:

18 de junio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1:								
1	¿Considera usted que las capacitaciones generan mejores resultados en la empresa?	/		/		/		
2	¿Considera usted que es fundamental la organización de materiales?							
3	¿Cree usted que las entrevistas hacia los clientes son determinante para la empresa?	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 2								
4	¿Considera usted que el procesamiento de pedidos es una alternativa rápida para el cliente ?	/		/		/		
5	¿Cree usted que la imagen de la empresa es primordial para su desarrollo?							
6	¿ Considera usted que el compromiso del trabajador es importante para la empresa?							
DIMENSIÓN 3:								
7	¿Considera usted que el tiempo de espera no es del agrado del cliente?	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿ Considera usted que el movimiento de mercadería funciona como stock final?	/		/		/		
9	¿Considera usted que el medio de transporte mejora los tiempos de entrega?							
10	¿Considera usted importante la distribución en el área operativa?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

-

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JOSE IGNACIO ANDRADES SOSA
 DNI: 25.566.6634

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

18 de Junio del 2019

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: TERCERIZACION DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1:								
1	¿Cree usted que el costo fijo influye en la producción o la venta?							
2	¿Considera usted que al realizar los costos se debe tener en cuenta el presupuesto de la empresa?	X		X		X		
DIMENSION 2								
3	¿considera usted que las capacitaciones mejoran la experiencia laboral?							
4	¿Considera usted que la experiencia del personal contribuye con el desempeño hacia los clientes?							
5	¿Usted cree que tener un software en la empresa ayuda al manejo de inventario?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cree usted que las empresas han tercerizado algún área logística para tener una mayor rentabilidad?	X		X		X		
7	¿Considera usted que la empresa tiene nuevas mediciones para la rentabilidad de sus productos?							
DIMENSION 3								
8	¿Cree usted que la competitividad de las empresas conlleva a mejores resultados?	X		X		X		
9	¿Cree usted que las empresas al realizar actividades garantizan un mejor servicio?							
10	¿Considera usted que un mejor servicio es determinante para los clientes?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. José Ignacio Andrades Sosa

DNI: 25450694

Especialidad del validador:

18 de junio del 2019

Mg. José Ignacio Andrades Sosa

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

ANEXO N° 4: ILUSTRACIÓN DE VARIABLES DE SPSS 25

*DATOS SPSS ROSSANA.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	I1	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
2	I2	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
3	I3	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
4	I4	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
5	I5	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
6	I6	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
7	I7	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
8	I8	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	1	Derecha	Ordinal	Entrada
9	I9	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
10	I10	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
11	I11	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
12	I12	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
13	I13	Númérico	8	0	¿considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
14	I14	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
15	I15	Númérico	8	0	¿Usted cree q...	{1, Totalme...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
16	I16	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
17	I17	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
18	I18	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
19	I19	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
20	I20	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Totalme...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

ANEXO N°5: ILUSTRACIÓN DE LA VISITA DE DATOS SPSS 25

Visible: 20 de 20 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
14	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
17	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
18	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
19	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3
20	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3
21	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3
22	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3
23	5	3	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3

Vista de datos Vista de variables

ANEXO N° 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 10 de Junio de 2019

Señores

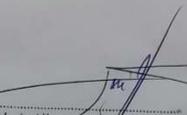
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Escuela de Negocios

Yo, Luis Alberto Ashcallay Arias, identificado con DNI 45572322 en mi calidad de representante de la empresa Tiendas por Departamento Ripley S.A., autorizo a Rossana Requena, estudiante de la Universidad César Vallejo, a utilizar información de la empresa para el proyecto de investigación. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrados; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda la información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

En caso de alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a Tiendas por departamento Ripley S.A., así como a las sanciones de carácter penal o legal a que hiciere acreedor.

Atentamente,


Luis Alberto Ashcallay Arias
JEFE DE GESTIÓN DE PERSONAS
RIPLEY S.A. VERRY

R I P L E Y