



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**Cadena de suministro y Calidad de servicio en la empresa ELITE
GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia
constitucional del Callao, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Díaz Becerra, Tiffany Elizabeth (ORCID: 0000-0002-8822-9330)

ASESORA:

Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela (ORCID: 0000-0001-7282-5595)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios porque hizo posible que se presenten las oportunidades, a toda mi familia por ser persistentes con su apoyo y pueda culminar mi etapa universitaria de manera satisfactoria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional, a mis hijos y esposo por su comprensión y apoyo con los horarios. De igual manera a toda mi familia abuelos, tíos y mi hermano por insistir tanto en que pueda lograr una meta más en mi vida. Por último, agradecer a mi asesora Dra. Mary Miccha quien se encargó que pueda culminar de manera satisfactoria gracias a sus enseñanzas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo de investigación y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3 Población y Muestra.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos.....	24
3.6 Método de análisis de datos.....	24
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	
Anexo1: Matriz de Operacionalización de variables.....	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	
Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento.....	
Anexo 4: Validación de expertos del instrumento de investigación.....	
Anexo 5: Matriz de Consistencia.....	
Anexo 6: Captura de pantalla del procesamiento de datos en el Programa SPSS.....	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: univariada o de frecuencia de la variable 1: Cadena de Suministro	26
Tabla 2: univariada o de frecuencia de la variable 2: Calidad de Servicio	27
Tabla 3: Cruzada o de contingencia de la relación existente entre los Cadena de Suministro y la Calidad de Servicio	28
Tabla 4: Cruzada o de contingencia de la relación existente entre el Diseño y la Calidad de Servicio	29
Tabla 5: Cruzada o de contingencia de la relación existente entre la Planeación y la Calidad de Servicio	30
Tabla 6: Cruzada o de contingencia de la relación existente entre la Operación y la Calidad de Servicio	31
Tabla 7: Correlación entre Cadena de suministro y Calidad de Servicio	32
Tabla 8: Correlación entre Diseño y Calidad de Servicio	33
Tabla 9: Correlación entre la Planeación y la Calidad de Servicio	34
Tabla 10: Correlación entre la Operación y la Calidad de Servicio	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentajes de la variable Cadena de Suministro.....	26
Figura 2: Porcentajes de la variable Calidad de Servicio	27
Figura 3: Gráfico de barras de la tabla cruzada de Cadena de Suministro y Calidad de Servicio.....	28
Figura 4: Gráfico de barras de la tabla cruzada de Diseño y Calidad de Servicio	29
Figura 5: Gráfico de barras de la tabla cruzada de la Planeación y Calidad de Servicio	30
Figura 6: Gráfico de barras de la tabla cruzada entre la Operación y Calidad de Servicio	31

RESUMEN

El presente estudio que tiene como título “Cadena de suministro y calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C, distrito de Ventanilla, provincia del Callao 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la cadena de suministro con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C, distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, de diseño no experimental y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores de la empresa que se desarrollan dentro de la cadena de suministros y fue de tipo censal. Para ello fueron sometidos bajo el instrumento del cuestionario conformado por 36 ítems bajo la escala de likert cuya validez fue determinada por 3 expertos y su confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.

Se obtuvo como resultado un coeficiente Rho de Spearman de 0.568, indicando que existe una correlación positiva moderada entre las variables Cadena de Suministro y Calidad de Servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

Palabras clave: Cadena de suministro, calidad de servicio, recesión económica

ABSTRACT

The present study entitled "Supply chain and quality of service in the company ELITE GAMING PERU SAC, Ventanilla district, Callao 2020 province", aimed to determine the relationship between the supply chain and the quality of service in the company ELITE GAMING PERU SAC, Ventanilla district, Callao constitutional province, 2020.

The research was applied, quantitative, non-experimental design and correlational level.

The population studied was made up of 40 employees of the company who develop within the supply chain and census type. For this, they were submitted under the questionnaire instrument made up of 36 items under the Likert scale whose validity was determined by 3 experts and its reliability by Cronbach's Alpha.

The result was a Spearman's Rho coefficient of 0.568, indicating that there is a moderate positive correlation between the Supply Chain and Service Quality variables in the Elite Gaming Perú SAC company, Ventanilla district, Callao constitutional province, 2020.

Keywords: Supply chain, quality of service, economic recession

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente atravesamos uno de los momentos económicos más críticos de la historia peruana, ya que nos encontramos en medio de una pandemia que está causando grandes pérdidas económicas, financieras, humanas, entre otras a nivel mundial. Las medidas que han ido adoptando los distintos gobiernos del mundo han logrado que surjan muchas consecuencias. Las actividades productivas han sido interrumpidas por esta pandemia abarcando mercados asiáticos, europeos, América del norte y posteriormente el resto del mundo con una consecuente disminución en la demanda tanto de bienes y servicios (CEPAL 2020). La pandemia ha generado una fuerte recesión económica en todo América Latina y el Caribe, pues según los estudios del Fondo Monetario Internacional (FMI) el PIB para el año 2020 fueron en números negativos, así como el -11% en el país mexicano, -9,1% en Brasil, de igual manera 9,9% en Argentina, sucediendo también en Chile con -7,5%, y Perú en -13,9%. El rubro del entretenimiento es un importante sector ya que tiene gran aporte gracias a su pago de impuestos. En España hasta el 2018 se recabó en impuestos más de 1.700 millones de euros, de igual manera muchas de las empresas que operan en máquinas y hostelería, bingos, casinos, generan más de 45000 empleos en todo el país. (Codere 2018). La Asociación Americana de Juegos, resaltó que las comunidades que tienen casinos muestran un alto crecimiento de empleo, tanto en los casinos, como en otros negocios relacionados, tales como tiendas de artículos personales, restaurantes, atracciones turísticas y hoteles. Los ciudadanos residentes en las comunidades con un casino suelen tener los valores de propiedad más altos, así como gozar de más oportunidades de empleo, que a su vez se prestan a un aumento de los ingresos de impuestos, que pueden ayudar a mantener las necesidades de la infraestructura comunitaria y los servicios de la comunidad bien financiados; es decir que la comunidad dispone de más fondos para su desarrollo. A nivel nacional según Casino turismo y entretenimiento (p.22, 2020) el rubro de entretenimiento en especial el sector de los casinos se está viendo afectada por el cierre de los establecimiento y la cual luego de varios meses retorno de sus actividades ya que se encontraban en el último grupo de reactivación económica ante ello el gobierno oficializó las

medida el pasado 6 de diciembre, donde a través de un Decreto Supremo N° 187-2020-PCM que posteriormente fue publicado en el diario El Peruano, aprobó la ampliación de la Fase 4 donde daba inicio a la Reanudación de Actividades Económicas. Con esta decisión junto a algunas modificaciones al protocolo sanitario, se espera que las salas y casinos puedan abrir pronto sus puertas ya que ha sido un sector muy golpeado hasta finales de marzo por las medidas estrictas del gobierno con el fin de evitar propagar el virus. MINCETUR informó que hasta el 2020 hay 750 salas autorizadas, entre ellas salas de casinos y salas de tragamonedas. El negocio de los casinos se ha venido moviendo en recaudación de impuestos desde los 300 millones de soles en el año 2018 y 310 millones en el año 2019 (MINCETUR 2020), siendo el sector más fiscalizado y tomado al mismo tiempo como ejemplo de formalización. Muchas de ellas han tenido que ir encontrando distintas formas de acercarse al público ya que, con la reapertura y la disminución del aforo debido a las nuevas normas propuestas por el gobierno, agregado a ellos las nuevas restricciones para acudir a este tipo de espacios le ha generado a la empresa trabajar mucho más en sus áreas para que con toda la problemática puedan seguir ofreciendo una calidad en su servicio. Siguiendo la línea anterior destacamos que las empresas no saben identificar las áreas. Muchas empresas al juntar sus áreas permiten que enfrenten en ciertos períodos algunas situaciones de ineficiencia que a la larga afectan el desempeño de la empresa en conjunto (Carreño 2017). Del mismo modo que se termina ofreciendo un servicio donde se pueda cumplir con las expectativas del cliente se tiene que supervisar todas las agentes que encontramos dentro de la cadena de suministros ya que permitirá el desarrollo en la empresa. Un elemento clave de una cadena de suministro es poder complacer las necesidades del cliente y, juntamente a ello, poder generar rentabilidad para la empresa. (Chopra y Meindl 2016). Esta herramienta es esencial para la elaboración, preparación, distribución y el manejo financiero de una organización, es por ello que muchas de las empresas deben hacer uso de ella y darle el uso correspondiente. Por otro lado, se debe resaltar que la calidad en el servicio es una métrica dentro de cada organización cuya finalidad es buscar cómo distinguirse y ser más competitivos en el mercado. (Sánchez y Sánchez 2016). Con lo cual se entiende que las empresas deben de aplicar

calidad de servicio para generar un valor agregado que las diferencie de las demás. A través de la presente investigación Cadena de suministro y Calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. Formulación de problemas: Problema general: ¿Qué relación existe entre la cadena de suministro con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020? . Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el diseño con la calidad de servicios en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. del distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao?, ¿Qué relación existe entre la planeación con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C del distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao?, ¿Existe relación entre las operaciones con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. del distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao?. Justificación: La primera reside en razón metodológica, puesto que se manejan conocimientos metodológicos de una investigación durante su desarrollo para llegar a un resultado, La segunda reside en razón práctica, ya que se estima establecer información sobre qué cadena de suministro pueden valerse para aplicarlas en la calidad de servicio de la organización ELITE GAMING PERU S.A.C. como objeto de estudio. Además de contribuir con la mejora de la cadena de suministro para lograr la calidad de servicio en la organización. Y el último reside en la razón social porque ésta contribuirá a mejorar la cadena de suministro en la calidad de servicio de la organización en estudio. Objetivos: Objetivo General. Determinar la relación que existe entre la cadena de suministro con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C, distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre el diseño con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. Determinar la relación que existe entre la planeación con la calidad de servicio en la organización ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. Determinar la relación que existe entre la operación con la calidad de servicio en la organización ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. Hipótesis:

Hipótesis General. Ha: La cadena de suministro tiene relación positiva con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. Ho: La cadena de suministro no tiene relación positiva con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. Hipótesis Específicas:(1) Ha: El diseño tiene relación positiva con la calidad de servicios en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. Ho: El diseño no tiene relación positiva con la calidad de servicios en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. (2) Ha: La planeación tiene relación positiva con la calidad de servicios en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. Ho: La planeación no tiene relación positiva con la calidad de servicios en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. (3) Ha: La operación tiene relación positiva con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020. Ho: La operación no tiene relación positiva con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes nacionales: Quispe (2017) en su tesis: *Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote*. Tuvo el propósito de distinguir la cadena de suministro y la calidad de servicio en la organización Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote. Es una investigación no experimental y de tipo descriptiva transversal. Como resultado se obtuvo que el 70% de clientes se encontró insatisfecho y esto se debe a que la organización tiene una deficiencia sobre los recursos que tiene para que puedan satisfacer lo que los clientes requieren. Por otro lado, un 60% de los clientes encuestados se encontró nada satisfecho con el desempeño de los colaboradores ya que no saben resolver alguna problemática cuando ocurre en el momento en que se da el servicio, de igual manera el 60% se encuentra insatisfecho por la falta de soluciones que se ofrecen. Se pudo concluir que el análisis entre ambas variables no se dio de manera positiva ya que al presentarse retrasos en la entrega de pedidos con los proveedores causó insatisfacción y una mala imagen para la empresa. Castro (2020) en su tesis: *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de Caja Piura – Agencia La Esperanza, 2018*. Tuvo como finalidad de estudio concluir de qué forma impacta la calidad de servicio en el gusto de los parroquianos de Caja Piura- Agencia La Esperanza. Tuvo un enfoque cuantitativo de diseño correlacional, para ello se aplicó cuestionarios validados donde la muestra fue de 383 clientes, seleccionados aleatoriamente. Como conclusión se tuvo que hay influencia directa y significativa de la calidad de servicio en el gusto de los clientes de la Caja Piura – La Esperanza 2019. Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.330 y un nivel de significancia de 0,01 con los que se concluyó la relación positiva entre las variables. Además, se recomendó preparar al personal en temas de orientación al cliente para que se pueda desarrollar una aptitud de servicio en términos de amabilidad, orientación en la toma de decisiones y cultura del servicio. Paz (2018) en su tesis: *Gestión de la Cadena de Suministros y la Calidad del Servicio Logístico en la Empresa Industrias del Espino S.A.* Su finalidad de estudio fue precisar la coherencia entre la gestión de la cadena de suministros con la calidad del servicio logístico en la

compañía Industrias del Espino S.A. Es una investigación descriptiva y de nivel aplicado. La muestra fue realizada a 70 colaboradores a través de encuestas cuyos resultados obtenidos dieron un coeficiente de 0.887 por lo que se asentó la existencia de una correlación positiva alta. Se concluyó que la variable Gestión de la cadena de Suministros se relaciona positivamente con la variable Calidad del Servicio Logístico en la compañía Industrias Espino S.A. Ante ello se recomendó que se logre fortalecer cada parte de la cadena de suministro acoplándose al uso de un software para poder tener un mejor control y saber hacer uso del buen manejo de materiales para lograr una mejor satisfacción en los clientes. Carrillo (2019) y su tesis: *Cadena de suministros y capacidad de respuesta para los clientes de Decorcentro, Los Olivos 2019*. La finalidad del estudio fue establecer la coherencia que existe entre la cadena de suministro y la capacidad de respuesta en Decorcentro, Los Olivos 2019. Es una investigación cuantitativa y de diseño no experimental. Su población estuvo concordada por 51 clientes de Decorcentro por lo que se logró tener una muestra censal, para ello se hizo uso de la encuesta. Se obtuvo una correlación positiva moderada ya que su coeficiente de correlación fue de 0,699. Con ello se pudo ultimar que existe una relación positiva entre la cadena de suministro y la capacidad de respuesta en Decorcentro, Los Olivos 2019. Calderón (2020) en su tesis: *Cadena de Suministro y la Satisfacción del cliente en la empresa Centro Cerámico Las Flores S.A.C. Lima 2020*. Su finalidad de estudio fue establecer la concomitancia entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la compañía Centro Cerámico Las Flores S.A.C. Es una investigación cuantitativa y de diseño de investigación no experimental. Su muestra estuvo concordada por 107 clientes a quienes se le aplicó un cuestionario Como resultado se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,884 y un nivel de significancia de 0,01. Con ello se logró concluir que hay una relación positiva entre la cadena de suministro y la satisfacción del cliente en la empresa Centro Cerámico Las Flores S.A.C.

Antecedentes internacionales: Sánchez (2017) en su tesis: *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, Zacapa*. La intención del estudio fue analizar la calidad del servicio al consumidor

en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán. Tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Se tuvo una muestra de 77 parroquianos, adicionando 14 colaboradores (censo) y 4 directivos, en total se aplicó el cuestionario a 88 personas. El diseño del cuestionario es el modelo Servqual cuyos resultados fueron que los clientes no reciben un servicio de acuerdo a lo que ellos perciben, por ellos al no llenar sus expectativas no terminan obteniendo una satisfacción sobre el servicio recibido. Omoruyi y Mafini (2016) en su artículo científico: *Supply Chain Management and customer satisfaction in small to medium enterprises, de la Babes-Bolyai University* . Tuvo como objetivo investigar la relación entre la satisfacción del parroquiano, las prácticas de gestión en la cadena de suministro y tres factores de entrada: producto, calidad, flexibilidad y variedad de producto en pequeñas y medianas compañías. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo. Se tomó como muestra a 131 gerentes de pequeñas y medianas compañías con sede en la provincia de Gauteng, Sudáfrica. Se obtuvo un Rho de Spearman de 0,391 y un nivel de significancia de $0,001 < 0,05$. Como conclusión se obtuvo que la gestión de cadena de suministro y la satisfacción del cliente en las pequeñas y medianas empresas se relacionan positivamente. Shoghari y Abdallah (2016), en su artículo científico titulado: *The Impact of Suplly Chain Managment on Costumer Service (a case study of Libanon)*. La finalidad del estudio fue identificar la gestión de la cadena de suministro y el impacto en el servicio al parroquiano indicando el desempeño de la gestión de la cadena de suministro y su mejora en las ventas apoyándose de las opiniones de los gerentes que trabajan en la empresa dentro de la gestión de cadena de suministro. La metodología de la investigación tiene un enfoque analítico descriptivo para poder explicar el tema de estudio, mientras que la parte cuantitativa se llevó a cabo a través de cuestionarios dirigidos a las empresas de juguetes de Líbano. La población estuvo conformada por colaboradores y clientes, teniendo un total de 60 personas. Se distribuyó 56 cuestionarios de los cuales se pudo obtener como resultado una correlación positiva significativa entre la variable satisfacción del cliente y el desempeño de las empresas de juguete en Líbano, cuyo valor fue $(R = 0.97, p\text{-valor} < 0.05)$, demostrando de esta manera que mientras la empresa tenga un mejor desempeño, la satisfacción del cliente aumentará. Con todo ello se pudo concluir que el manejo de una

administración exitosa en la cadena de suministro si nos referimos a la integración de todas sus operaciones se logrará mejoras en el desempeño general como en el costo, calidad y rapidez de servicio. Nguyen y Nguyen (2021) en su artículo científico titulado: *Improvement of Service Quality in the Supply Chain of Commercial Banks—A Case Study in Vietnam*. La finalidad de esta investigación fue examinar, detectar y valorar las causas que perjudican la calidad de servicio de movilización de depósitos de ahorro de los bancos comerciales y sugerir soluciones que puedan disminuir los riesgos para mejorar la satisfacción del cliente al momento que hagan sus ahorros. La metodología de estudio fue mixta. La muestra estuvo conformada por 307 clientes. Se tuvo como resultado el coeficiente de correlación de 0,879 con sig =0.000, eso nos quiere decir que las variables observadas se correlacionaron entre sí, de igual manera se muestra que los factores como atención al cliente, confiabilidad y capacidad de respuesta tienen gran influencia en la satisfacción del cliente. Por ello se concluye que cuando los clientes ven una buena calidad de servicio esto los conducirá a hacer uso de otros servicios para finalmente lograr la fidelidad. Mollaei et al (2017) en su artículo científico: *The effect of external service quality on customer's loyalty in hotel's industry supply chain (Case Study: Parsian Hotels)*. La finalidad de la investigación fue diagnosticar la coherencia entre la calidad de servicio externa y la lealtad del cliente en la Cadena de Suministro dentro de la industria hotelera. Es un estudio descriptivo-correlacional. Se tomó una muestra de 265 colaboradores y se tuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.59 y un nivel de sig >0.05 que nos dice que hay una relación positiva sobre la calidad de servicio externa y la calidad de servicio interna. Los indicadores de calidad del servicio externo respectivamente son: agilidad, consistencia y credibilidad, relaciones y alineación, servicio y fiabilidad del servicio competencia, además de seguridad, alineación, capacidad de respuesta, agilidad, personalización y tangible respectivamente son los factores más importantes de calidad de los servicios. De acuerdo a los resultados, las relaciones entre los hoteles de Parsian y sus proveedores deben mantenerse y mejorar para acelerar el negocio. Además, los gerentes de hotel deben prestar más atención a la parte humana más que físicas con respecto al cliente

Teorías relacionadas al tema Variable 1: Cadena de suministro: Chopra y Meindl (2013) definen: La “[...] cadena de suministros está compuesta por todas los fragmentos incluyendo aquellas actividades que se dan de forma indirecta o directa, para llegar a saldar los requerimientos del consumidor[...]” (p.1). La cadena de suministro incorpora a todos; almacenistas, transportistas, minoristas, e incluso a las mismas personas que adquieren el servicio o producto (Chopra y Meindl, 2013). Analizando el contexto anterior entendemos que la cadena de valor incluye a más de un elemento dentro de la organización; comenzando desde la persona que provee la mercadería hasta llegar al cliente que es el consumidor final del producto o servicio; tanto directa como indirectamente. Chopra y Meindl (2013). Los autores proponen 3 dimensiones dentro de la Cadena de suministro: Dimensión N1: Diseño, Dimensión N2: Planeación y Dimensión N3: Operación. (p. 6). Chopra y Meindl (2013) definen que el diseño es la fase donde la organización decide cómo se llegará a elaborar la cadena de suministro para los próximos años, en ello se decidirán sobre cómo asignar los recursos sobre los procesos que deberán llevarse a cabo dentro de ella. Carro y González (2013) definen que es la etapa donde se toma el aspecto en que luego se va a implementar el desarrollo logístico, para ello es determinante incluir una agrupación de fases las cuales deben darse de forma adecuada. Por otro lado, tenemos la dimensión Planeación. Chopra y Meindl (2013) definen como aquello que permitirá pronosticar lo que se desea realizar en un tiempo determinado, esto incluye decisiones en relación a qué mercados se desean abastecer. Para Ballou (2004) manifiesta que “[...] la planeación es como mover el producto o servicio de manera efectiva y eficaz a través de los canales de logística” (p 38). Por último, la tercera dimensión es la Operación. Chopra y Meindl (2013) definen qué es aquello que tiene que ver sobre la toma de decisiones respecto a cada pedido del cliente y cómo llevarlo a cabo de la mejor manera. Para Chavez y Torres-Rabello (2012) manifiesta que “[...] las operaciones son de decisiones que se toman a corto plazo, [...] involucrando diferentes actividades como almacenar, producir, o distribuir, realizadas de manera interna [...]” (p 38.). Se tomarán como indicadores: capacidad de la instalación, capacidad de control, asignación de recursos, precios, promociones, abastecimiento, pedidos del cliente, manejo del stock de máquinas y solución de

problemas. Cava, Chamorro y Fontalvo (2011) definen que el potencial de producción es la máxima capacidad real de trabajo y considera el descenso de tiempo previsto para el mantenimiento anticipado de los medios de trabajo. Chopra y Meindl (2015) Los controladores logísticos interactúan para que se determine el desempeño de la cadena logística y esto recae en la facultad de respuesta y la eficiencia que se maneje en una empresa. García (1993) En la asignación de un recurso para obtener un producto determinado no se puede asignar variaciones marginales a un solo factor ya que si se desea modificar dicho producto se tiene que asignar cantidades diferentes en los recursos necesarios para obtener ese bien. (p.122). Fernández y Loiacono (2001) El precio es una relación de estimaciones que se pone en evidencia en una transacción que se da en la expresión de una moneda ya que esta actúa con un valor. (p.24). Clow (2010) Las promociones se basan en las ventas más que en valor capital de la empresa o en la lealtad, todo ello se da a través de los descuentos, premios u otros incentivos. (p.327). Sagri (2014) Almacenar materias primas, componentes y productos que se necesitan para la fabricación de un producto o para la comercialización, de igual manera los que son de uso administrativos como insumos. (p.7). Gutiérrez y Gonzales (2018) El pedido comprende una agrupación de operaciones entre las que se da en el tiempo que el comprador envía la orden del pedido hasta que recibe el producto solicitado. (p.60) Carro y Gonzales (2013) Para un manejo de stock la empresa debe sostener la cantidad prudente para que alcance sus precedencias competitivas con mayor eficiencia (p.1). García y Zayas (2010) Para la solución de un problema se debe identificar, analizarlo, posteriormente generar soluciones para seleccionarlos y luego al momento de aplicarlos tomar una evaluación sobre ello. (p.2). (Chopra y Meindl, 2013). [...] El valor creado en la cadena de suministro depende sobre cuánto el cliente dispone pagar por algún servicio o un producto y todos los costos incurridos en la cadena. [...] (Chopra y Meindl, 2013). Analizando esta teoría podemos decir que la cadena de suministro procura que todos los procesos están asociados desde que se requiere la materia prima hasta llegar al consumidor y cumplir sus expectativas. Bowersox, Closs y Cooper (2007) señalan que todas las acciones dentro de la cadena de suministro necesitan procesos administrativos para poder abarcar todas las áreas

funcionales de la organización individual, relacionando a los comerciantes y clientes a través de los límites organizacionales [...] (p. 20). La estrategia y estructura de la cadena de suministro llegan a producirse a iniciando por los esfuerzos que se logra al cumplirse el acuerdo operativo de una organización con sus clientes del mismo modo ayudan las redes de proveedores y de distribución para que se logre una ventaja competitiva (Bowersox, Closs y Cooper, 2007). El valor se crea mediante sinergias entre todas las organizaciones que componen la cadena de suministro a través de corrientes básicas como: De conocimiento, producto, financiero, de servicio y de información (Bowersox, Closs y Cooper, 2007). Por último, Carreño (2013) define que “la variable Cadena de Suministro permite relacionar a la organización con su entorno, ya sea de proveedores o clientes [...]”. Del mismo modo es muy apreciable a los cambios fuera de los cuales pueden afectar de manera positiva, cortando la brecha o de forma negativa haciéndola más grande (p. 13). La cadena de suministro la conforman aquellas organizaciones que colaboran y coordinan sobre un meta de explotar la oportunidad de mercado, para satisfacer los gustos del cliente (Carreño, 2013). Las organizaciones que componen la cadena de suministro son fabricantes, proveedores, distribuidores, minoristas y clientes finales. La cadena de suministro se encarga de administrar todos los flujos con la finalidad de integrarlos ya que de esa manera al trabajarlos de manera integral pueden existir mejoras al momento de ofrecer un servicio al cliente. (Carreño, 2013). Todos aquellos flujos mencionados, debe ir en busca del cliente final, y luego producir un flujo inverso de conocimientos necesarios del consumidor, nuevos cambios en el mercado, predicción de demanda, pedidos de aprovisionamiento de stocks todos los involucrados de la cadena, lo cual generará nuevamente flujo de productos que ajustará la oferta con la demanda (Carreño 2013). Teorías relacionadas al tema Variable 2: Gronroos (1984), señala que la calidad de servicio ha tenido una previa apreciación y esta vendría a ser la calidad de servicio percibida ya que es ahí donde el cliente compara sus expectativas con su percepción en el acto donde fue dado el servicio (p. 40). El autor propone tres dimensiones para la calidad de servicio. Estas dimensiones son Dimensión 1: calidad técnica, Dimensión 2: calidad funcional y Dimensión 3: imagen corporativa. Gronroos (1984) define que la

calidad técnica se centra en la percepción del cliente sobre el proveedor. Camisón, Cruz y Gonzales (2006) El entorno técnico forma una serie de etapas en el proceso del control de la calidad, que distribuyen la preocupación por la eficiencia de los procesos y productos de la organización (p.78). Por otro lado, Gronroos (1984) la calidad funcional se fundamenta en cómo es entregado el servicio, esto abarca a una conexión psicológica dada entre el proveedor y el comprador. Begazo (2006) la funcionalidad recae en cómo se da, la amabilidad, la cortesía al momento que hay interacción con el usuario en la prestación de un servicio. Como tercera dimensión, Gronroos (1984) define a la imagen corporativa como el resultado de cómo los clientes perciben a la empresa. Villafañe (1998) la entidad corporativa es el efecto de la integración reflejado en la mente del público, esta puede estar relacionada con un conjunto de imágenes ya que es lo que la empresa proyecta al exterior. Los indicadores serán: Nivel de limpieza de las instalaciones, el nivel de funcionamiento de las máquinas, mantenimiento de las máquinas, el nivel de compromiso con el cliente, el buen servicio al cliente, solución de problemas al cliente, la seguridad en la instalación, la Responsabilidad social empresarial y la percepción del clima laboral. Caparrós (2013) La limpieza es el proceso de eliminar la suciedad, mediante este proceso se retiran sustancias orgánicas e inorgánicas de las superficies. Braun (1984) Las maquinarias pueden presentar una vida útil razonable y a la vez se puede considerar obsoletas, eso dependerá de la función que tenga para realizar un trabajo, considerando la energía, los repuestos, del rendimiento, entre otros. Mora (2016) La función principal del mantenimiento es buscar la operatividad de los equipos dentro de una empresa y el buen estado de las máquinas a través del tiempo. Tigani (2006) Un compromiso es una promesa hecha donde las empresas las manifiestan ofreciendo lo que los clientes quieren y se comprometen a dárselo, esto se logra preguntando, investigando y dando prioridad a la calidad. (p.29). Vavra (2003) La satisfacción es una objeción emocional del cliente ante la consideración que toma sobre la diferencia al percibir una experiencia previa del producto, la organización y el verdadero rendimiento al recibir de forma directa con la empresa (p.25). Bados y García (2014) La solución de problemas es un desarrollo cognitivo afectivo conductual por el cual una persona intenta identificar y/o respuesta eficaz para resolver el

problema. Alcaide (2016) La seguridad significa preocuparse tanto por la seguridad física y financiera de los consumidores, esto incluye las operaciones y transacciones que se realizan entre empresa cliente manteniendo la confidencialidad, de igual manera cuidar las áreas dentro de la instalación. Navarro (2012) La responsabilidad social empresarial no solo incluye lo tradicional (corporativa o empresa) sino también de otro tipo de ONG no lucrativas. Uribe (2015) La interacción constante entre los trabajadores impactan de diferentes maneras en la satisfacción del trabajo y de ese modo la manera como se terminará brindando el servicio. Asimismo, para Valls, Roman, Chica y Salgado (2017) definen que para crear valor en la calidad de servicio se deben cumplir y traspasar las expectativas del cliente, de tal manera que ese valor será óptimo. Para ello se señala que los consumidores deciden evaluar la calidad de servicio bajo cinco componentes como lo son: la confiabilidad, la respuesta, la seguridad, la empatía y todo aquello tangible que forme parte del servicio” (p. 138). Esto quiere decir que si deseamos mejorar el servicio al cliente debemos darle un valor agregado de tal manera que sobrepasen sus expectativas. Para Zeithaml y Berry (1993) define que la calidad de servicio es una postura que se relaciona entre las apreciaciones y las posibilidades del comprador acerca del servicio obtenido, sin tener que parecerse a la satisfacción que se logró obtener” (p 23).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación y diseño de investigación

Es una investigación de tipo aplicada. Esta exploración se diferencia por tener finalidades prácticas bien definidas ya que se indaga para actuar, cambiar, variar o realizar algunas sustituciones en un cierto sector de la realidad. (Carrasco Diaz, 2006, p 43). Ello nos permitirá aplicar conocimientos científicos para que finalmente podamos aplicar la teoría en nuestras variables. Así mismo se desarrolló desde un enfoque cuantitativo donde utilizaremos la recopilación y análisis de los datos para resolver nuestras preguntas de investigación y terminar probando nuestras hipótesis. (Gómez M.,2006, p 60)

Este trabajo de investigación es de diseño no experimental. Se puede definir como aquella investigación que se desarrolla sin haberse manipulado las variables (Hernández, Fernández y Baptista,2014, p 152). “Los diseños no experimentales examinan los hechos y apariencia de la realidad luego de lo ocurrido.”(Carrasco Diaz, 2006, p.71)

3.2. Variables y operacionalización

Podemos definir a la variable como: “Es el aspecto de los problemas de investigación que se manifiesta en un conjunto de dominios, caracteres y propiedades que han sido observados analíticamente como personas, géneros sociales, hechos, apariencias sociales o naturales”. (Díaz, 2006, p.219). “Es la pertenencia que tiene un cambio que puede medirse u observarse”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p 105). Para que se puedan operativizar las variables, se tiene que precisar su valor, por ello es importante traducirlas a definiciones capaces de ser medidas, Por lo tanto, es conveniente que se considere el concepto nominal, real y operativa. (Behar, 2008, p. 53).

Cadena de suministro: Chopra y Meindl (2013) definen: la “[...] cadena de suministros incluye a todas las partes involucradas directa o indirectamente, para cumplir con los requisitos del cliente [...]” (p.1). La cadena de suministro incluye a todos; almacenistas, transportistas, minoristas, e incluso a los propios consumidores (Chopra y Meindl, 2013). Para la recopilación de los datos se usó

como técnica la encuesta conjuntamente a ello nuestro instrumento, el cuestionario, asimismo se tomó las dimensiones: Diseño, Planeación y Operación. Estas dimensiones fueron medidas a través de los siguientes indicadores: capacidad de instalación, capacidad de innovación, asignación de recursos, precio, promociones, abastecimiento, pedidos del cliente, manejo de stock de máquinas y solución de problemas. El proceso de datos se llevó a cabo mediante el programa estadístico SPSS versión 28 para poder obtener los resultados.

Calidad de servicio: Gronroos (1984), señala que la calidad de servicio ha tenido una previa evaluación y esta vendría a ser la calidad de servicio percibida ya que es ahí donde el cliente relaciona sus expectativas con su percepción en el acto donde fue dado el servicio (p. 40). Para la recopilación de los datos se usó como técnica la encuesta conjuntamente a ello nuestro instrumento, el cuestionario; asimismo se tomó como dimensiones: Calidad técnica, Calidad Funcional e Imagen Corporativa. Estas dimensiones fueron medidas a través de los siguientes indicadores: Percepción del clima laboral, responsabilidad social empresarial, seguridad en la instalación, nivel de limpieza en el local, nivel de funcionamiento de las máquinas, mantenimiento de las máquinas, nivel de compromiso con el cliente, nivel de satisfacción del cliente y solución de problemas al cliente. Se hizo uso de la escala Likert en nuestro cuestionario y el procesamiento de datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 28 para poder obtener resultados.

3.3 Población y Muestra

La población lo conforman 40 colaboradores que forman parte de toda la cadena logística, entre ellos proveedores, administrativos y colaboradores que trabajan en la parte operativa de la organización ELITE GAMING PERU S.A.C. “La población es una agrupación finita o infinita de componentes con características similares donde serán prolongadas en las conclusiones de la investigación.” (Arias F., 2012, p.80)

La investigación se realizó bajo una muestra censal conformada por 40 colaboradores que se desempeñan dentro de la cadena de suministro de la

organización ELITE GAMING PERU S.A.C. La muestra es el fragmento de la población que se considera representativo de un universo y se selecciona para recolectar información acerca de las variables de estudio. " (Muñoz, 2015, p.168)

Criterio de selección

Se tomó en cuenta todos los trabajadores que trabajan desde el abastecimiento de maquinarias u otros insumos hasta aquellos que llegan finalmente al cliente, abarcando personal que trabaja en el local donde se desempeña la empresa hasta el personal que se encuentra en las oficinas principales.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta: Para recopilar los datos de la presente investigación se tuvo que recurrir a la encuesta como técnica. "Puede definirse como una fuente primaria de recopilación de información a partir de un grupo de preguntas objetivas coherentes y estructuradas, que confirmen que la averiguación dada por una muestra sea estudiada por medio de métodos cuantitativos y las conclusiones puedan darse con algunas equivocaciones y credulidad a una población. " (Grande y Abascal ,2005, p.14).

Cuestionario: Para llevar a cabo nuestra recopilación de datos se acogió como instrumento de investigación el cuestionario. "El cuestionario reside en un listado de interrogantes sobre una o más variables que se desea valorar". (Gómez M. 2006, p.62). Para ello se trabajaron 18 preguntas por cada variable, conjuntamente a ello se hizo uso de la escala de Likert. "Es una escala de valoración con cinco rangos de resoluciones, lo que busca es que los participantes de las encuestas marcan una alternativa de por cada secuencia de enunciados relacionados con el objetivo del estudio." (Malhotra 2004, p. 258). Los valores utilizados fueron de: 1(nunca), 2(casi nunca), 3(algunas veces), 4(casi siempre) y 5(siempre).

Validez: Nuestro instrumento fue validado en virtud al juicio dado por 3 expertos en metodología de la investigación. "El juicio de expertos como forma de apreciación expone ventajas destacando alcanzar una extensa y minuciosa

averiguación sobre lo que se desea estudiar y la calidad de las resoluciones por parte de los jueces.” (Cabero y Llorente, 2013, p.14)

Confiabilidad: La confiabilidad de esta investigación se dio mediante el Alpha de Cronbach. “El Alpha de Cronbach trabaja como indicador de la densidad y homogeneidad interna de una escala, de tal modo que te dice hasta qué punto todos los elementos de la prueba se comportan de manera similar.” (Tappen, 2010, p.131). Mediante una prueba piloto realizada a 20 trabajadores del área logística se pudo obtener la confiabilidad ya que se pudo ingresar los datos al programa estadístico SPSS se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0,918 en la primera variable y sobre nuestra segunda variable 0,949 de fiabilidad.

3.5 Procedimientos

Primero recurrimos a buscar toda la información necesaria para recolectar nuestras fuentes bibliográficas y tener una información válida y consistente. Por consiguiente, al tener sustento en nuestras variables y darle validez a nuestro instrumento pudimos aplicarlo en la organización.

3.6 Método de análisis de datos

Para poder describir los resultados se procedió a hacer uso de gráficos y distribuciones de frecuencia de nuestra variable en estudio junto a sus dimensiones, para ello hicimos uso del programa estadístico SPSS.” El programa estadístico SPSS incluye procedimientos estadísticos útiles para algunas empresas que requieran formar y desarrollar al detallar bases de datos para manejos prácticos o para distintas exigencias de investigación. (Castañeda, Cabrera, Navarro y de Vries, 2010, p.15)

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación ha considerado los reglamentos de las normas de ética en investigación dadas por la Universidad César Vallejo según la resolución de consejo universitario en el año 2017; de esa manera se ha tomado en cuenta para que se respete el derecho de autor y el respeto intelectual tomando en consideración las reglas constituidas mediante el APA séptima edición. De igual

manera se respetará la confidencialidad de los colaboradores de la empresa ya que finalmente se pudo obtener información que finalmente podrá servir para alguna mejora dentro de la empresa y sociedad.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo univariado

Análisis descriptivo de la variable 1: Cadena de Suministro

Tabla 1

Tabla univariada o de frecuencia de la variable 1: Cadena de Suministro

		Cadena de Suministro			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	45.0	45.0	45.0
	Medio	10	25.0	25.0	70.0
	Alto	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Software SPSS versión 28

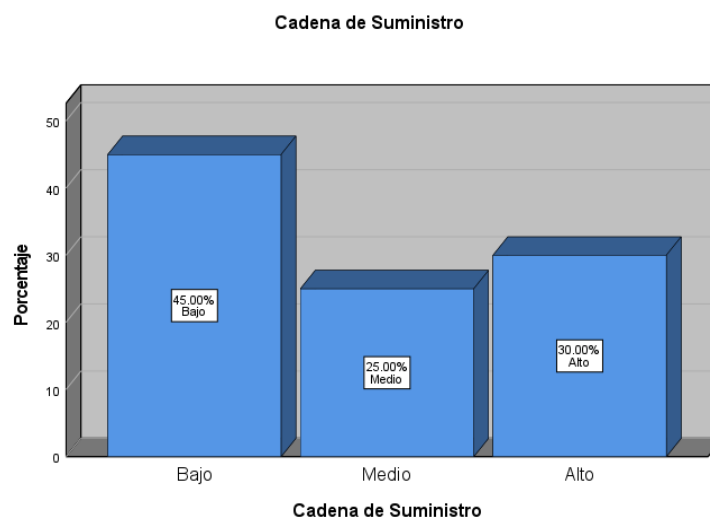


Figura 1: Porcentajes de la variable Cadena de Suministro

En la Tabla 1 y Figura 1 se logra plasmar el resultado del cuestionario aplicado a 40 colaboradores que forman parte de la cadena de suministro en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. Se logra observar que el 45% consideró que la cadena de suministro tiene un desempeño de bajo nivel, el 30% consideró que tiene un desempeño de alto nivel, mientras que el 25% consideró que tiene un desempeño de nivel medio. Por lo que se puede concluir que la mayor parte de los colaboradores encuestados ubica a la cadena de suministro dentro del nivel bajo.

Análisis descriptivo de la variable 2: Calidad de Servicio

Tabla 2

Tabla univariada o de frecuencia de la variable 2: Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	37.5	37.5	37.5
	Medio	12	30.0	30.0	67.5
	Alto	13	32.5	32.5	100.0
Total		40	100.0	100.0	

Fuente: Software SPSS versión 28

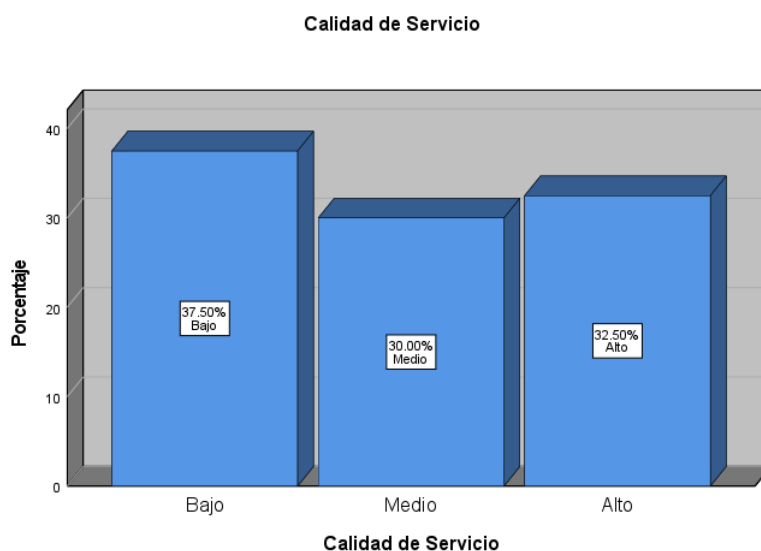


Figura 2: Porcentajes de la variable Calidad de Servicio

En la Tabla 2 y Figura 2 se logra plasmar el resultado del cuestionario que se aplicó a 40 colaboradores que forman parte de la cadena logística de la empresa. Se logra observar que el 37,5% consideró que la Calidad de Servicio tiene un desempeño de bajo nivel, un 32,5% consideró que tiene un desempeño de alto nivel, mientras que el 37,5% consideró que tiene un desempeño de nivel medio. Por lo que se demuestra que la mayoría de colaboradores ubican la calidad de servicio en un nivel bajo.

Análisis descriptivo bivariado

Tabla 3

Tabla Cruzada o de contingencia de la relación existente entre los Cadena de Suministro y la Calidad de Servicio

		Cadena de Suministro			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de Servicio	Bajo	Recuento	13	0	2	15
		% del total	32.5%	0.0%	5.0%	37.5%
	Medio	Recuento	3	6	3	12
		% del total	7.5%	15.0%	7.5%	30.0%
	Alto	Recuento	2	4	7	13
		% del total	5.0%	10.0%	17.5%	32.5%
Total		Recuento	18	10	12	40
		% del total	45.0%	25.0%	30.0%	100.0%

Fuente: Software SPSS versión 28

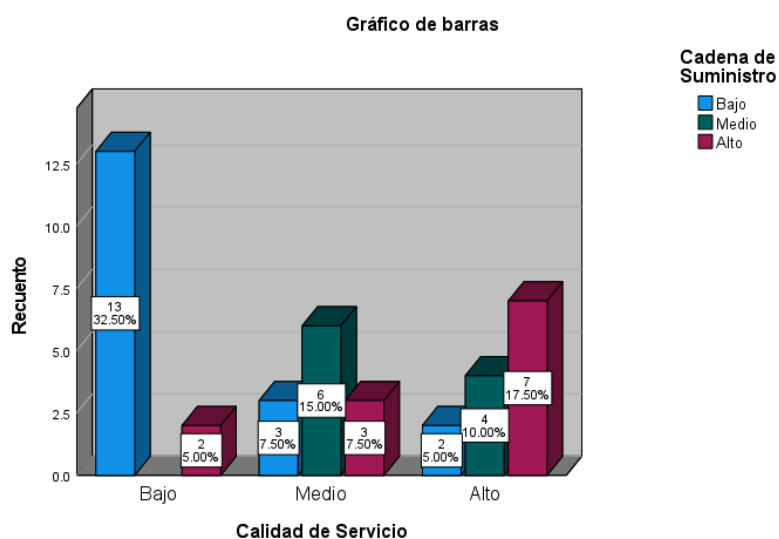


Figura 3: Gráfico de barras de la tabla cruzada de Cadena de Suministro y Calidad de Servicio

El 37,5% del total de los interrogados afirmaron que la calidad de servicio es baja, de ellos el 32,5% coincide que la cadena de suministro es de bajo nivel. Un 30% de los interrogados afirma que la calidad de servicio es de nivel medio, de ellos el 15% afirma que la cadena de suministro es de nivel medio. Asimismo, el 32,5% de los interrogados afirma que hay una alta calidad de servicio, de ellos el 17,5% afirma que la cadena de suministro es de nivel alto.

Tabla 4

Tabla Cruzada o de contingencia de la relación existente entre el Diseño y la Calidad de Servicio

		Diseño			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de Servicio	Bajo	Recuento	14	1	0	15
		% del total	35.0%	2.5%	0.0%	37.5%
	Medio	Recuento	3	7	2	12
		% del total	7.5%	17.5%	5.0%	30.0%
	Alto	Recuento	3	3	7	13
		% del total	7.5%	7.5%	17.5%	32.5%
Total		Recuento	20	11	9	40
		% del total	50.0%	27.5%	22.5%	100.0%

Fuente: Software SPSS versión 28

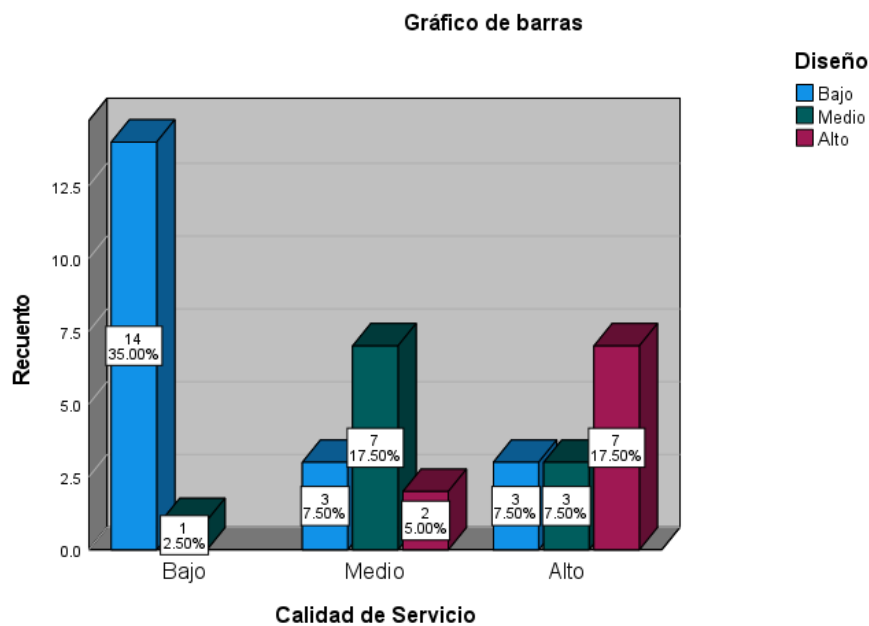


Figura 4: Gráfico de barras de la tabla cruzada de Diseño y Calidad de Servicio

El 37,5% del total de los interrogados afirma que hay un bajo nivel de calidad de servicio, de ellos representando el 35%, afirma que el diseño es de nivel bajo. Un 30% de los interrogados afirmó que la calidad de servicio es de nivel medio, de ellos el 17,5% afirmó que el diseño es de nivel medio. Asimismo, un 32,5% afirmó que la calidad de servicio es alta, de ellos el 17,5% afirmó que el diseño es de nivel alto.

Tabla 5

Tabla Cruzada o de contingencia de la relación existente entre la Planeación y la Calidad de Servicio

		Planeación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de Servicio	Bajo	Recuento	12	1	2	15
		% del total	30.0%	2.5%	5.0%	37.5%
	Medio	Recuento	4	6	2	12
		% del total	10.0%	15.0%	5.0%	30.0%
	Alto	Recuento	3	1	9	13
		% del total	7.5%	2.5%	22.5%	32.5%
Total		Recuento	19	8	13	40
		% del total	47.5%	20.0%	32.5%	100.0%

Fuente: Software SPSS versión 28

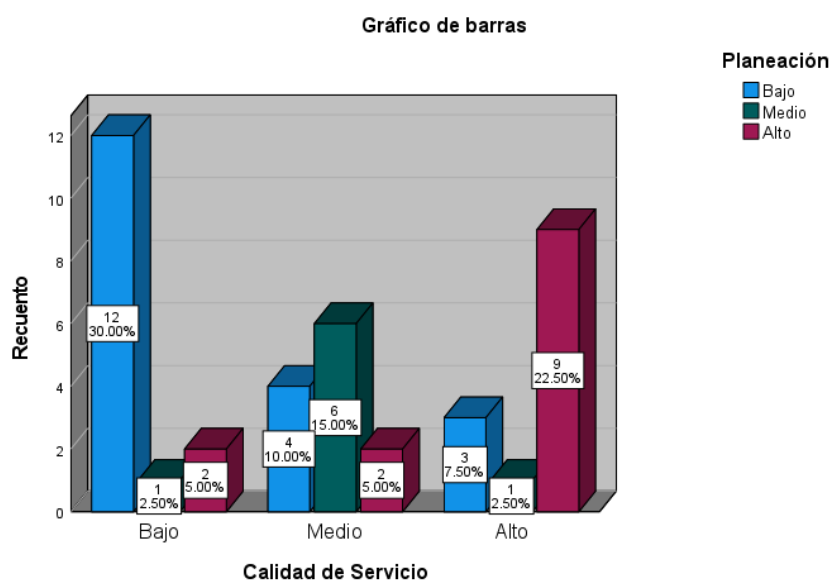


Figura 5: Gráfico de barras de la tabla cruzada de la Planeación y Calidad de Servicio

El 37,5% del total de los interrogados afirmó que la Calidad de servicio es de bajo nivel, de ellos el 30% afirmó que la planeación es de nivel bajo. Un 30% afirmó que la calidad de servicio es de nivel medio, de ellos el 15% afirmó que la planeación es de nivel medio. Asimismo, el 32,5% afirmó que la calidad de servicio es alta, de ellos el 22,5% afirmó que la planeación es de nivel alto.

Tabla 6

Tabla Cruzada o de contingencia de la relación existente entre la Operación y la Calidad de Servicio

		Operación			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Calidad de Servicio	Bajo	Recuento	13	0	2	15
		% del total	32.5%	0.0%	5.0%	37.5%
	Medio	Recuento	7	1	4	12
		% del total	17.5%	2.5%	10.0%	30.0%
	Alto	Recuento	4	2	7	13
		% del total	10.0%	5.0%	17.5%	32.5%
Total		Recuento	24	3	13	40
		% del total	60.0%	7.5%	32.5%	100.0%

Fuente: Software SPSS versión 28

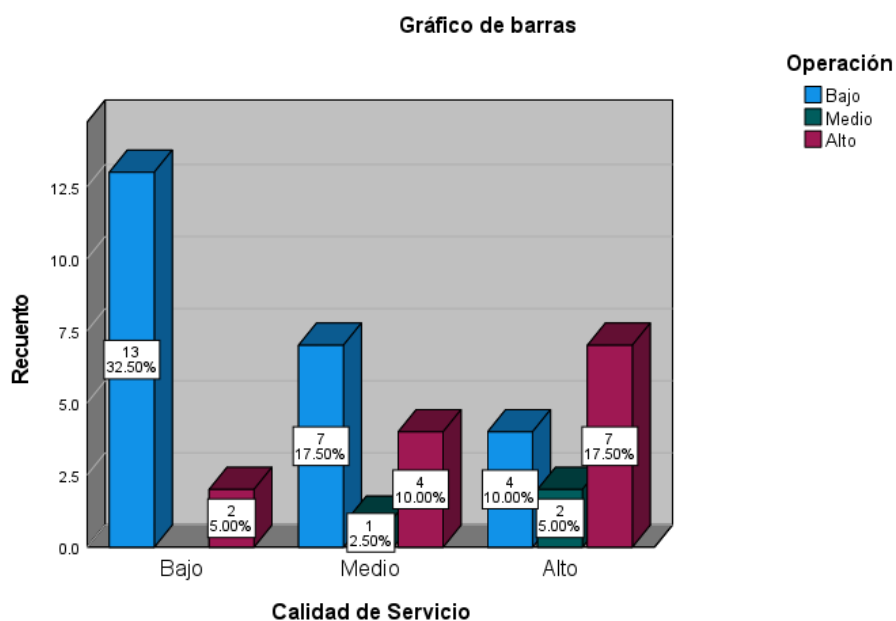


Figura 6: Gráfico de barras de la tabla cruzada entre la Operación y Calidad de Servicio

El 37,5% del total de los interrogados afirma que hay un bajo nivel de calidad de servicio, de ellos el 32,5% afirma que la operación es de nivel bajo. Un 30% afirma que la calidad de servicio es de nivel medio, de ellos solo el 2,5% afirma que la operación es de nivel medio. Asimismo, el 32,5% afirmó que la calidad de servicio es de nivel alto, de ellos el 17,5% afirmó que la operación es de nivel alto.

Análisis inferencial

Prueba de Hipótesis General

H0: La cadena de suministro no tiene relación positiva con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

HA: La cadena de suministro tiene relación positiva con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

Tabla 7

Correlación entre Cadena de suministro y Calidad de Servicio

Correlaciones			Cadena de Suministro	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Cadena de Suministro	Coeficiente de correlación	1.000	.568**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.568**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como resultado se logró obtener un coeficiente de correlación de 0.568, y un nivel de significancia del 1% (0,01). Dado que el nivel de significancia es <0.05 ($0,001 < 0,05$), se opta por desestimar la hipótesis nula y se termina admitiendo la hipótesis alterna. En conclusión, podemos decir que la cadena de suministro tiene relación positiva con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de Hipótesis Específica 1:

H₀: El diseño no tiene relación positiva con la calidad de servicios en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

H_a: El diseño tiene relación positiva con la calidad de servicios en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

Tabla 8

Correlación entre Diseño y Calidad de Servicio

Correlaciones			Diseño	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Diseño	Coeficiente de correlación	1.000	.652**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.652**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,652 y un nivel de significancia de 1% (0,01). Dado que el nivel de significancia es $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), se termina desestimando la hipótesis nula y se opta por admitir la hipótesis alterna. En conclusión, podemos decir que el diseño tiene relación positiva con la calidad de servicios de la organización ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

Prueba de Hipótesis Específica 2:

H0: La planeación no tiene relación positiva con la calidad de servicios en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020

Ha: La planeación tiene relación positiva con la calidad de servicios en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020

Tabla 9

Correlación entre la Planeación y la Calidad de Servicio

Correlaciones				
			Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	.531**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	.531**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,531 y un nivel de significancia de 1% (0,01). Dado que el nivel de significancia es $< 0,05$ ($0,001 < 0,05$) se opta por desestimar la hipótesis nula y se termina admitiendo la hipótesis alterna. Podemos concluir que la planeación tiene relación positiva con la calidad de servicios de la organización ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

Prueba de Hipótesis Específica 3:

H0: La operación no tiene relación positiva con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020

Ha: La operación tiene relación positiva con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020

Tabla 10

Correlación entre la Operación y la Calidad de Servicio

		Correlaciones		
			Operación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Operación	Coefficiente de correlación	1.000	.451**
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	.451**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0,451 y un nivel de significancia de 1% (0,01). Dado que el nivel de significancia es $<0,05$ ($0,004 < 0,05$) se termina desestimando la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Podemos concluir que la operación tiene relación positiva con la calidad de servicio de la organización ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.

V. DISCUSIÓN

Acorde a los desenlaces obtenidos sobre nuestros objetivos e hipótesis que se lograron plantear a inicios del presente trabajo de investigación, se logró confirmar que la Cadena de Suministro y la Calidad de Servicio en la compañía ELITE GAMING PERU S.A.C, distrito de Ventanilla, provincia Constitucional del Callao, 2020, se relaciona positivamente, esto debido a que se presentó una correlación positiva moderada de ,568 y con un valor p de ,001<0,05. En consecuencia, se pudo admitir la hipótesis alterna y desestimar la hipótesis nula. Estos desenlaces se ratifican con la tesis de Paz (2018). Su finalidad de estudio fue precisar la coherencia entre la gestión de la cadena de suministros con la calidad del servicio logístico en la compañía Industrias del Espino S.A. Como resultado logró obtener un coeficiente de correlación de 0,887 demostrando tener una correlación positivamente alta. Finalmente, en la investigación se logró concluir que la Gestión de la Cadena de Suministros y la Calidad del servicio logístico en la compañía Industrias Espino SA se relacionan positivamente. Ante ello se recomendó fortificar cada parte de la cadena acoplándose al uso de un software para tener un mejor control y hacer buen uso de los materiales.

Conforme a nuestro primer objetivo específico y nuestra primera hipótesis específica realizados en la parte inicial del trabajo de investigación se dedujo que el diseño tiene una relación positiva moderada con la Calidad de Servicio en la compañía ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao 2020, esto debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de ,652 y un nivel de sig = 000<0,05. Estos resultados se refuerzan con Nguyen y Nguyen (2021) en su artículo científico “Improvement of Service Quality in the Supply Chain of Commercial Banks—A case study in Vietnam” que tuvo como finalidad de estudio de su investigación poder examinar, detectar y valorar las causas que perjudican la calidad de servicio de movilización de depósitos de ahorro de los bancos comerciales y sugerir soluciones que puedan disminuir los riesgos para mejorar la satisfacción del cliente al momento que hagan sus ahorros. Tuvo como resultado un coeficiente de 0,879 y un nivel de significancia de 0,000. Eso nos quiere decir que las variables observadas se correlacionaron entre sí, de igual manera se muestra que los factores como

atención al cliente, confiabilidad dentro de la infraestructura, desplazamiento del personal dentro de la instalación y la capacidad de respuesta tienen gran influencia en la satisfacción del cliente. Por ello se concluye que cuando los clientes ven una buena calidad de servicio esto los conducirá a hacer uso de otros servicios para finalmente lograr la fidelidad.

En relación a nuestro segundo objetivo específico y nuestra segunda hipótesis específica realizados en la parte inicial del presente trabajo de investigación se dedujo que , la planeación tiene relación positiva con la variable Calidad de servicios de la organización ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020, esto debido a que se pudo obtener un coeficiente de correlación ,531 y un nivel de significancia de $0,001 < 0,05$, demostrando que existe una relación positiva moderada. Estos resultados se refuerzan con el autor Mollaei et al (2017) en su artículo científico: The effect of external service quality on customer's loyalty in hotel's industry supply chain (Case Study: Parsian Hotels) cuya finalidad de estudio fue diagnosticar la relación entre la variable calidad de servicio externa y la lealtad del cliente en la cadena de suministro dentro de la industria hotelera. Se tuvo como resultado un coeficiente de 0.59 y un nivel de sig > 0.05 , que nos dice que hay una relación positiva moderada sobre la calidad de servicio externa y la calidad de servicio interna dentro de la cadena de suministro. Los indicadores de calidad del servicio externo respectivamente son: agilidad, consistencia y credibilidad, relaciones y alineación, servicio y fiabilidad del servicio competencia, además de seguridad, alineación, capacidad de respuesta, agilidad, personalización y tangible respectivamente son los factores más importantes de calidad de los servicios. De acuerdo a los resultados, las relaciones entre los hoteles de Parsian y sus proveedores deben mantenerse y mejorar para acelerar el negocio.

En relación a nuestro tercer objetivo específico y nuestra segunda hipótesis específica realizados en la parte inicial del presente trabajo de investigación, se dedujo que la operación tiene relación positiva con la variable Calidad de servicio de la organización ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020, esto debido a que se obtuvo un coeficiente de

correlación de 0,451 y un nivel de significancia <0.05 demostrando que hay una relación positiva media. Estos resultados se refuerzan con el autor Castro (2020) y su tesis “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los parroquianos de Caja Piura – Agencia La Esperanza, 2018” que tuvo como finalidad de estudio concluir la influencia de la calidad de servicio en el gusto de los parroquianos de Caja Piura- Agencia La Esperanza. Se obtuvo como conclusión que existe una la calidad de servicio influye en el gusto de los clientes de Caja Piura-Agencia La Esperanza. Se obtuvo como coeficiente de correlación de 0.330, demostrando tener una correlación positiva media. Para ello como recomendación se sugirió preparar al personal en temas de orientación al cliente para que se pueda desarrollar una aptitud de servicio en términos de amabilidad, orientación en la toma de decisiones y cultura del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Como primera conclusión de este trabajo de investigación se logró demostrar que existe una relación positiva entre la Cadena de Suministro y la Calidad de Servicio en la organización ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao 2020 plasmada en la tabla 7, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.568 y un nivel de significancia del 1% (0,01). Como consecuencia de ello se desestimó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna.

Como segunda conclusión se logró acordar que el diseño tiene relación positiva con la Calidad de servicios en la organización ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020 plasmada en la Tabla 8, ya que se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,652 y un nivel de significancia de 1% (0,01). Como consecuencia de ello se tuvo que desestimar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna.

Como tercera conclusión se logró acordar que la planeación tiene relación positiva con la variable Calidad de servicios en la organización ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020 plasmada en la Tabla 9, ya que se logró obtener un coeficiente de correlación de 0,531 y un nivel de significancia de 1% (0,01). Como consecuencia de ello se tuvo que desestimar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna.

Como cuarta y última conclusión se logró acordar que la operación tiene relación positiva con la variable Calidad de servicio en la organización ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020 determinada en la Tabla 10, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,451 y un nivel de significancia de 1% (0,01). Como consecuencia de ello se terminó desestimando la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa asociar más sus áreas logísticas evitando trabajar de manera independiente, esto puede reforzarse si los colaboradores reconocen como debe realizarse el proceso logístico ante un pedido del cliente o cómo abastecerse dentro de la empresa con la finalidad de poder resolver contingencias en conjunto dentro de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C para obtener mayor cantidad de clientes y un mejor desenvolvimiento de sus trabajadores.

Se recomienda que, de acuerdo al primer objetivo específico, la asignación de recursos dentro de cada área se logre una mejor distribución de personal de acuerdo a la actividad que debe desempeñar cada colaborador, así como también evaluar, brindar los recursos económicos y las herramientas necesarias para que se pueda hacer uso de manera eficiente dentro de cada área.

Se recomienda que, de acuerdo al segundo objetivo específico, al momento de darse el proceso de abastecimiento se logre verificar con anticipación el funcionamiento de cada máquina ubicada dentro del local de igual manera ser persistentes con los colaboradores para que conozcan el proceso que deban realizar ante alguna deficiencia presentada en las salas de juego.

Se recomienda que, de acuerdo al tercer objetivo específico, los colaboradores puedan mejorar los pedidos de los clientes, para ello deben estar permanentemente atentos sobre aquellos que se encuentren jugando en sala, así mismo manejar una comunicación eficaz en el caso se presente algún problema con ellos.

REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2016). Fidelización de clientes (Libros profesionales) (2 Edición). ESIC. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=CBanCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=compromiso+con+el+cliente+libro+pdf&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Arias, F (2006). Investigation project. Introduction to Scientific Methodology. (5ta Ed.) Editorial Episteme. Recuperado de : https://www.researchgate.net/publication/273441897_El_Proyecto_de_Investigacion_Introduccion_a_la_metodologia_cientifica_5ta_Edicion_Premio_Nacional_2006
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: EPISTEME C.A.
- Arias, F (2012). The research project: Introduction to scientific methodology. (6ta Ed.) Editorial Episteme. Recuperado de: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DEINVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bados, A., & García, E. (2014). RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Ballou, R. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro. Quinta edición: México. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ii5xqLQ5VLgC&pg=PA55&dq=dise%C3%B1o+de+la+cadena+de+suministro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjF7KDXqpjxAhWjSTABHdKPCOEQ6AEw>

A3oECAsQAg#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20la%20cadena%20de%20suministro&f=false

- Begazo J. (2006). ¿CÓMO MEDIMOS EL SERVICIO? *Gestión En El Tercer Milenio*, 9(18), 73–81. Recuperado de: <https://doi.org/10.15381/gtm.v9i18.9227>
- Bernal, C. (2010). *Investigation methodology*. (3ra ed.). Editorial Pearson Educación. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bonilla I. y Rubén D. (2008). SUSTITUCIÓN O RECONVERSIÓN DE MAQUINARIA EN LAS PYME: ALTERNATIVAS DE DESARROLLO. *Tecnura*, 12(23),60-71. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257020605007>
- Bowersox, D., Closs, D. y Cooper, M. (2007). *Administración De La Cadena De Suministro* (2.ª ed.). MCGRAW HILL EDUCATION.
- Calderón D. (2020). En su tesis: Cadena de Suministro y la Satisfacción del cliente en la empresa centro cerámico Las Flores S.A.C. Lima 2020. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52501>
- Camisón C., Cruz S. y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Fondo Editorial de la PUCP.
- Carro R. y Gonzales D. (2013). *Logística empresarial*. www.nulan.mdp.edu.ar. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf

Carro, R., y González, D. (2013). Gestión de stocks. Recuperado de:
http://nulan.mdp.edu.ar/1830/1/gestion_stock.pdf

Caparrós, F. (2013). Limpieza y desinfección en laboratorios e industrias químicas: Vol. Primera Edición. IC, Editorial. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=pU4pEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=limpieza+desinfeccion+libro+pdf&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Carrillo, L (2019). En su tesis : Cadena de suministros y capacidad de respuesta para los clientes de Decorcentro, Los Olivos 2019. Recuperado de :
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51965>

Cavero, J., & Llorente, M. (2013). La Aplicación del Juicio de Experto como Técnica de Evaluación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación, 7(2), 11–12. Recuperado de:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/eduweb/v7n2/art01.pdf>

Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., & de Vries, W. (2010). Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. EDIPUCRS – Editora Universitaria da PUCRS. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Cabrera/publication/261704346_Procesamiento_de_datos_y_analisis_estadisticos_utilizando_SPSS_Un_libro_practico_para_investigadores_y_administradores_educativos/links/00b4953510e4a0dd01000000/Procesamiento-de-datos-y-analisis-estadisticos-utilizando-SPSS-Un-libro-practico-para-investigadores-y-administradores-educativos.pdf

Castro, V. (2020). En su tesis: Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de Caja Piura – Agencia La Esperanza, 2018. Para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, E. P. (s/f). UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO.

Recuperado de:
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16470/castro_mendez_verenisse.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Catota, L. (2013). Los canales de distribución y su impacto en la calidad del servicio de la Empresa Prodicereal S.A (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3284/1/23%20MK T.pdf>

Cava, N., Chamorro, O., & Fontalvo, T. (2011). Planeación de Requerimiento de Capacidad - Libro 970 - GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y OPERACIONES. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/970/planeacion%20de%20requerimiento%20de%20capacidad.html>

CEPAL (2021). Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística. Recuperado de:
<https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45877/S2000497_es.pdf>

Clow, K. (2010). Publicidad Promoción Y Comunicación Integral En Marketing (4.ª ed.). PRENTICE HALL/PEARSON. Recuperado de :
<https://www.miconexionweb.com.mx/publicidad.pdf>

Chavez, J. y Torres-Rabello, R. (2012). Supply Chain Management. Segunda edición: Chile. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=SJHkoLnyjooC&printsec=frontcover&dq=dise%C3%B1o+de+la+cadena+de+suministro&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20la%20cadena%20de%20suministro&f=false

Chopra S. y Meindl, P. (2013b). *Administración De La Cadena De Suministro* (5.ª ed.). Pearson Educación.

Cotarelo, M., Calderón, H., y Fayos, T. (2018). *La influencia de la calidad del servicio logístico, la intensidad y el valor de compra omnicanal sobre la satisfacción y lealtad del consumidor*. Recuperado de: <https://roderic.uv.es/handle/10550/68847>

Currás Pérez, R. (2010). Identidad e imagen corporativas: revisión conceptual e interrelación. *Teoría y Praxis*, 6(7), 9–34. Recuperado de: <https://doi.org/10.22403/uqroomx/typ07/01>

Fernandez, A. y Loiacono, D. (2001). *Precio y Valor Claves Estratégicas del éxito Empresario* (Primera edición). UGERMAN EDITOR. Recuperado de: http://www.nelsonpricing.com.ar/Precio_y_valor/precio_y_valor.pdf

García Briones, M. Y., Romero Moncayo, E. E., & Rodríguez Loor, G. B. (2017). Proceso logístico en la cadena de suministros de pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Sinapsis*, 1(10). <https://doi.org/10.37117/s.v1i10.110>

García, S. (1993). *Teoría económica de la empresa* (1st Edición). Ediciones Díaz de Santos, S.A. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=4Quf0YnWVfYC&printsec=fro ntcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

García, M. y Romero, M. (s/f). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

García, G. y Zayas, E. (2010). *El proceso de solución de problemas* [Libro electrónico]. s. n.

Gómez-Montoya, R. A., Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Medellín, Colombia, Zuluaga-Mazo, A., Ceballos-Atehourtu, N. P., Palacio Jiménez, D., Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Medellín, Colombia, ... Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Medellín, Colombia. (2019). *Gestión de la cadena de suministros y*

productividad en la literatura científica. I+D Revista de Investigaciones, 14(2), 34–45.

Gomez, M. (2006) Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujar. Primera Edición Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA59&dq=enfoque+cuantitativo+en+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwioyM2nz6LzAhXRPH0KHUYDBI4Q6AF6BAGEEAI#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo%20en%20la%20investigacion&f=false>

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing, 18(4).

Grande I. y Abascal E. (2005). Análisis de encuestas. ESIC Editorial. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qFczOOiwRSgC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Abascal,+E.,+%26+Esteban,+I.+G.+\(2005\).&ots=eCXxGdUbWe&sig=hb2Yjrm5IUyhD7t0j2YOr4IDXyU#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qFczOOiwRSgC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Abascal,+E.,+%26+Esteban,+I.+G.+(2005).&ots=eCXxGdUbWe&sig=hb2Yjrm5IUyhD7t0j2YOr4IDXyU#v=onepage&q&f=false)

Gutiérrez, C. y Gonzales, P. (2018). Logística d Aproveccionamiento. EDITORIAL SÍNTESIS, S. A. Recuperado de: <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491711780.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación McGraw-Hill. México DF. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

Kerlinger, F. (1979). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. (1ra Ed.) Nueva Editorial Interamericana. Recuperado de: <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/metodologia-de-lainvestigacion.pdf>

- Malhotra, N. (2004). INVESTIGACIÓN DE MERCADOS (4.^a ed.). PRENTICE/UNIVERSIT. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg=PA258&dq=escala+de+likert&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwic0PSpusDxAhUhJrkGHbuDAYUQ6AEwAnoECAkQAg#v=onepage&q=escala%20de%20likert&f=false>
- Mollaie, M., Mohaghar, A. y Asgharizadeh E. (2017). The effect of external service quality on customer's loyalty in hotel's industry supply chain (Case Study: Parsian Hotels). Journal of Industrial Strategic Management, 2(3), 25-36. Recuperado de: http://mgmt.iaufb.ac.ir/article_615350.html
- Mora, L. (2016). Mantenimiento - planeación, ejecución y control (1.^a ed.). Alfaomega Grupo Editor. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=TYc3DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=mantenimiento++libro+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwijgsDQpsXxAhXrrJUCHZsfCMAQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q=mantenimiento%20%20libro%20pdf&f=false>
- Moreno, E. y Carrillo, J. (2008). Manual de uso de SPSS (1.^a ed.). Recuperado de: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500727/Guia_SPSS.pdf.
- Muñoz, C. (2016). Metodología de la Investigación. (español y Castellano, Trads.) Oxford University Press México
- Navarro, F. (2012). Responsabilidad social corporativa (2 Edición). ESIC EDITORIAL. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Fr1YBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=responsabilidad+social+empresarial+libro+pdf&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=responsabilidad%20social%20empresarial%20libro%20pdf&f=false

- Nguyen H. y Nguyen T. (2021). Improvement of Service Quality in the Supply Chain of Commercial Banks—A Case Study in Vietnam. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(8), 357. <https://doi.org/10.3390/jrfm14080357>
- Omoruyi, O. y Mafini, C. (2016). Supply Chain Management and Customer Satisfaction in Small to Medium Enterprises. *Studia Universitatis Babe-Bolyai Oeconomica*, 61(3), 43–58. <https://doi.org/10.1515/subboec-2016-0004>
- Parella, S. y Martins, F. (2003). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas. FEDUPEL. Recuperado de: <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>
- Paz Chueca, L. (2018). Gestión de la cadena de suministros y la calidad del servicio logístico en la empresa industrias del espino s.a. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3002/TESIS_MAEST_EJECU.ADMINI.NEGOC_LUIS%20FERNANDO%20PAZ%20CHUECA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Quispe Y. (2017). Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10212/quispe_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- REVISTA CASINO PERU. (2020). Perú reabre casinos. Recuperado de: [https://www.revistacasinoperu.com/wp-content/uploads/2020/12/RevistaCASINO_2020-12_Ed190.pdf\[1\]](https://www.revistacasinoperu.com/wp-content/uploads/2020/12/RevistaCASINO_2020-12_Ed190.pdf[1])
- Rodríguez E. (2018). Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote. Ucv.Edu.Pe. Recuperado de : <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10212>

- Sangri A. (2013). Administración de compras: Adquisiciones y abastecimiento (1.^a ed.). Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://www.editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074386202.pdf>
- SÁNCHEZ A. (2017). Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger diner de Gualán, Zacapa. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>
- Shoghari R. y Abdallah K. (2016). The Impact of Supply Chain Management on Customer Service (A Case Study of Lebanon). *Management*, 6(2), 46–54. <https://doi.org/10.5923/j.mm.20160602.03>
- Tappen, R. (2010). *Advanced Nursing Research: From Theory to Practice* (Primera ed.). Jones & Bartlett Pub. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=W1I5q1rJfHcC&pg=PA131&dq=alpha+de+cronbach&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjbn_Xy6MDxAhUFJrkGHVCFCe0Q6AEwBHoECAwQAg#v=onepage&q=alpha%20de%20cronbach&f=false
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio* (1 Edición). Liderazgo 21. Recuperado de: http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Valls W., Román V., Chica C. y Salgado, G., (2017). La calidad del servicio, vía segura para alcanzar la competitividad. Recuperado de: https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wt_est
- Vavra, T. (2003). *Cómo Medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. FUNDACION CONFEMETAL. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+del+cliente+libro+pdf&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Varela R. (2008). Innovación empresarial: Arte y Ciencia en la creación de empresas (3 edición). Pearson Educación de Colombia, Ltda.

Verma J. (2012). Data analysis in management with SPSS software. Springer. Recuperado de:
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fhcQRQAWmjc&oi=fnd&pg=PR7&dq=what+is+spss+software&ots=nO95RByb33&sig=o69ug8l7rsG5UvVZFsPRse35JpQ#v=onepage&q=what%20is%20spss%20software&f=false>.

VICEMINISTERIO DE TURISMO DGJCMT. (2020, noviembre). Dirección general de juegos de casino máquinas tragamonedas. Recuperado de:
http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/casinos/Agenda%20_Noticias/pdfs/2020/DIRECCION_GENERAL_DE_JUEGOS_DE_CASINO_MAQUINAS_TRAGAMONEDAS_NOV2020.pdf

Zeithaml V., Parasuraman A., y Berry L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios (3rd ed., pp. 39-40). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo1: Matriz de Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE 1 : CADENA DE SUMINISTROS					
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CADENA DE SUMINISTROS	Chopra y Meindl (2013) definen que la cadena de suministro incluye no sólo al fabricante y los proveedores, sino también a los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle (menudeo), e incluso a los clientes mismos. Los autores proponen 3 fases o dimensiones: El diseño; que es la fase donde la empresa decide cómo estructurar la cadena de suministro para los siguientes años. La planeación; es aquello que permitirá pronosticar lo que se desea realizar en un tiempo determinado. La operación; es aquello que tiene que ver sobre la toma de decisiones respecto a los pedidos del cliente. (p.6).	El presente estudio, para el trabajo de campo aplico la encuesta como técnica el cuestionario como instrumento, asimismo se tomó los indicadores y dimensiones de la teoría principal, de las teorías relacionadas al tema	DISEÑO	Capacidad de instalación	Escala de Likert:
				capacidad de control	
				Asignación de recursos	
			PLANEACION	Precio	(1) nunca
				Promociones	(2) casi nunca
				Abastecimiento	(3) algunas veces
			OPERACIONES	Pedidos del cliente	(4) casi siempre
				Manejo del stock de maquina	(5) siempre
				Solución de problemas	

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE 2 : CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD DE SERVICIO	Gronos(1984) define que La calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido. Para ello distingue tres componentes: La calidad técnica; que es la percepción del cliente sobre el proveedor. La calidad funcional; es la interacción psicológica dada entre comprador y proveedor. Por último, la imagen corporativa; es el resultado de como los clientes perciben a la empresa.	El presente estudio, para el trabajo de campo aplico la encuesta como técnica, el cuestionario como instrumento; asimismo se tomó los indicadores y dimensiones de la teoría	Imagen corporativa	Percepción del clima laboral	Escala de Likert
				Responsabilidad social Empresarial	
				seguridad en la instalación	
			Calidad técnica	Nivel de limpieza del local	(1) nunca
				Nivel de funcionamiento de las maquinas	(2) casi nunca
				Mantenimiento de las máquinas	(3) algunas veces
			Calidad funcional	Nivel de compromiso con el cliente	(4) casi siempre
				Nivel de satisfacción del cliente	(5) siempre
				Solución de problemas al cliente	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Encuesta a los trabajadores del Área Logística						
SEÑOR(A): Participante						
Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirá para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con la Cadena de suministro y la Calidad de servicio. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.						
INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:						
Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)						
CUESTIONARIO						
VARIABLE 1: CADENA DE SUMINISTRO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
DISEÑO	CAPACIDAD DE INSTALACIÓN					
	1.	La capacidad instalada de las máquinas en la sala abastece al número de clientes que acuden permanentemente				
	2.	El espacio total del local permite que se desarrollen las funciones del personal de acuerdo a los espacios donde se tienen instaladas máquinas o juegos.				
	CAPACIDAD DE CONTROL					
	3.	Se hace uso eficiente del software ingresando todos los datos necesarios para obtener un mejor abastecimiento en las salas de casino.				
	4.	Hay una buena comunicación en todas las áreas de manera que no perjudican los procesos de abastecimiento o solucionan algunas fallas existentes en la empresa				
PLANEACIÓN	ASIGNACIÓN DE RECURSOS					
	5.	La empresa cuenta con el recurso humano suficiente en cada área				
	6.	La empresa brinda los recursos económicos a cada área				
	PRECIO					
	7.	Los precios de sus servicios son competitivos y accesibles para sus consumidores.				
	8.	El precio a pagar por los clientes es retribuido por el conjunto de emociones que experimenta dentro de las instalaciones del casino.				
OPERACIONES	PROMOCIONES					
	9.	Las promociones que ofrece la empresa están sujetas a días festivos de acuerdo al calendario (día del padre, día de la madre, etc)				
	10.	Se dan distintas promociones por sala de juego				
	ABASTECIMIENTO					
	11.	Se realiza un mantenimiento constante a las máquinas para una mejor operatividad de cada una de ellas				
	12.	Existe una comunicación rápida y eficaz entre los jefes y colaboradores para comunicar alguna deficiencia en el proceso de abastecimiento en el local.				
OPERACIONES	PEDIDOS DEL CLIENTE					
	13.	Considera que los pedidos de los clientes son atendidos a tiempo al momento de requerir más fichas para las apuestas				
	14.	Considera que hay una mejor atención sobre los pedidos del cliente de acuerdo a las cantidades de apuestas que ha tenido.				
	MANEJO DEL STOCK DE MAQUINAS					
	15.	Las empresas de quienes se provee las máquinas de juego están alertas sobre la disposición de adquirir mas maquinas en sala				
	16.	Se puede adquirir con facilidad mas maquinas en sala				
OPERACIONES	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS					
	17.	La empresa busca soluciones si existe un conflicto dentro de la organización.				

	18. Las soluciones que brinda la empresa dentro de las salas son rápidas y eficaces					
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
IMAGEN CORPORATIVA	PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL					
	1. Las buenas prácticas laborales permiten un mejor desempeño y compromiso de todos los colaboradores en la empresa.					
	2. La motivación que brinda la empresa a sus colaboradores influye en el desenvolvimiento de cada uno de ellos.					
	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL					
	3. La empresa demuestra su compromiso con el distrito mejorando el entorno donde viven los habitantes					
	4. La empresa ejecuta campañas informativas sobre la ludopatía de forma gráfica y oral					
	SEGURIDAD EN LA INSTALACIÓN					
5. La empresa cumple con las normas de bioseguridad COVID 19 dentro de sus instalaciones.						
6. La empresa se encuentra equipada con cámaras y personal de seguridad para prevenir cualquier suceso que ponga en riesgo tanto cliente como empresa.						
CALIDAD TÉCNICA	NIVEL DE LIMPIEZA DEL LOCAL					
	7. La empresa realiza un saneamiento integrado en las instalaciones evidenciado a través de certificados de desinfección, desinsectación y limpieza y desinfección de reservorios de agua.					
	8. Se garantiza la renovación cíclica de volumen de aire según lo indicado por el Ministerio de salud según el riesgo encontrado dentro de las instalaciones					
	NIVEL DE FUNCIONAMIENTO DE LAS MÁQUINAS					
	9. Las máquinas cumplen con los requisitos de reconstrucción no mayor a 5 años con la finalidad de tener un mejor funcionamiento					
	10. La empresa registra ante la autoridad las memorias de lectura de las máquinas para que puedan funcionar libremente de acuerdo a ley					
	MANTENIMIENTO DE LAS MÁQUINAS					
	11. Se da un mantenimiento preventivo constante a las máquinas					
12. Se suele tercerizar el mantenimiento en caso no se cuente con insumos de algunas herramientas para la reparación de algunas máquinas						
CALIDAD FUNCIONAL	NIVEL DE COMPROMISO CON EL CLIENTE					
	13. El nivel de compromiso se ve reflejado en el desempeño de los colaboradores de la empresa.					
	14. Los colaboradores de la empresa son siempre amables con los clientes.					
	NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE					
	15. La satisfacción del cliente se ve influenciada por el tiempo y manera en que se prioriza su necesidad (el cambio de fichas).					
	16. El servicio brindado por la empresa influye en la satisfacción del cliente.					
	SOLUCION DE PROBLEMAS A CLIENTES					
	17. Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra interés en encontrar una solución.					
18. Los colaboradores tienen la habilidad de detectar problemas y capacidad de resolverlos.						

Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento

Tabla 1

Validez del instrumento por el juicio de expertos

Expertos	Aplicable
Dr. Márquez Caro, Fernando Luis	Aplicable
Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela	Aplicable
Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel	Aplicable

Tabla 2: Variable 1

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	18

Tabla 3: Variable 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	18

Anexo 4: Validación de expertos del instrumento de investigación



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Márquez Caro, Fernando Luis
- I.2. Especialidad del Validador: Dr. En Administración
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente DTP Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Tiffany Elizabeth Diaz Becerra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81- 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Los Olivos, 17 de Enero del 2021.



.....
Dr. Márquez Caro, Fernando Luis

DNI: 08729589

Teléfono: 964891990

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Cadena de suministro

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		

Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

Variable 2: Calidad de servicio

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

Los Olivos, 10 de Junio del 2021.



.....
Dr. Márquez Caro, Fernando Luis

DNI: 08729589

Teléfono: 964891990

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Pasache Ramos, Maximo Fidel
 I.2. Especialidad del Validador: Mg. en Administración de la educación
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente DTC Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Tiffany Elizabeth Diaz Becerra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Los Olivos, 17 de Enero del 2021.



.....
Mg. Pasache Ramos, Maximo Fidel

DNI: 07903350

Teléfono: 985997741

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Cadena de suministro

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		

Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

Variable 2: Calidad de servicio

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

Los Olivos, 10 de Junio del 2021.



.....
Mg. Pasache Ramos, Maximo Fidel

DNI: 07903350

Teléfono: 985997741

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del Validador: Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela

I.2. Especialidad del Validador: _Dra. Administración de la educación

I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: Tiffany Elizabeth Diaz Becerra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDA D	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Los Olivos, 17 de Enero del 2021.

.....
Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña

DNI: 41478652

Teléfono: 995801023

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**Variable 1: Cadena de suministro**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

Variable 2: Calidad de servicio

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

Los Olivos, 10 de Junio del 2021.



.....
Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña

DNI: 41478652

Teléfono: 995801023

Anexo 5: Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia

Título: Cadena de suministro y Calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020

Autora: Diaz Becerra Tiffany Elizabeth

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la cadena de suministros y la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincial constitucional del Callao 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el diseño con la calidad de servicios de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao?</p> <p>¿Qué relación existe entre la planeación con la calidad de servicio de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao?</p> <p>¿Existe relación entre la operación con la calidad de servicio de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si existe relación entre la cadena de suministros con la calidad de servicio en la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo del producto con la calidad de servicio de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre la operación con la calidad de servicio de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre la distribución con la calidad de servicio de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La cadena de suministro tiene relación positiva con la calidad de servicio de maíz de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El diseño tiene relación positiva con la calidad de servicios de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020</p> <p>La planeación tiene relación positiva con la calidad de servicios de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020</p> <p>La operación tiene relación positiva con la calidad de servicio de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C. distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020.</p>	<p>Variable 1: cadena de suministros</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño • Planeación • Operación • Calidad técnica • Calidad funcional • Imagen corporativa 	<p>18 preguntas para la Variable 1</p> <p>18 preguntas para la Variable 2</p> <p>Escala de medición: Escala de Likert</p>

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo de estudio: Aplicada Nivel de estudio: Correlacional</p>	<p><u>Población</u> La población lo conforman 40 colaboradores que forman parte de toda la cadena logística, entre ellos proveedores, administrativos y colaboradores que trabajan en la parte operativa de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C.</p> <p><u>Tamaño de la Muestra:</u> La investigación se realizó bajo una muestra censal conformada por 40 trabajadores que forman parte de la cadena de suministro de la empresa EITE GAMING PERU S.A.C.</p> <p><u>Tipo de Muestreo:</u> Censal</p>	<p><u>Variable 1 :</u> Cadena de Suministro</p> <p><u>Técnica:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos:</u> Cuestionario sobre la Cadena de suministro desde la perspectiva de los trabajadores de diferentes áreas que forman parte de la cadena de suministro de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C.</p> <p><u>Año:</u>2021</p> <p><u>Elaboración :</u> Propia</p> <p><u>Ámbito de aplicación:</u> Empresa ELITE GAMING PERU S.A.C</p> <p><u>Forma de administración:</u> Individual</p>	<p><u>Variable 2:</u> Calidad de Servicio</p> <p><u>Técnica:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos:</u> Cuestionario sobre la calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores de diferentes áreas que forman parte de la cadena de suministro de la empresa ELITE GAMING PERU S.A.C.</p> <p><u>Año:</u>2021</p> <p><u>Elaboración :</u> Propia</p> <p><u>Ámbito de aplicación :</u> Empresa ELITE GAMING PERU S.A.C</p> <p>Forma de administración: Individual</p>

Anexo 6: Captura de pantalla del procesamiento de datos en el Programa SPSS

ConjuntoDatos1final.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	V1	D1	D2	D3	V2	Caden	Cali	Diseñ	Plane	Opera	var	var	var	var	var
1	68	23	24	21	71	1	1	1	1	1					
2	79	26	28	25	74	3	3	3	3	2					
3	71	22	25	24	71	1	1	1	2	1					
4	73	24	25	24	73	2	2	2	2	1					
5	71	23	24	24	72	1	2	1	1	1					
6	71	23	24	24	74	1	3	1	1	1					
7	71	23	24	24	71	1	1	1	1	1					
8	71	23	24	24	71	1	1	1	1	1					
9	61	21	19	21	61	1	1	1	1	1					
10	61	21	19	21	61	1	1	1	1	1					
11	87	29	30	28	88	3	3	3	3	3					
12	85	27	30	28	88	3	3	3	3	3					
13	83	27	29	27	87	3	3	3	3	3					
14	83	27	29	27	87	3	3	3	3	3					
15	76	24	27	25	86	2	3	2	3	2					
16	72	22	26	24	82	2	3	1	2	1					
17	71	23	24	24	75	1	3	1	1	1					
18	66	23	22	21	71	1	1	1	1	1					
19	78	23	27	28	68	3	1	1	3	3					
20	72	24	24	24	72	2	2	2	1	1					
21	75	25	26	24	72	2	2	2	2	1					
22	68	23	23	22	71	1	1	1	1	1					
23	70	23	25	22	72	1	2	1	2	1					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	N Numérico	8	0	Cadena de Su...	N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	E Escala	E Entrada
2	D1	N Numérico	8	0	Diseño	N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	E Escala	E Entrada
3	D2	N Numérico	8	0	Planeación	N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	E Escala	E Entrada
4	D3	N Numérico	8	0	Operación	N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	E Escala	E Entrada
5	V2	N Numérico	8	0	Calidad de Serv...	N Ninguna	N Ninguna	8	D Derecha	E Escala	E Entrada
6	Caden	N Numérico	5	0	Cadena de Su...	{1, Bajo}...	N Ninguna	10	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
7	Cali	N Numérico	5	0	Calidad de Serv...	{1, Bajo}...	N Ninguna	10	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
8	Diseñ	N Numérico	5	0	Diseño	{1, Bajo}...	N Ninguna	10	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
9	Plane	N Numérico	5	0	Planeación	{1, Bajo}...	N Ninguna	10	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
10	Opera	N Numérico	5	0	Operación	{1, Bajo}...	N Ninguna	10	D Derecha	O Ordinal	E Entrada
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											