



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Importancia de la Cadena de Suministro y la Gestión de Operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Avila Rodriguez, Elva Keico (orcid.org/0000-0002-0226-9471)

Davila Briones, Enzo Adrian (orcid.org/0000-0001-7387-6749)

ASESOR:

Dr. Romero Pacora, Jesus (orcid.org/0000-0003-4188-2479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Avila Rodriguez, Elva keico

Dedicado primeramente a Dios por cada bendición que me da. También a mi madre Hilda Rodríguez, por el impulso brindado en lo largo de esta vida universitaria, así mismo a mis hijos David y Eliana, que son mi fuerza y motivación para luchar cada día.

Davila Briones, Enzo Adrian

Dedico a mi madre que me impulso a ser profesional, a mi padre que con su esfuerzo me ayudo a lo largo de carrera, a todas las personas que me muestran amor y sobre todo a Dios por bendecir mi vida universitaria.

Agradecimiento

Avila Rodriguez, Elva keico

Agradecida siempre con Dios, ya que sin él nada soy. También a mi segundo padre Sr. Edwin Delgado por su apoyo brindado, y a mi asesor Jesús Romero, por su guía y paciencia en este proyecto.

Davila Briones, Enzo Adrian

Agradezco a Dios por permitirme culminar la carrera, a mi asesor Jesús, Romero Pacora por guiarnos en nuestro proyecto de investigación, a la universidad que me brindo estudio con beneficio.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	25
3.6 Métodos de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1: Denominación de la escala de Likert	23
Tabla 2: Validación de expertos	23
Tabla 3: Baremos de confiabilidad	24
Tabla 4: Estadística de fiabilidad	24
Tabla 5: Confiabilidad de instrumento en la Cadena de suministro	24
Tabla 6: Confiabilidad de instrumento en la Gestión de operaciones	25
Tabla 7: Tabla de frecuencias, variable cadena de suministros	27
Tabla 8: Tabla de frecuencias: dimensión proveedores	28
Tabla 9: Tabla de frecuencias de la dimensión abastecimiento	29
Tabla 10: Tabla de frecuencias: dimensión tecnología	30
Tabla 11: Tabla de frecuencias de la variable gestión de operaciones	31
Tabla 12: Tabla de frecuencias de la dimensión planificación	32
Tabla 13: Tabla de frecuencias de la dimensión gestión	33
Tabla 14: Tabla de frecuencias de la dimensión procesos	34
Tabla 15: Tabla cruzada entre las variables cadena de suministros y gestión de operaciones	35
Tabla 16: Tabla cruzada entre la dimensión proveedores y gestión de operaciones	36
Tabla 17: Tabla cruzada entre la dimensión abastecimiento y gestión de operaciones.	37
Tabla 18: Tabla cruzada entre la dimensión tecnología y gestión de operaciones.	38
Tabla 19: Prueba de normalidad para variables	39
Tabla 20: Niveles de correlación bilateral	40
Tabla 21: Prueba de hipótesis general	41
Tabla 22: Prueba de hipótesis específica	42
Tabla 23: Tabla de correlación	43
Tabla 24: Tabla de correlación	44

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Histograma de frecuencias de la variable cadena de suministro	27
Figura 2: Histograma de frecuencias de la dimensión proveedores	28
Figura 3: Histograma de frecuencias de la dimensión abastecimiento	29
Figura 4: Histograma de frecuencias de la dimensión tecnología	30
Figura 5: Histograma de frecuencias de la dimensión promoción	31
Figura 6: Histograma de frecuencias de la dimensión planificación	32
Figura 7: Histograma de frecuencias de la dimensión planificación	33
Figura 8: Histograma de frecuencias de la dimensión proceso	34
Figura 9: Histograma del cruce de variables cadena de suministros y gestión de operaciones.	35
Figura 10: Histograma del cruce de la dimensión proveedores y gestión de operaciones.	36
Figura 11: Histograma del cruce de la dimensión abastecimiento y gestión de operaciones.	37
Figura 12: Histograma del cruce de la dimensión tecnología y gestión de operaciones.	38

Resumen

En la siguiente investigación se determinó hallar la relación de la cadena de suministro y gestión de operaciones en la industria Aislasistemas S.A.C. Lima, 2022; como objetivo general. Fue fundamentado por autores teóricos, Calatayud y Katz (2019), que menciona la cadena de suministro y Gómez y Brito (2020), gestión de operaciones. Dicha investigación metodológicamente ha sido de tipo aplicada, de manera que es de diseño no experimental, correlacional. Lo cual se obtuvo una población total de 30 colaboradores, donde la muestra fue toda la población siendo así una muestra censal. Para la recopilación de datos se realizaron 20 items por cada variable en el instrumento del cuestionario, aquellos datos fueron trasladados al software SPSS versión 25. De acuerdo con la Significancia Bilateral $=0,000 < 0,05$ se comprende que se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula; es por ello que confirma que, significativamente se muestra una elación entre la cadena de suministros y gestión de operaciones, de modo que beneficiaría a trabajadores de la industria Aislasistemas S.A.C. Como resultado un 0,839 indica que la cadena de suministro y gestión de operaciones tienen relación muy positiva. Por ello, la relación que se muestra es directamente proporcional, puesto que, a mayor importancia en la cadena de suministro mayor será la gestión de operaciones en la organización de servicios industriales Aislasistemas S.A.C.

Palabras clave: Procesos operativos, gestión, servicio industrial

Abstract

In the following investigation, it was determined to find the relationship between the supply chain and operations management in the Aislasistemas S.A.C. Lima, 2022; as an overall goal. It was based on theoretical authors, Calatayud and Katz (2019), who mention the supply chain, and Gómez and Brito (2020), operations management. Methodologically, this research has been of an applied type, so that it is of a nonexperimental, correlational design. Which a total population of 30 collaborators was obtained, where the sample was the entire population, thus being a census sample. For data collection, 20 items were made for each variable in the questionnaire instrument, those data were transferred to SPSS version 25 software. According to Bilateral Significance =0.000 <0.05, it is understood that the alternative hypothesis is accepted, rejecting the null hypothesis; That is why it confirms that a relationship between the supply chain and operations management is significantly shown, in such a way that it would benefit workers in the Aislasistemas S.A.C. industry. As a result, a 0.839 indicates that the supply chain and operations management have a very positive relationship. For this reason, the relationship shown is directly proportional, since, the greater the importance in the supply chain, the greater the management of operations in the organization of industrial services Aislasistemas S.A.C.

Keywords: Processes, management, industrial service

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas cada día tratan de mejorar y brindar un buen producto o servicio a sus clientes, esto se da con la finalidad de satisfacer las necesidades que hay en el público objetivo. Así mismo, son tantas las empresas que se esfuerzan en otorgar un buen producto terminado, para ello establecen lo que es el Supply Chain Management que viene a ser la cadena de suministro, mediante la Gestión de Operaciones y así haya una buena producción dentro de la organización.

Dado en el ámbito internacional Gahona (2021) mencionó que, con respecto a su investigación la cual fue plasmar nuevas listas para que así tenga una acogida de nuevos proveedores en la explotación de cobre para la cadena de suministro; ubicado en Antofagasta - Chile esto se mostró mediante de un análisis obtenido en la empresa, para la mejora de su producción.

Palomeque (2016) mencionó que, se dice gestión de operaciones a la gestión estructurada de los desarrollos organizacionales, ya que con esto se puede transformar la necesidad del mercado en un compuesto de estrategias; de tal forma que se brinde un servicio o producto de calidad esperado hacia el cliente, y que sea algo justo, en lo que refiere en la entrega de algún producto y en el plazo indicado, con un provechoso; tanto para la empresa que brinda la solución, como para el cliente que lo obtiene.

En el ámbito nacional se puede apreciar que el Diario Gestión (noviembre, 2021) señaló que en los meses siguientes se estaría viendo si los inconvenientes de la cadena de suministro indicarían un escenario bochornoso de estancación en la economía global o si estaría siendo un altercado en el transcurso de mejorar [...]. En el caso de papel, metal y madera la producción a paso lento por parte de China se estaría mostrando en contra con respecto a los precios y se estaría dando un alza en lo que es materia prima. De modo que el aumento del mercado de la pulpa de papel en China, a principios del año permitió que los precios tengan un aumento significativo en todo el mundo. En el caso de la madera que es un material importante para la construcción de viviendas y se mostró también un alza en los precios.

Según Conexión Esan (2020), refirió que la gestión de operaciones permite a la compañía tener un control, así mismo realizar una supervisión de los procedimientos que se realizan dentro de la organización o también industrias de

manufacturación, producción y distribución de productos o servicios. De esta forma se logra tener un mayor control de los cambios que se pueden gestionar en la empresa. [...] De tal manera, se puede lograr una mayor garantía en lo que se estaría para la obtención de bienes.

De acuerdo al ámbito local, en la realidad problemática se pudo observar que en la empresa de servicios industriales se trabaja con materiales que son importantes para la organización, tales como herramientas de gran tamaño que son las rolas, pestañadoras, armaflex, lana de vidrio, entre otros materiales que requieren de mucho cuidado, al ser dañado uno de los materiales genera una variación en los costos y alterar las utilidades finales de producción. Por ello se observa que hay momentos en las cuales podría evidenciarse retraso en los pedidos, y es importante un buen manejo en la cadena de suministros ya que es fundamental en la distribución, operación, y entrega de los productos finales que generara satisfacción en los clientes, que son diferentes empresas industriales.

Por lo tanto, en el siguiente estudio se va determinar la importancia para la cadena de suministro y los procesos que requiere una buena gestión de operaciones en la organización, dando como título importancia de la cadena de suministro y la Gestión de Operaciones en la industria Aislasistemas S.A.C., Lima 2021. Deseando que sea de buen apoyo para las empresas y futuras investigaciones.

Maya (2003), señala que se debe plantear el problema de forma clara y lógica donde se debe ubicar el problema de forma empírica y deben plantearse problemas con solución. (p.36). Problema general: ¿De qué modo se relaciona la cadena de suministro y la gestión de operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022? Problemas específicos: ¿Cómo se relacionan los proveedores y la gestión de operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022?, ¿Cómo se relaciona el abastecimiento y la gestión de operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022?, ¿Cómo se relaciona la tecnología y la gestión de operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022?

Dicha investigación da como justificación teórica: contribuir en el conocimiento y manejo de teorías mostrando la investigación acerca de la primera variable, cadena de suministro que tiene como autores a Calatayud y Katz (2019). y la segunda variable gestión de operaciones en la cual los autores son Gómez y Brito, (2020).

En cuanto a la Justificación metodológica: Según Sabino (1992) señala que “se da cuando queremos producir conocimiento científico, al realizar una

investigación con evidencia, cuando se muestran los problemas de método y debido a ello, puede mostrarse de ayuda un estudio profundo”. (p.160). Para ello se realizarán técnicas de investigación como el cuestionario que será medido mediante una herramienta de gestión para obtener confiabilidad. Justificación práctica: Morales (2016).

Mencionó que “la investigación tiene justificación práctica en el momento que resuelve o brinda estrategias ocasionando resultados beneficiosos en la organización” (p.1). De acuerdo con el autor, se puede decir que para la presente investigación se estarían brindando métodos de cómo mejorar el inconveniente que se estaría presentando en la empresa Aislaisistemas S.A.C.

El objetivo general es: Determinar la relación entre la Cadena de suministro y la Gestión de Operaciones en la empresa Aislaisistemas S.A.C., Lima 2022. Por consiguiente, los objetivos específicos son: Identificar la relación entre los proveedores y la gestión de operaciones en la empresa Aislaisistemas S.A.C., Lima 2022. Identificar la relación entre el abastecimiento y la gestión de operaciones en la empresa Aislaisistemas S.A.C., Lima 2022. Identificar la relación entre la tecnología y la gestión de operaciones en la empresa Aislaisistemas S.A.C., Lima 2022. De manera que se muestra como hipótesis general: Existe relación significativa entre la cadena de suministro y Gestión de Operaciones en la empresa Aislaisistemas S.A.C., Lima 2022. Hipótesis específicas: H1: Existe relación significativa entre los proveedores y la gestión de operaciones en la empresa Aislaisistemas S.A.C., Lima 2022. H2: Existe relación significativa entre el abastecimiento y la gestión de operaciones en la empresa Aislaisistemas S.A.C., Lima 2022. H3: Existe relación significativa entre la tecnología y la gestión de operaciones en la empresa Aislaisistemas S.A.C., Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional lo siguiente, Rivera (2018). “La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de clientes de la Cadena De Restaurantes La Roca Náutica S.A.C. La Punta - Callao - 2018”. Tesis para alcanzar la licenciatura en la carrera de administración. Universidad César Vallejo-Lima Norte. La meta general fue estudiar si hay relación con la cadena de suministro y su variable. Para la metodología el autor ha considerado que es tipo aplicada y enfoque cuantitativo (diseño no experimental-transversal). De acuerdo a los autores teóricos citaron a Ballaou (2004) en la variable cadena de suministros mientras que, para lo que refiere a que, haya una satisfacción en los consumidores, citaron a Vargas y Aldana (2007).

De acuerdo con sus resultados la relación de sus variables es acertada debido al valor que se obtuvo en el spss por la correlación Pearson de 0,768. De la misma manera, en la significancia se admite la hipótesis alterna h_1 , por ende cadena de suministro si muestra una relación muy buena y considerablemente que el cliente se sienta satisfecho. Se deduce que hay correlación positiva notable mediante la cadena de suministro y satisfacción en los consumidores, de acuerdo al resultado de 76% y significancia de 0.05. Además, se estableció que la cadena de suministro ha influido con un 66% ante la satisfacción de un cliente. Finalmente, de acuerdo a los datos obtenidos, una mejor acción en la cadena de suministro de la organización estudiada aumentará consumidores satisfechos.

Espinoza & Zuñiga (2020). En su tesis que fue “La cadena de suministros y su relación con las exportaciones de espárragos a estados unidos en tiempos de Covid 19, Perú 2020”. El estudio que se realizó en la Universidad de ciencias Aplicadas, para adquirir la licenciatura de Negocios Internacionales. El objetivo fue conocer qué relación existe en la cadena de suministro y las exportaciones. Por otro lado, siendo con escala correlacional de diseño no experimental - transversal de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada. Como consecuencia de ello teniendo una correlación de Spearman índice una estimación numérica de 0.091. Por lo tanto, se observa que tiene un valor superior a 0.05 siendo aceptada la hipótesis nula. Lo cual no se observó relación entre la cadena de suministros y exportaciones.

Nils (2019), mencionó que en estos tiempos nos encontramos en un mercado internacionalización, las organizaciones están obligadas a formular ideas para encajar en un mundo globalizado y poder lograr ventajas competitivas. Por lo tanto,

la empresa hace énfasis en lo que es la cadena de suministros, generando así importancia hacia la organización y el comprador, y principalmente focalizado en satisfacer la expectativa del comprador. Se pudo observar que la correlación de Rho de Spearman dio un resultado de 0.867, por ende se muestra un coeficiente de correlación es alta.

Montesinos (2018), "Gestión de Operaciones y ventajas competitivas en la empresa Centro de Acopio y Alimentos El Salvador E.I.R.L. - Lima-2018". Sostuvo que: Para que haya una buena gestión administrativa los colaboradores deben alcanzar la mayor meta establecida. Se hizo una verificación estadística la cual fue Alfa de Cronbach arrojó como resultado un 0.890 con respecto a su variable gestión de operaciones y en lo que refiere a ventajas competitivas el 0.806, y así identificar el equilibrio de las variables, se hizo un estudio en Shapiro wilk la cual arrojó un efecto significativo de 000, Se utilizó el estadístico de Spearman con respecto a su correlación, dio como resultado 0.815 dando a conocer en la correlación un nivel alto. En el desarrollo estratégico la finalidad de gestión de operaciones es maximizar los procesos minimizando costos y en un tiempo definido para obtener mejor rentabilidad en los niveles de calidad básicamente para alcanzar una ventaja competitiva de la organización.

Luyo (2020), mencionó en su tesis titulada "Gestión de procesos y operaciones de carga marítima en la Agencia RASAN S.A, Callao, 2020", hay un nivel de correspondencia de acuerdo a las variables está predispuesto con respecto al coeficiente Rho - Spearman (0,267) que da a conocer, que existe una relación importante y debilitado en las variables, lo cual su p-valor evaluado mostro $0,027 < 0,05$, dado que la hipótesis nula se deniega, de manera que se muestra una relatividad mediante la eficiencia y las operaciones en las agencias del Callao, en carga marítima.

Paredes (2020) en su tesis "Propuesta de mejora en la gestión de las operaciones logísticas para reducir los costos operativos de la empresa Viomack E.I.R.L". Explicó que la gestión de operaciones es todo aquello realizado en acciones o pensamientos adquiridos que tiene una empresa para atraer, ingresar o disponer de los recursos requeridos que hacen factible en el crecimiento de su labor empresarial. La indagación es tipo aplicada en cuanto al diseño es pre experimental. Se hizo un análisis financiero calculando los primordiales indicadores para constatar su factibilidad teniendo los siguientes datos: VAN de S/. 293,931.62, un TIR de

56.69%, RBC de S/.1.86 y el PRI de 1 año y 6 meses. La cadena de abastecimiento de una compañía no debe estar sujeta solo a pensamientos de aquellos que se encuentran frente a ella. Sino que deben ser desarrolladas mediante análisis.

En cuanto a los antecedentes internacionales se muestra lo siguiente: Lozano y Delgado (2015). "Análisis de La Cadena de Suministros De Las Empresas Del Sector Metalmeccánico de la ciudad de Guayaquil y su Incidencia en la competitividad en los Mercados De La Comunidad Andina de Naciones." Realizar un análisis para la cadena de suministro, de la industria que aborda lo que es metal metálico de la localidad de Guayaquil con el propósito de dar a conocer de qué manera interviene la competitividad en las empresas del rubro de exportaciones en la Comunidad Andina de Naciones. De acuerdo a ello se dio a conocer que la cadena de suministro, viene siendo fundamental e importante ya que influye en la competencia de las organizaciones de la industria metal metálico debido a que normalmente planean, controlan y pueden localizar probables dificultades, por ende, innovan procedimientos y bienes.

Adarme (2011), "Desarrollo metodológico para la optimización de la cadena de suministro esbelta con m proveedores y n demandantes bajo condiciones de incertidumbre". - Colombia. Dio como propósito global el diseño de una metodología que haga más fácil la administración en la cadena de suministro, de modo que sea proporcionada. Dicho estudio muestra un sistema integrado por un análisis cualitativo que someten a una reunión con los elementos de la cadena de suministro; identificando conductas con ventaja individual a los trabajadores la que por consecuencia origina efectos adversos en el rendimiento laboral del mecanismo; perjudicando los niveles de aplicación y aumentando un 35 en costos de la cadena de suministro. Además, este estudio determina que, si se implementa un mejor modelo de gestión óptimo, considerando con los estudios y métodos matemáticos de la cadena de suministro, ayudará a impulsar un mejor desenvolvimiento donde existirá avance continuo, teniendo como consecuencia la optimización de la cadena de suministro.

Fabio (2016), "Planificación y gestión de operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución", Universidad Nacional del Sur - Bahía blanca, Argentina. El objetivo fue mostrar y aplicar un sistema de gestión para que así se muestre una mejora en la eficiencia en las operaciones, planificando operativamente el abastecimiento de mercaderías. Por ende, la investigación se proyectó con el uso de algoritmo de

acercamiento para obtener solución variable del inconveniente bajo estudio y así se brinde una solución adecuada; singularmente se hizo uso de un algoritmo evolutivo; la que realizó la identificación de la vinculación que se podría obtener en los distintos sistemas de actividad logística. Y así tener la facilidad en las decisiones que se deben tomar. Facilitando un marco para una eventual inclusión de elemento algorítmico; realizada en el estudio como un modelo y así se produzca una mejor toma de alternativas en relación a planificar y efectiva entrega de productos, así mismo utilizando datos de tiempo actual del método en la gestión de traslado y los demás sistemas de informe logístico.

Gómez (2017), "Arquitectura y modelo de gestión de operaciones logísticas para una empresa de transporte terrestre de carga caso: TG Logística S.A" Universidad Autónoma de Occidente Santiago de Cali). Señaló que: para poder tener una mejor vista en los distintos cambios y desarrollos del ejemplo de gestión de operaciones de distribución en la industria de transportación carga, TG Logística S.A, se desarrolla una proposición aumento en el desarrollo reciente. Usando el instrumento de simulación IDEF0, se restablecen algunos inconvenientes observados a través de los desarrollos de tiempo actual dando cumplimiento a lo acordado en la atención al cliente.

Potosi (2020) en su tesis titulada "Gestión de operaciones logísticas para el abastecimiento de la empresa Distribuidora Surtigranos de Nariño S.A.S" (para adquirir el título de Ingeniero en Logística. Tulcán-Ecuador). Sostuvo que para una mejor gestión de operaciones se logra producir minimización de costos y eficiencia incorporando métodos que influyan en las actividades en el interior de un almacén, se requiere incorporar así mismo los insumos, estructuras y materiales físicos que se encuentren de acuerdo a lo que la organización requiere de tal manera que se algo apropiado y así llevar a cabo cada proceso de distribución. Como resultado de la investigación se identificó procesos que resultaban afectados, hallando que el ambiente sea disminuido, la acumulación de mercadería y productos utilizables de las organizaciones que abastecen son actividades que provocan que la efectividad disminuya un 67% en su totalidad del proceso.

Villegas y Gonzales (2018) en su investigación titulada "Propuesta de mejora para la gestión de operaciones y logística en la empresa Balpisa Ecuador de la ciudad de Guayaquil". La gestión de procesos operacionales y de abastecimiento conforma la red de procesos que la organización debe seguir con el objetivo de

obtener un puesto seguro en el comercio. Es por ello que, la sección responsable de visualizar ciertas operaciones debe constituir de una empresa y mecanismo consolidado que ayude en una adecuada realización en las labores, en concreto el logro y la minimización de dificultades de la organización también se apoyan de este servicio.

Para la primera variable: que es Cadena de suministro se citaron a los autores Calatayud y Katz (2019) mencionaron que la cadena de suministro es el soporte de la economía en la actualidad. Mientras que anteriormente los procesos establecidos hacían que la gestión sea muy compleja, es por ello que las nuevas tecnologías prometen generar ganancias en eficiencia. En la economía moderna los procesos operativos se realizan en cadena de suministros donde agrupan tareas que inician desde un modelo, servicio o producto para la entrega final (p.10).

Para la primera dimensión que fue: Proveedores los autores señalan que quienes abastecen de insumos directamente a las empresas, pueden ser partes o materiales que un fabricante requiera, se debe suplir de manera confiable donde se cumplan estándares de seguridad, de calidad y las normas reguladoras. (p.28), de acuerdo a ello se menciona los siguientes indicadores que son materiales, servicios y gestión de compras, donde se explica que los materiales, generalmente son cotizados a empresas que finalmente se convierten en proveedores, el fin de los materiales es que se conviertan en el producto final del servicio. Ejemplo, en la empresa Aislasisistemas, un material que siempre será requerido es el Aluminio de diferente espesor según la empresa contratista lo requiera, finalmente se va a convertir en una tubería aislada o en las cubiertas de un tanque o máquinas en fábricas industriales.

Así mismo mencionaron que, para que exista una administración óptima de materiales y productos es necesario que se conozcan a los proveedores y así exista una relación directa y confiable en la entrega de los productos para la elaboración (p.13), como segundo indicador se obtiene a servicios o también llamados productos intangibles no es nada menos que ofrecer algo para cubrir una necesidad que puede ser retribuida económicamente. En la empresa estudiada los servicios brindados son los aislamientos térmicos en fábricas donde se prioriza el mantenimiento de los espacios y no existen filtros de calor o frío. Los autores afirman que para una mejor la calidad de los servicios es necesario que exista mayor incorporación en la cadena

de suministro, las compañías están implementando en maquinaria actualizada para tener una mejora en la calidad de servicios (p.138).

Calatayud y Katz (2019), señalaron que se debe realizar una retroalimentación constante de nuevas tecnologías lo que hará que finalmente la empresa se diferencie en el mercado por aportar esa ventaja en los procesos productivos. Para la operación de compras explican que, si se desea mejorar la gestión o administración de adquisición de productos es necesario que exista la colaboración entre fabricantes y proveedores donde se innove en la tecnología para poder monitorear el tiempo real y el desempeño del proveedor y se pueda observar el estado de lo que se ha pedido (p.28).

Como segunda dimensión se tiene lo que es abastecimiento o aprovisionamiento comprende operaciones de la empresa que principalmente tiene como finalidad que todos los productos, materiales y herramientas que necesite la industria, para que funcionen sus procesos lleguen en mejores condiciones en cuanto a calidad y que se optimice el tiempo y el precio de la entrega. Para ello los autores señalan que, para que exista calidad en el abastecimiento es necesario que exista una transformación digital en el entorno general de la empresa para poder conseguir objetivos para la cadena de suministros que también aportará a reducir costos, optimizar procesos, y aumentar la eficiencia en las operaciones. (p. 72)

Para esto se mencionan los siguientes indicadores, manejo de materiales, control de almacenes y recepción de mercadería. Se sabe que para realizar el manejo de materiales se realizan dos maneras ya conocidas por el área de operaciones que puede ser el manejo manual y el manejo automatizado. De acuerdo a ello, Existen maneras correctas de realizar la acción donde es informado por la persona a cargo que puede ser una prevención para que no haya problemas ergonómicos para los trabajadores. Donde dichos autores dicen que el propósito del manejo de materiales corresponde a mover y almacenar materiales con el menor costo posible, Es decir que se debe realizar movimientos correctos de almacenamiento para evitar retrasos e interferencias en el proceso logístico. (p.101). De modo que para control de almacenes se deben emplear métodos de recopilación de información inmediata, tales como son programas tecnológicos, almacenamiento mecanizado, control mediante GPS. (p.118)

Existen diversas formas de realizar un buen control de almacenamiento en la empresa Aislasisistemas se elabora de manera digital y escrita tanto el almacén de entrada de materiales y herramientas como el kardex de productos terminados y obsoletos. Por lo general se realizan informes a los proveedores y control de calidad. Para lo que es recepción de mercaderías se recomienda que se utilicen escáneres para la recolección de información de mercaderías o productos que ingresan por intermedio del control de proveedores donde se realice pruebas de conformidad y sea documentado. (p.78)

Como tercera dimensión se colocó Tecnología, según Calatayud y Katz (2019). Existe una cuarta revolución industrial que por característica principal es el desarrollo de las nuevas tecnologías como más importantes se tienen a big data, la informática, la robótica, el internet de las cosas entre otros. La cuarta revolución industrial está basada en la tecnología digital erosionando los espacios físicos y digitales dando la oportunidad de crear nuevos beneficios económicos y significativos (p.12), estas nuevas tecnologías van a permitir que se recopilen los datos a tiempo real, con datos más exactos determinados por sensores, dispositivos y redes que conectan con sistemas computarizados. Como indicadores se precisó la ventaja competitiva, innovación tecnológica y actualidad en los procesos. Hablar de ventaja competitiva relaciona mucho a la diferenciación, es por ello que para ser diferentes el entorno interno de la empresa debe ser diferente a los competidores.

Por lo general en el rubro del aislamiento se puede diferenciar de acuerdo a los productos terminados la limpieza y la calidad son factores determinantes para diferenciarse. Los autores señalan que para ser competentes es necesario incrementar la transparencia, competencia y calidad de los servicios. Por otro lado, es fundamental que se integre el sistema logístico y fortalecer específicamente la competencia del supply chain management. (p.41) Con respecto a innovación tecnológica las empresas que compiten buscan innovación tecnológica de competitividad, debe ser de manera interna donde se interviene la calidad y los recursos humanos, el apoyo organizacional determinados por el incentivo e innovación. (p.25)

De acuerdo a lo citado por el autor, Aislasisistemas comprende muchas actualizaciones de acuerdo a lo que requiere el mercado. Siempre es recurrente en el ámbito motivacional porque saben que así los trabajadores en general tendrán un mayor desempeño laboral donde estarán adaptados a diversos cambios que por lo

general corresponden a innovación tecnológica. Como último indicador se tiene a lo que es actualidad en los procesos donde los autores señalan que, la inteligencia artificial, robótica, impresión 3D, la digitalización son algunas herramientas fundamentales que se vienen utilizando en la actualidad desde que se realizó la cuarta revolución industrial digital. Donde la finalidad de todos es agilizar la capacidad de compartir información a tiempo real donde la toma de decisiones en el ámbito operativo va a ser más exactas y solucionables. (p.13)

Así mismo la inteligencia artificial comprende algoritmos que permiten que un ordenador aprenda rutinas sin estar pre programadas, la robótica va a permitir que se automaticen los procesos, La impresión 3d comprende los diseños digitales. (p.13)

De modo que, se muestra artículos científicos indizados en la Web Of Science o Scopus, que refieren a lo que es cadena de suministro:

De acuerdo a Gahona (2020), explicó que la cadena de suministro es fundamental en la empresa, dando valorización de reconocimiento en las actividades a realizar, de la minera de cobre localizado en Chile – Antofagasta, mediante ello se obtiene una información a través de encuestas a los colaboradores de la compañía minera, se estableció brinda o dar recomendaciones para que así cada trabajador pueda mejorar en el proceso que va realizando dentro de la empresa y que su producción sea cada vez mejor y eficiente en dicha minería. En cuanto a los resultados, fueron buenos, pero también se brindaron recomendaciones que ayuden en la mejora. De modo que se notó una baja valoración en la normativa de calidad, así como ISO 9001 y 14001, el cual produce un altercado en cuanto a lo que contribuye y la validez de dichas normativas de reconocimiento en el desempeño e incremento del negocio.

De manera que Baliga, Raut, Kamble (2020), mencionan que en la medición de desempeño para la cadena de suministro tienen influencia en el comportamiento de sus participantes. Para identificar las medidas o indicadores correctos es un desafío no solo por la complejidad de una cadena de suministro, sino también porque los participantes pertenecen a diferentes empresas y que la cadena de suministro es una construcción multidimensional que abarca factores sociales, operativos, ambientales y económicos. Así mismo, Cousins, Lawson, Petersen (2019), el grado de participación en las prácticas de GSCM y en la capacidad de influir en los costos

y el desempeño ambiental. Incluyendo la cantidad de empleados controlados. Finalmente, controlamos el desempeño financiero anterior de una empresa, ya que esta dimensión puede influir en la capacidad de invertir en realizar mejoras en el desempeño ambiental y de costos.

Por parte de Xioahong y Mckinnon (2019), El SCM beneficia a los gerentes proporcionando sugerencias que afectan positivamente sus prácticas al administrar la cadena de suministro. Debido a que su naturaleza está arraigada en la práctica, la relevancia práctica de una investigación de SCM es de gran importancia dentro de la comunidad. De modo que Patruco, Rivera, Mejía y Sheffi (2022), la necesidad de abarcar el tema sobre la cadena de suministro, se ha vuelto algo indispensable para las organizaciones, esto ha venido evolucionando con respecto a las industrias, ya que esto ayuda en la mejora de cada proceso. En caso de, Veera, Atikah, Abdul y Hussein (2018), la finalidad de dicha información es explicar la relatividad a través de la realización de información de la cadena de abastecimiento, la infraestructura del sistema de informe, la interacción y la productividad en la fabricación de las organizaciones de industria manufacturera en Malasia.

De manera que, el estudio abarca una brecha en la investigación sobre la impresión de prácticas de información en la cadena de suministro hacia lo finalizado en la fabricación. Para, Dametew, Beshah y Ebinger (2020), debido a los estudios realizados en efectuar un análisis de la investigación actual de prácticas e investigaciones de progreso existentes publicadas referente a la cadena de suministro e integración de ello, en un intento de proporcionar una agenda de investigación para posteriores Investigaciones. Principalmente el análisis de datos secundarios y métodos empleados en la investigación. Por otra parte, Guevara (2018), en los últimos tiempos o años, se ha mostrado una tendencia en el sector organizacional, en la cadena de suministro que viene transformándose como eje central del crecimiento, y así desempeñar cada necesidad de los clientes.

En caso de Nieto (2019). Asume que es fundamental en las empresas realizar una estructura de lo que irán haciendo esto viene a ser un plan de acción, y toman como elemento fundamental a la cadena de suministro, para que así tengan mejores resultados en sus actividades. Y Vallet y Torres (2018), manifestaron que la unificación en la cadena de suministro con proveedores y clientes viene siendo el núcleo de la logística y los estudios realizados para de la cadena de suministro vienen desde tiempo atrás, ya que se asume que es una ventaja competitiva. La

incorporación de la cadena de suministro en la compañía consiste en la colaboración inter organizacional y la coordinación, los procesos y los comportamientos con sus miembros clave, es decir, proveedores y clientes. De modo que para Marques, E., Guimarães, V., de Almeida, de Azevedo-Ferreira, M., & Boloy, R. A. M. (2022), indican que es relevante investigar las cadenas de suministro, ya que incluye procesos, transporte, consumo, producción entre otros, de acuerdo a los productos sostenibles que tienen como objetivo la reducción de impactos ambientales como evitar gases tóxicos que cuiden el cambio climático.

Según Alvarenga, M. Z., de Oliveirai, M., Paulo Valadares, Zanquetto Filho, H., Desouza, K. C., & Ceryno, P. S. (2022), que para anticiparse a cambios determinantes en la cadena de suministros es necesario saber que es importante recuperarse de ello para la empresas. De acuerdo a ello, mediante un cuestionario se realizó el análisis de colaboración, orientaciones, flexibilidad y orientación analítica donde afecta positivamente a la industria de manufactura en Brasil. Por ello la mejora de estos va a permitir que las cadenas de suministros se regulen y no solo gestionando los riesgos, sino que es mutuo con las variables estudiadas y analizadas. Por otro lado Granillo-Macías, R., & González-Hernández, I.,J. (2021), señalan que en cuanto a la totalidad de la organizaciones necesitan servicios logísticos externos, las empresa son más exigentes para seleccionar a los proveedores externos. Es por ello que esta acción es una decisión de criterio y muy difícil debido a lo subjetivo que esto pueda ser.

Como el costo, las tecnologías, efectividad en la entrega de productos son principales atributos que se requieren es por ello que hace fuerte en competencia a la cadena de suministros. De tal manera que para Gheibi, Y., Bahrami, S., &

Farahabadi, M. B. (2021), en un estudio de ayuda humanitaria de deportistas comprueba que es necesario y fundamental la buena gestión de cadena de suministros donde fueron resaltadas la importancia de aspectos gerenciales, culturales, de comunicación, así también como tecnologías. Estos aspectos van a enriquecer la funcionalidad de las empresas siendo como un motor para ellas. Ya que sin ello no habría una buena gestión de operaciones.

Para la segunda variable de dicha investigación es: Gestión de Operaciones, por lo cual se obtuvieron las siguientes teorías de acuerdo a Gómez y Brito (2020), mencionan que “Para una buena gestión de operaciones es necesario considerar que, debe haber una buena dirección para saber hacia dónde queremos llegar,

además de ello esto resulta ser una serie de procesos para una buena gestión dentro de la empresa. Así mismo conlleva a una planificación y de su totalidad de recursos que la empresa obtiene para así brindar prestación de servicios a los clientes generando un mayor valor. (p. 10)

De modo que para la dimensión que es Planificar, se muestra la siguiente teoría. Según Gómez y Brito (2020), la planeación es lo que se estaría determinando para realizar en la empresa, así mismo esto conlleva a una elaboración de estrategias, medición y seguimiento de lo que se va a realizar. Con la finalidad de facilitar una mejor ejecución. (p.133) De manera que Planificación tiene tres aspectos principales determinados como indicadores: estrategias, toma de decisiones y control de operaciones. De acuerdo al primer indicador que es estrategias: los autores explican que: “para referirse a estrategias, se hace referencia a las labores o un conjunto de acciones a realizar de un gerente a largo plazo, esto busca llevar a la organización hacia un determinado rumbo para su mejora. (p. 13)

Así mismo explican que para la toma de decisiones se realiza un conjunto de series y a través de ello se pueden tomar acciones acertadas, para que así se logren buenos objetivos, por ello es básico considerar el uso de herramientas, que contribuyan a una mejor determinación de decisiones, primordialmente en la organización”. (p. 159) además exponen que para el control de operaciones existe una serie de elementos que ayudan en las operaciones que se efectúan en la organización, y así obtener una buena gestión de estos recursos; de modo que se pueda lograr una mejor competitividad en el mercado. Y así tener un control de cada proceso o paso dado y habrá una uniformidad. (p. 126)

Como segunda dimensión que se tiene a gestión operativa, Según Gómez y Brito (2020) señalan que “es un conjunto de actividades que se van llevando a cabo para distintos procesos esto incluye una gestión dentro de los almacenes de producción, por lo cual a veces se muestran irregularidades es por ello que se hace el uso en Microsoft Office Excel y documentos impresos para mejores resultados y todo se lleve en orden”. (p.163) Tomando en cuenta los siguientes indicadores, tales como gestión de suministro, monitoreo y productividad. De modo que, es indispensable la integración de procedimientos en la gestión de suministro que garanticen el control y no se muestren fallas en el producto final, esto conlleva a ser necesario una gestión para el suministro que se tiene en cada proceso y así brindar

lo mejor a los consumidores y así cumplan con estándares que aporten una mejora calidad. (p. 164)

Además, mencionan que para realizar un seguimiento esto consiste en un monitoreo de los procesos o pasos que se realizan continuamente en una organización, esto ayuda a contribuir a un mejor resultado, de tal manera que se muestran las deficiencias y así se realicen cambios necesarios para incorporar un plan de mejora en la empresa. (p. 21) asimismo indican que, la productividad está relacionada con la eficiencia de modo que nos podemos referir que con eficiencia se logra una mejor productividad. De modo que las empresas lo describen de la siguiente manera hay que aumentar la eficiencia de la empresa, los servicios, los productos, o cualquier proceso de producción. Estos son los resultados obtenidos. (p. 68)

Para la tercera dimensión que es: Procesos se obtuvieron las siguientes teorías de acuerdo a los autores ya mencionados. Donde señalan que para lograr un buen proceso se deben proponer reglas u objetivos, ya que esto ayudará a un buen procedimiento en la obtención de resultados para la empresa, dando a conocer un avance en la mejora del proceso de producción para la organización. (p. 20) En base a ello se tienen los indicadores que son: Optimización de tiempo, calidad de producto y distribución. La optimización de tiempo es una acción importante para determinar la competitividad de la empresa ante otras, para esto se aplican técnicas que contribuyan en la toma de decisiones como la planificación logística, minimizando costos y resultados favorables. Para localización de producto es la parte fundamental y de suma importancia, de manera que los usuarios o consumidor en su mayoría están pendiente de ello, y que se vincula a valores tales como la exclusividad, diferenciación, etc. (p.15)

Por consiguiente, dicen que para un buen diseño de distribución se debe tomar en cuenta los procesos y que esto se aplique en los factores de fabricación, almacenamiento y transporte para disminuir los costos siempre y cuando se cumplan con los requerimientos de calidad con el que se debe manejar la materia prima. (p. 46)

Por otro lado, también se muestra artículos indizados que refieren a lo que es gestión de operaciones, en la Web Of Science o Scopus:

Según Castrillón y Valencia (2018), para una mejor gestión se debe incluir también un adecuado manejo de contabilidad con respecto a los gastos que se estarían dando para cada operación a realizar ya sea en la producción de productos u otros gastos administrativos. Tener un control y así obtener ventajas competitivas que ayuden en el desarrollo y expansión tanto como nivel nacional o internacional. Se deben tomar ciertas herramientas necesarias como un plan estratégico o control, como lo mencionado que también es la contabilidad, y así mismo evaluar la eficiencia, productividad, la efectividad del mismo modo la satisfacción del cliente a quien estaremos llegando finalmente. Y así haya una mejora en cada proceso que se estará realizando.

Para Solano, Dena, Rodríguez y Olavarrieta (2018), el objetivo del artículo para una gestión de operaciones menciona que la acogida de la tecnología de información y también comunicación por las organizaciones, esto debe ser indispensable. El sistema proviene de un concepto transaccional-descriptivo, de la cual se realizó una reunión semiestructurada a las distintas empresas, incluido procedimientos de estudio. Los estudios reflejan considerables campos de aprovechamiento de estas tecnologías, que destacan más allá de lo previsto. En caso de Palacio y Núñez (2020), dicen que para la gestión de operaciones también se puede incluir la gestión de riesgos que ayudará y verificará cada proceso que se realice en la empresa. Esto conlleva a alta responsabilidad, roles por cumplir. Se infieren estrategias para la mejora de la gestión.

Por otra parte, Justavino, Gil-Saura y Fuentes (2020), afirmaron que a finales del siglo XX, el traslado de mercancías había sido considerado solo una actividad operativa; no obstante, en el presente, la internacionalización de labores de producción y distribución da lugar a un crecimiento en el negocio internacional que tuvo como resultado la precisión de contribuir en la gestión del traslado a través de su diferenciación estratégica, mediante el transcurrir del período de distribución y reducción de los importes logísticos. Por otro lado, Castro, Carbonell, Leonard (2016), En el Grupo Empresarial Construcciones Granma (GREMCO), para la mejora de una gestión siempre hay un control en relación a los procesos que se irán realizando en los servicios ofrecidos, para lo cual se debe incluir tiempo de eficiencia, y así no generar retrasos con las entregas. Enfocando así mismo se puede incluir un software para facilitar la gestión.

Según, Tobar, del Brío y de Miguel (2017), refirieron que la visibilidad en el mercado de valores viene siendo importante para una efectividad dado en los de recursos de capital. Esto requiere de un control para cada operación que se vaya realizando, y garantice una buena toma de decisión dentro de la empresa. Por parte de Narváez, Pérez, Giubergia, y Gil-Costa (2020), mencionaron que el objetivo del presente trabajo es dar a ver cómo es el uso de control de producción para un sistema que registra cada operación hecha por los trabajadores, donde se ve la gestión de cada operación enfocado en el control y seguimiento de cada proceso, de modo que haya una mejora y eficiente información de la empresa, para que así haya un soporte adecuado.

Por parte de Echeverry, Trujillo y Duque (2017), mencionaron que la finalidad dicho estudio, fue mostrar qué resultados se obtienen con una buena gestión, en la investigación se realizó de la siguiente manera, cada proceso que se iba dando siempre fue monitoreado y evaluado para saber si marchaba de la manera correcta, se concluyó que para cada gestión operativa tenía que haber un plan en acción. En caso de Martínez y Navarro (2016), consideraron que el objetivo en la gestión de operación es desarrollar un modelo de sistema actualizado para cada proceso que se realizará. Para poder lograr el siguiente objetivo, se debe realizar un estudio o análisis de lo que estaría ocurriendo dentro de la organización.

Por otro lado, Narváez, Pérez, Giubergia, y Gil-Costa (2020), indicaron que dicha investigación tiene como objetivo aportar y dar a conocer como es el manejo de un mecanismo de verificación en la obtención que se registra, así mismo se administra cada operación minera, enfocado en el control y seguimiento de cada equipo, también procesos, y la mejora de información en una organización, de manera que haya un seguimiento adecuado. De acuerdo a Gil-Latama y Latorre (2022), refieren que para una economía global ante una circular se muestra con cierto porcentaje mayor de influencia ante el ámbito empresarial, así mismo académicamente, es por ello que se deben desarrollar estrategias con herramientas que brinden una sostenibilidad hacia el cambio. Para una buena gestión en las operaciones a realizar y cambios que se pueden mostrar mediante una presentación sistematizada o avanzada.

De manera que Raza y Acosta (2022), resaltan que el cuidado del tema ambiental es de suma importancia en la sociedad, debido a ello se resalta que se han manejado estrategias, las diferentes organizaciones y representantes del estado

han ido en búsqueda de un llamado “desarrollo sostenible” de modo que se debe desarrollar un plan, cabe resaltar que para una buena gestión para la sociedad o empresarial es imprescindible desarrollar un plan estratégico y llevarlo a cabo. Para Vicente y Encarnación (2022), mencionan que para la mejoría en la gestión económica de operadoras de transporte en Guayaquil, se debe realizar un modelo de plan para el perfeccionamiento. Es por ello que cada cosa realizar en una organización es mediante un plan o control estratégico.

Por otro lado Vivache, Avella y Sarache (2022), refieren que la gestión de operaciones viene siendo importante para una empresa, por ello se requiere de nuevas perspectivas que ayuden y sumen en la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo con Vara-Horna (2010), el estudio fue tipo básica, porque se buscó incrementar los conocimientos del estudio realizado. De manera que para la presente investigación se buscó identificar alguna realidad en la empresa Aislasisistemas S.A.C.

Se mostró que fue una investigación de enfoque cuantitativo, ya que para demostrar teorías fue necesario tener información recopilada y así sustentar la hipótesis numéricamente y estadístico. Según Hernández–Sampieri, Fernández y Baptista (2014), indicaron que son los mejores enfoques en la investigación lo cual genera nuevos conocimientos ya que presento diferentes elecciones para afrontar problemas de investigación.

3.1.2 Diseño de investigación

El estudio ha sido correlacional, no experimental donde Briones (1985), mencionó que se tuvo como objetivo mostrar, cómo se relacionan las variables o mostrar también los resultados. Donde ninguna variable fue causa de la otra, es decir que muestra asociaciones mas no relaciones causales donde algún cambio va a influir directamente en otro. (p.114)

3.2 Variables y operacionalización

Dicha indagación ha tenido como variables la cadena de suministro y gestión de operaciones. La cual fueron elegidas viendo la problemática en la cual se encontraba la empresa. De modo que se presentó las siguientes variables:

Variable 1: Cadena de suministro Definición conceptual

Calatayud y Katz (2019), señalaron que “cadena de suministro” es el soporte de la economía en la actualidad. Mientras que anteriormente los procesos

establecidos hacían que la gestión sea muy compleja, es por ello que las nuevas tecnologías prometen generar ganancias en eficiencia. (p.10)

Definición operacional

La encuesta fue realizada con 20 ítems, para así evaluar dichas dimensiones que se encuentra en la cadena de suministro, las cuales son proveedores, abastecimiento y tecnología.

Indicadores

La presente investigación es realizada en inicio de la variable cadena de suministro, en consiguiente se tiene aquellos indicadores: Materiales, servicios, gestión de compras, manejo de materiales, control de almacenes, recepción de mercadería, ventaja competitiva, innovación tecnológica y actualidad en los procesos.

Escala de medición

Con respecto a la variable, que es cadena de suministro, se evaluó implementando la técnica (Likert), para contribuir con los datos estadísticos y se aplicó al SPSS versión 25. En cuanto al siguiente contenido, se tomó en cuenta los valores predeterminados que son; nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Variable 2: Gestión de operaciones Definición conceptual

Gómez y Brito (2020), mencionaron que “Para una buena gestión de operaciones es necesario considerar que, debe haber una buena dirección para saber hacia dónde queremos llegar, además de ello esto resulta ser una serie de procesos para una buena gestión dentro de la empresa. Así mismo conlleva a un plan de acción y cumplimiento en la totalidad de recursos que una empresa percibe, para así proporcionar bienes y servicios brindando un valor agregado al producto o servicio. (p. 10)

Definición operacional

Se llegó a realizar una encuesta con 20 ítems y de esta manera medir dichas dimensiones que se encontró en la gestión de operaciones, las cuales han sido planificación, gestión y proceso.

Indicadores

En cuanto a gestión de operaciones, que es la segunda variable, los indicadores son: estrategias, toma de decisiones, control de operaciones, gestión de suministro, monitoreo, productividad, optimización de tiempo, calidad de producto y distribución.

Escala de medición

En cuanto a la variable, que es cadena de suministro, se evaluará implementando la técnica (Likert), para contribuir en los datos estadísticos y se estará aplicando al SPSS versión 25. En cuanto al siguiente contenido, se toma en cuenta los valores predeterminados que son; nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

En cuanto a acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), se refiere que es hacia quienes nos estaremos dirigiendo para algo concreto y así tener una mejor accesibilidad al estudio que se estaría realizando. (p. 199) Para la siguiente investigación los encuestados se encuentra en el distrito de Los Olivos con un total de 30 trabajadores en la empresa Aislasisistemas S.A.C. A dichos trabajadores se tomó como sujeto de evaluación, para la investigación.

Conforme a Hernández – Sampieri, Fernández y Baptista (2014), una muestra censal es cuando se efectúa la investigación de datos hacia toda la población. (p. 69)

En este caso se trabajó con el 100% de la población, la cual fue de 30 personas, es por ello que no se detalla una muestra específica.

De acuerdo a Hernández – Sampieri, Fernández y Baptista (2014), señaló que la información o datos se realizan en la muestra que se plantea con la totalidad de la población, debido a que aquello es reducido o finito (p. 198). Conforme a Hernández – Sampieri, Fernández y Baptista (2014), mencionaron que, para la elección de casos adecuados, no depende de la probabilidad, la cual es definida por el mismo investigador. Es por ello que, es un muestreo no probabilístico. En el siguiente estudio no se aplica lo que es el muestreo, ya que el estudio fue con toda la población. (p. 200)

Criterio de inclusión

Se realizó la inclusión a los trabajadores con la edad mayor a 20 años, de tal manera que fueron encuestados para la investigación.

Criterio de exclusión

Se excluyeron a los colaboradores con la edad menor a 20 años, de tal manera que no se les encuestó para la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se hizo a través de un cuestionario en ayuda con la matriz de operacionalización. De acuerdo con ello la encuesta constó de 20 afirmaciones por cada variable, en total 40 afirmaciones realizadas para la población, se obtuvo como nivel de medición la escala de Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca. De acuerdo con esto los trabajadores estarían teniendo una manera más clara de responder el cuestionario, sin ninguna dificultad.

Instrumento de recolección de datos

Tabla 1 Denominación de la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
5	Siempre	S
4	Casi siempre	CS
3	Algunas veces	AV
2	Casi nunca	CN
1	Nunca	N

Validación de instrumento

Tabla 2 Validación de expertos

Nº	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
1	Dr. Jesús Romero Pacora	Aplicable	Asesor Teórico - Metodológico
2	Dr. Edgar Lino Gamarra	Aplicable	
3	Mgtr. Elmer Montañez Vega	Aplicable	

Tabla 3 *Baremos de Confiabilidad*

COEFICIENTE	RELACIÓN
0.00 A +/- 0.20	Muy baja
0.20 A 0.40	Baja
0.40 A 0.60	Prudente
0.60 A 0.80	Marcada
0.80 A 1.00	Muy alta

Fuente: Valderrama

En las siguientes tablas, que son 4 y 5 se estaría mostrando el grado de confiabilidad en base a lo que es Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Tabla 5 *Confiabilidad de instrumento de Cadena de suministro.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,848	20

Fuente: SPSS V.25

Nota. Dado al informe que se obtuvo mediante el programa SPSS, nos dio un número mayor al 0.80 la cual fue 0.848 según el resultado de Alfa de Cronbach, muestra que hay una confiabilidad muy alta.

Tabla 6 *Confiabilidad de instrumento en la Gestión de operaciones.*
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	20

Fuente: SPSS V.25

Nota. De acuerdo al informe que se obtuvo mediante el programa SPSS, del cuestionario de gestión de operaciones, mediante el Alfa de Cronbach, mostró una predominación de 0.877 lo cual muestra que es confiable.

3.5 Procedimientos

Mediante juicio de expertos fueron verificados los cuestionarios; a cargo de un profesional. Cadena de suministro y gestión de operaciones, han sido las variables, en la cual los autores principales fueron Calatayud y Katz, también a Gómez y Brito, en consecuencia, de cada dimensión se colocó nueve indicadores en relación a la cadena de suministro y nueve indicadores de la variable gestión de operaciones. Esto se realizó respectivamente con un estudio piloto, con el objetivo de que el instrumento usado sea confiable, elaborado mediante el estadístico Alpha de Cronbach, la cual se utilizó ítems polinómicos, esto se refiere a las respuestas con distintas alternativas. En este caso se formuló un sondeo digital a través de Google Drive. Luego de obtener las encuestas completadas, esto fue procesado mediante el SPSS versión 25, y así obtener los respectivos resultados, a lo que se hizo un contraste ligado al marco teórico y así elaborar la discusión de dicho estudio. De modo que se estaría mostrando conclusiones y recomendaciones, para finalizar.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó, la estadística descriptiva de acuerdo a Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2016), dieron a conocer que a través de ello se muestran gráficos, tablas, las cuales permiten el estudio de los resultados de las diferentes variables realizadas. En cuanto al análisis de la información como procedimiento. (p. 109)

De modo que, para la compilación de datos se realizó a través de un sondeo, dado que se identificó la correlación mediante la cadena de suministro y gestión de operaciones.

Así mismo, se empleó el SPSS v25, ya que es un software que tiene mayor análisis de confiabilidad y se añadió información absoluta recibida en el cuestionario, y así reflejar resultados con numeración, gráficos y porcentajes, para que así se muestre la vinculación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

Debido a Bernal (2016), expresó que la información detallada estaría siendo de manera correcta, es decir de modo ético, sin perjudicar a la ciencia y todo lo expuesto sea con conciencia.

De tal modo, se realizó el permiso respectivo de los trabajadores en la empresa Aislasisistemas S.A.C., para la realización de la encuesta y se obtuvo de manera acertada sus respuestas de manera anónima. De acuerdo a la siguiente información de revistas científicas, libros y tesis cada una de ellas con sus respectivos autores, citados de acuerdo a las normas APA de manera correcta. En consiguiente se pasó por el Turnitin para que no haya problemas con respecto a plagio, ya que es de elaboración propia, de modo que para el Proyecto de Investigación se respetó las normas de la Guía de productos de investigación.

IV. RESULTADOS

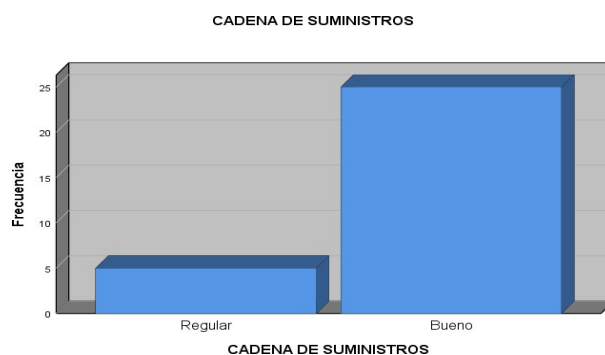
1. Análisis descriptivo univariado

Tabla 7 *Tabla de frecuencias, variable cadena de suministros*

Cadena de suministros					
Valido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bueno	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1

Distribución de frecuencias, variable cadena de suministros



Nota. Según la tabla 7 y figura 1, los 30 indagados que representan el 100%; de acuerdo a las preguntas relacionadas a la importancia de la cadena de suministros se puede reflejar que el 83,3 % del sondeo que son 25 trabajadores expresaron que la cadena de suministros es buena para la empresa Aislasistemas S.A.C. de acuerdo a sus respuestas en la encuesta. Sin embargo, el 16,7 % que fueron 5 trabajadores manifestaron que su importancia solo es regular para la empresa Aislasistemas S.A.C.

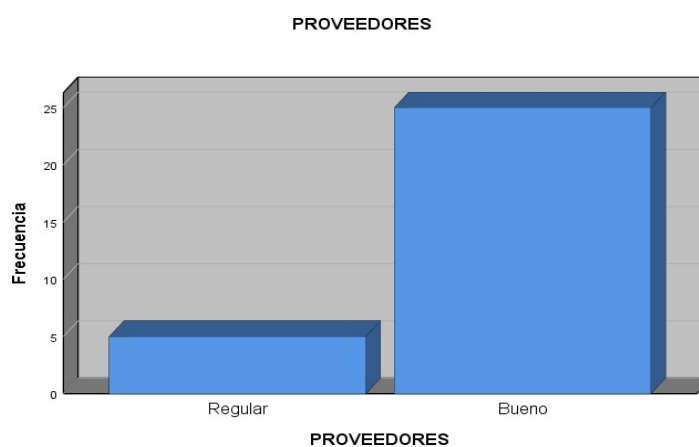
Tabla 8

Tabla de frecuencias: dimensión proveedores

		Proveedores			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bueno	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 2

Distribución de frecuencias de la dimensión proveedores



Nota. Con respecto a la tabla 8 y figura 2, 30 indagados, expresando el 100%; un 83,3% manifestó que los proveedores son fundamentales representados por 25 trabajadores y vienen siendo óptimos para la empresa Aislasistemas S.A.C. No obstante, el 16,7% que representan 5 trabajadores expresaron que la empresa no se encuentra satisfecho con los proveedores de la empresa Aislasistemas S.A.C. que podrían ser proveedores de aluminio, materiales, o herramientas con lo cual labora la empresa.

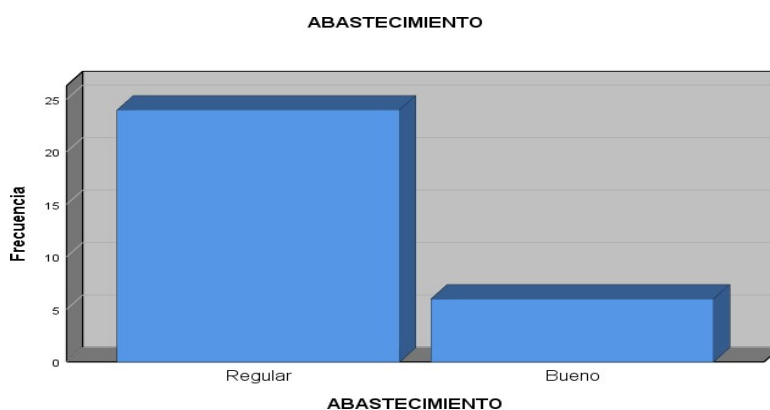
Tabla 9

Tabla de frecuencias: dimensión abastecimiento

ABASTECIMIENTO					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	24	80,0	80,0	80,0
	Bueno	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 3

Distribución de frecuencias de la dimensión abastecimiento



Nota. Según la tabla 9 y figura 3, los 30 sondeados, dado a entender que del 100%; el 80% representan 24 trabajadores, expresaron que el abastecimiento de la empresa no es la mejor debido a las respuestas son regulares a las preguntas realizadas de acuerdo al abastecimiento. No obstante, el 20% que son 6 trabajadores expresaron que se maneja de manera buena el abastecimiento en la industria Aislasistemas S.A.C.

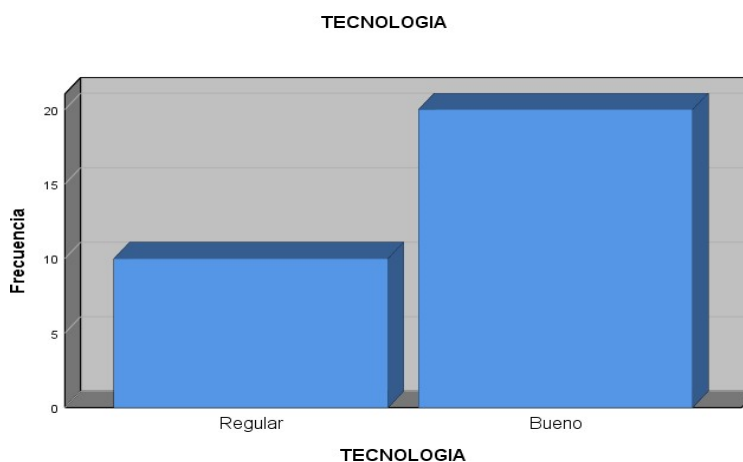
Tabla 10

Tabla de frecuencias: dimensión tecnología

		Tecnología			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	10	33,3	33,3	33,3
	Bueno	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 4

Distribución de frecuencias: dimensión tecnología



Nota. Según la tabla 10 y figura 4, los 30 sondeos, del 100%; el 66,7 % que fueron 20 trabajadores señalaron que la tecnología es buena y contribuye mucho en la empresa y que su implantación será innovadora en la empresa Aislasisistemas S.A.C. Sin embargo, el 33,3 % que fueron 10 trabajadores señalaron que si bien es cierto es fundamental e importante pero que no se están implementando mejoras tecnológicas y que sigue siendo de manera tradicional las operaciones en la industria Aislasisistemas S.A.C.

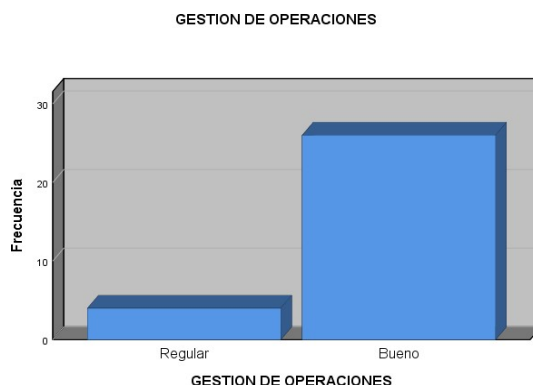
Tabla 11

Tabla de frecuencias: variable gestión de operaciones

Gestión de operaciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje val.	Porcentaje acum.
Valido	Regular	4	13,3	13,3	13,3
	Bueno	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 5

Distribución de frecuencias: dimensión promoción



Nota. De manera que en la tabla 11 y figura 5, los 30 sondeados, del 100%; un 86,7% que fueron 26 trabajadores expresaron que la gestión de operaciones es importante en toda organización sobretodo en la empresa de servicios industriales Aislasisistemas S.A.C. Sin embargo, el 13,3 % que fueron 4 trabajadores señalaron que no se está dando de manera eficiente la gestión de operaciones en la empresa.

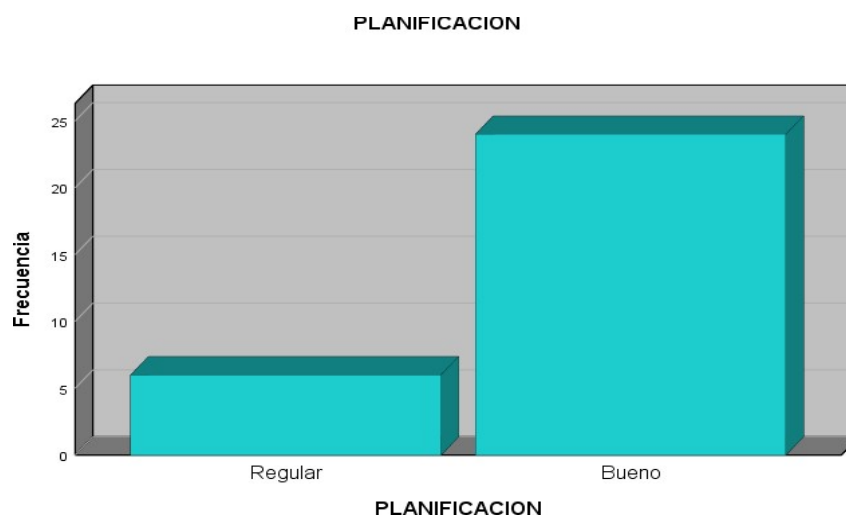
Tabla 12

Tabla de frecuencias de la dimensión planificación

		Planificación			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	6	20,0	20,0	20,0
	Bueno	24	80,0	80,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Figura 6

Gráfico de frecuencias de la dimensión planificación



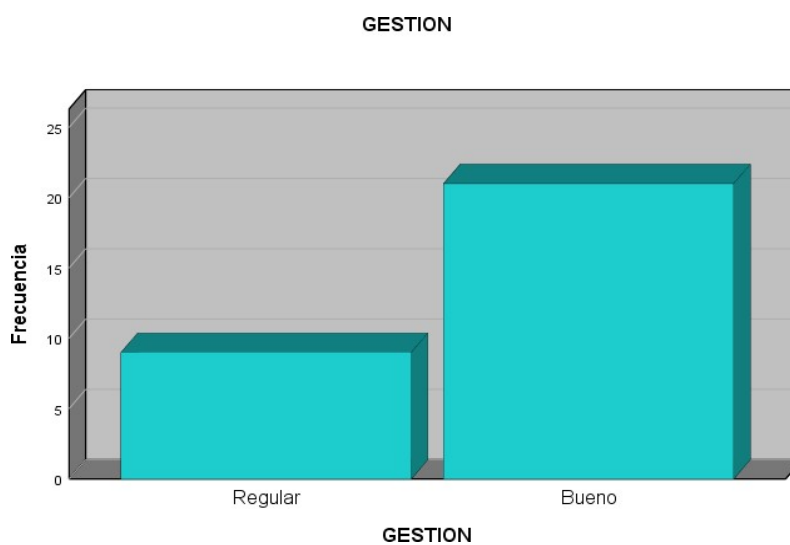
Nota. Según la tabla 12 y figura 6, los 30 sondeos, lo cual es el 100%; un 80% que fueron 24 trabajadores expresaron que la planificación es importante para toda organización y por ende para la empresa de servicios industriales Aislasisistemas S.A.C. Sin embargo, el 20 % que representan 6 trabajadores señalaron que a pesar de ser importante en la empresa se muestra que en muchas ocasiones no se planifican muy bien las operaciones.

Tabla 13 *Tabla de frecuencias de la dimensión gestión*

		Gestión			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	9	30,0	30,0	30,0
	Bueno	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 7

Distribución de frecuencias de la dimensión planificación



Nota. Mostrando la tabla 13 y figura 7, de 30 sondeos, mostrando al 100%; un 70% la cual representan a 21 trabajadores expresaron que la gestión es importante para toda organización y por ende para la empresa de servicios industriales Aislasisistemas S.A.C. Sin embargo, el 30 % que representan a 9 trabajadores señalan que a pesar de ser importante en la empresa se muestra que en muchas ocasiones no se realiza la gestión de la mejor manera.

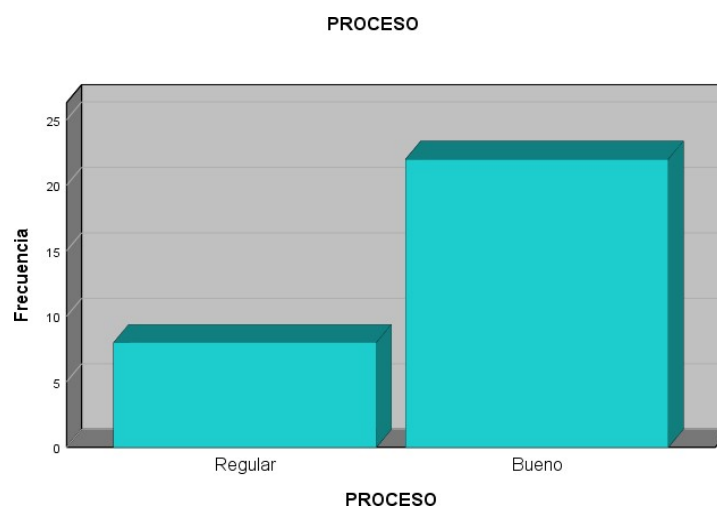
Tabla 14

Tabla de frecuencias de la dimensión procesos

		Procesos			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	8	26,7	26,7	26,7
	Bueno	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8

Distribución de frecuencias de la dimensión procesos



Nota. Conforme a la tabla 14 y figura 8, de los 30 sondeados, quiere decir el 100%; un 73,3% que representan a 22 trabajadores indicaron que los procesos están siendo buenos en el área de operaciones. No obstante 8 trabajadores que son el 26,7 % señalan que los procesos no se están llevando de forma buena y que se hacen de manera regular no cumpliendo los procedimientos de manera eficaz en la industria Aislasistemas S.A.C.

Análisis descriptivo bivariada

Tabla 15

Tabla cruzada entre las variables cadena de suministros y gestión de operaciones

		GESTION DE OPERACIONES			
		Regular	Bueno	Total	
CADENA DE SUMINISTROS	Regular	Recuento	1	4	5
		% del total	3.3%	13.3%	16.7%
	Bueno	Recuento	3	22	25
		% del total	10.0%	73.3%	83.3%
Total		Recuento	4	26	30
		% del total	13.3%	86.7%	100.0%

Figura 9

Distribución del cruce de variables cadena de suministros y gestión de operaciones.



Nota. Según la tabla 15 y figura 9, del 100%; el 73.3% que representan a 22 trabajadores expresaron que la intersección de acuerdo a cadena de suministros y gestión de operaciones, mostro como conclusión un nivel bueno; el 3,3% mostro una vinculación entre cadena de suministros y gestión de operaciones, mostro un resultado con nivel regular. Cabe mencionar que el 13.3% logro un nivel regular con respecto a la cadena de suministros, la gestión de operaciones logro un nivel bueno. Mientras que

el 10 % señaló que cuando la cadena de suministro alcanza un nivel bueno se obtiene un nivel regular en la gestión de operaciones.

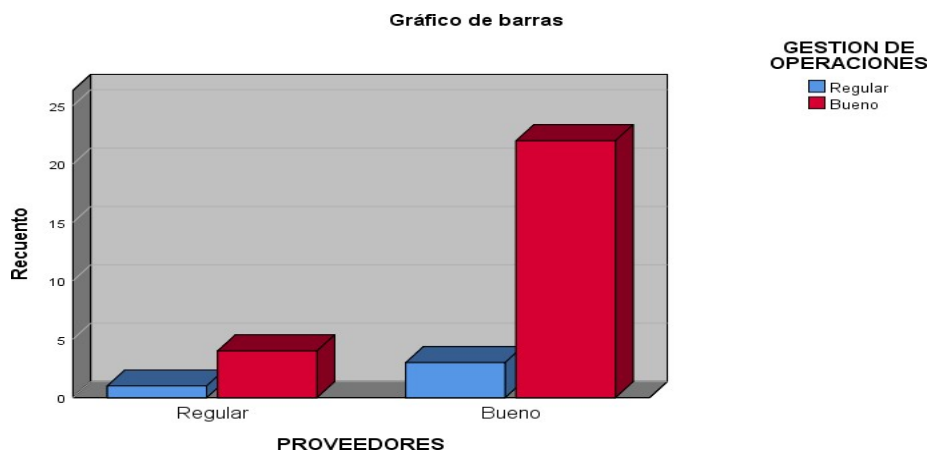
Tabla 16

Tabla cruzada entre la dimensión proveedores y gestión de operaciones

		GESTION DE OPERACIONES		
		Regular	Bueno	Total
PROVEEDORES	Regular	3.3%	13.3%	16.7%
	Bueno	10.0%	73.3%	83.3%
Total		13.3%	86.7%	100.0%

Figura 10

Histograma del cruce de la dimensión proveedores y gestión de operaciones



Nota. Conforme a la tabla 16 y figura 10, los 30 sondeados, del 100%, el 73.3% que representan a 22 trabajadores expresaron que el cruce entre la dimensión proveedores y la variable gestión de operaciones, mostro como resultado una categoría bueno; el 3,3% manifestaron que entre los proveedores y gestión de operaciones, se mostró un resultado con nivel regular. Es notable determinar que el 13.3% considero que se logra un nivel regular de acuerdo con la dimensión proveedores, así como gestión de operaciones logro un nivel bueno. Mientras que el 10% señaló que cuando la cadena

de suministro alcanza el nivel bueno, se obtiene un nivel regular en la gestión de operaciones.

Tabla 17

Tabla cruzada entre la dimensión abastecimiento y gestión de operaciones

		GESTION DE OPERACIONES		
		Regular	Bueno	Total
ABASTECIMIENTO	Regular	13.3%	66.7%	80.0%
	Bueno	0.0%	20.0%	20.0%
Total		13.3%	86.7%	100.0%

Figura 11

Histograma del cruce de la dimensión abastecimiento y gestión de operaciones



Nota. De acuerdo a lo obtenido en la tabla 17 y figura 11, los 30 sondeados, quiere decir el 100%, el 20% manifestó que abastecimiento y gestión de operaciones muestran un cruce, teniendo como resultado un nivel bueno; en el 13,3% se evidencia que hay un cruce entre la dimensión abastecimiento, y gestión de operaciones, teniendo un nivel regular como resultado. Es considerable determinar que un 66.7% considero que en cuanto la dimensión proveedores logra un nivel regular, la gestión de operaciones logro un nivel bueno. Mientras que cuando la

cadena de suministro alcanza el nivel bueno la gestión de operaciones logra un nivel regular.

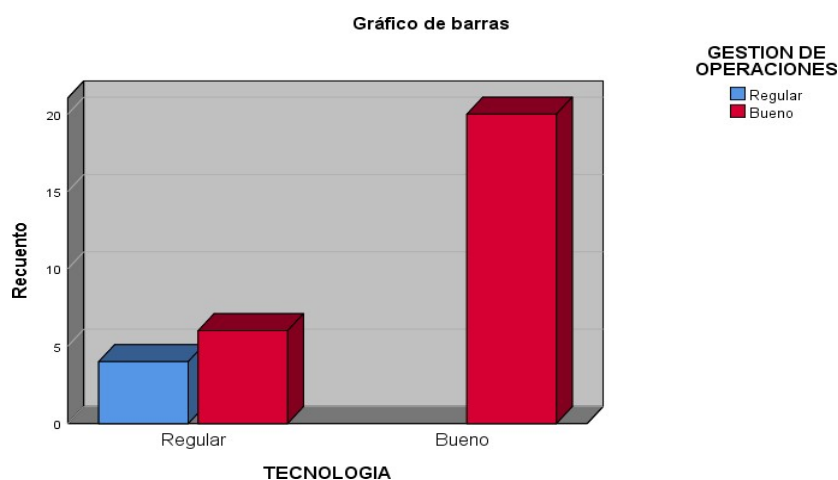
Tabla 18

Tabla cruzada entre la dimensión tecnología y gestión de operaciones

		GESTION DE OPERACIONES		
		Regular	Bueno	Total
TECNOLOGÍA	Regular	13.3%	20.0%	33.3%
	Bueno	0.0%	66.7%	66.7%
Total		13.3%	86.7%	100.0%

Figura 12

Histograma del cruce de la dimensión tecnología y gestión de operaciones.



Nota. Mostrándose en la tabla 18 y figura 10, los 30 sondeos, quiere decir el 100%, el 66,7 % mostro que tecnología y gestión de operaciones, tuvo como resultado un nivel bueno en el cruce; el 13,3% manifestó que hay un cruce en tecnología y gestión de operaciones, teniendo un nivel regular como resultado. Se determina notablemente que 20% dio a conocer que cuando la tecnología obtiene un nivel regular, la gestión de operaciones alcanza el nivel bueno. Por último, cuando la tecnología logra un nivel bueno la gestión de operaciones alcanza un nivel regular.

2. Prueba de normalidad

Tabla 19

Prueba de normalidad para las variables

Prueba de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CADENA DE SUMINISTROS	0.503	30	0.000	0.452	30	0.000
PROVEEDORES	0.503	30	0.000	0.452	30	0.000
ABASTECIMIENTO	0.488	30	0.000	0.492	30	
TECNOLOGIA	0.423	30	0.000	0.597	30	
GESTION DE OPERACIONES	0.517	30	0.000	0.404	30	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Conforme a la tabla 19, se determinó con respecto a la prueba de normalidad el ajuste de las variables cadena de suministros y la variable gestión de operaciones; realizando la prueba Shapiro-Wilk habiendo sido una muestra de 30 integrantes lo cual es fundamentado por Hernández, Fernández y Baptista (2006, p.376) que indican que se realiza la prueba debido a que la muestra es menor a 50; en las cuales indican que si la sig. < 0.05 tendrá una distribución no normal (no paramétrica); pero si la sig. es > 0.05 tendrá una distribución normal (paramétrica). Teniendo como solución para las variables. A su vez p valor es de $0.000 < 0.05$ lo cual (2006, p. 376) determina que es No normal y el análisis de las hipótesis serán no paramétricas, en la distribución de datos. Asimismo se puede observar el P Valor de las dimensiones es de $0.000 < 0.05$ igualmente se determina que es no normal. Finalizando aquello, el estadígrafo Pearson se aplicó para evaluar qué grado de

correlación se muestra en el estudio de las variables y dimensiones, analizando las muestras paramétricas.

3. Análisis inferencia bivariada

Tabla 20

Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Tomado de la revista científica *Montevideo Científico*, 8(1), p.100.
Mondragón, M. (2014).

Prueba de hipótesis general.

Hipótesis estadística.

H₀ No existe relación significativa entre la cadena de suministros y la gestión de operaciones de la empresa Aislasistemas S.A.C.

H_a Existe relación significativa entre la cadena de suministros y la gestión de operaciones de la empresa Aislasistemas S.A.C.

Tabla 21

Prueba de hipótesis general

Correlaciones			
		V1: CADENA DE SUMINISTROS	V2: GESTION DE OPERACIONES
V1: CADENA DE SUMINISTROS	Correlación de Pearson	1	,839**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
V2: GESTION DE OPERACIONES	Correlación de Pearson	,839**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

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

Nota. Mostrándose en la tabla 21, de acuerdo a lo que es cadena de suministros y gestión de operaciones se conoció que tienen un nivel significativo de ,839. Es por ello que, dado a este resultado, podemos confirmar el hallazgo de una correlación *positiva* y vigorosa en la indagación de las variables. De manera que se muestra una relación directamente favorable; puesto que, si hay una mayor importancia de la cadena de suministro mayor será la gestión de operaciones en la industria Aislasistemas S.A.C.

Primera decisión. Conforme a la *Sig. (Bilateral) =0,000 < 0,05* se puede comprender que la hipótesis nula se estaría rechazando y aceptando la hipótesis

alterna; es por ello se confirma que, hay una correlación positiva y muy fuerte mediante la cadena de suministros y gestión de operaciones, unión que ayudaría a trabajadores de Aislasistemas S.A.C.

Prueba de hipótesis específica.

Hipótesis estadística.

H₀ No existe relación significativa entre proveedores y la gestión de operaciones de la industria Aislasistemas S.A.C.

H_a Existe relación significativa entre proveedores y la gestión de operaciones de la industria Aislasistemas S.A.C.

Tabla 22
Prueba de hipótesis específica

		Correlaciones	
		V1D1: PROVEEDORES	V2: GESTION DE OPERACIONES
V1D1: PROVEEDORES	Correlación de Pearson	1	,756**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
V2: GESTION DE OPERACIONES	Correlación de Pearson	,756**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

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

Nota. Según la tabla 22, se manifestó que hay relación mediante proveedores y gestión de operaciones teniendo significativamente un nivel de ,756 acertado; de acuerdo a ello, se confirma positivamente que hay una correlación muy significativa mediante las variables. La tendencia favorable; de acuerdo a ello, se muestra que hay una relación directamente proporcional; puesto que, los proveedores son fundamentales en la gestión de operaciones de los servicios industriales Aislasistemas S.A.C.

Segunda decisión. Conforme a la *Sig. (Bilateral) =0,000<0,05* siendo este resultado se puede entender que puede haber un rechazo en la hipótesis nula y una aceptación en la hipótesis alterna; asegurando que es positivo la correlación mediante la dimensión proveedores y gestión de operaciones, resultado que ayudaría a los trabajadores de la industria Aislasistemas S.A.C.

Prueba de hipótesis específica.

Hipótesis estadística.

H₀ No existe relación significativa entre abastecimiento y la gestión de operaciones de la industria Aislasistemas S.A.C.

H_a Existe relación significativa entre abastecimiento y la gestión de operaciones de la industria Aislasistemas S.A.C.

Tabla 23

Tabla de correlación

Correlaciones			
		V1D2: ABASTECIMIENTO	V2: GESTION DE OPERACIONES
V1D2: ABASTECIMIENTO	Correlación de Pearson	1	,481**
	Sig. (bilateral)		0.007
	N	30	30
V2: GESTION DE OPERACIONES	Correlación de Pearson	,481**	1
	Sig. (bilateral)	0.007	
	N	30	30

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

Nota. De acuerdo a la tabla 23, se manifestó que hay una relación muy significativa en abastecimiento y la variable gestión de operaciones con un nivel de ,481 acertado; es por ello que, se confirma positivamente la correlación para la dimensión y la variable investigada. Finalmente, se observa una relación directamente proporcional; puesto que, el abastecimiento es importante para la buena gestión de operaciones en los servicios industriales Aislasistemas S.A.C.

Primera decisión. Acorde a la Sig. (Bilateral) =0,007<0,05 este resultado nos hace entender que hay un rechazo en la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; confirmando positivamente la correlación para abastecimiento y la variable gestión de operaciones, Por lo que ayudaría a trabajadores de la industria Aislasistemas S.A.C.

Prueba de hipótesis específica.

Hipótesis estadística.

H₀ No existe relación significativa entre tecnología y la gestión de operaciones de la industria Aislasistemas S.A.C.

H_a Existe relación significativa entre tecnología y la gestión de operaciones de la industria Aislasistemas S.A.C.

Tabla 24

Tabla de correlación

		Correlaciones	
		V1D3: TECNOLOGIA	V2: GESTION DE OPERACIONES
V1D3: TECNOLOGIA	Correlación de Pearson	1	,832**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	30	30
V2: GESTION DE OPERACIONES	Correlación de Pearson	,832**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	30	30

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

Nota. En la tabla 24, la relación que se muestra en tecnología y gestión de operaciones tiene un nivel significativo de ,832 asertivo; Por ende, confirmamos positivamente la relación que hay entre la variable y dimensiones. Por ello, hay una relación directamente proporcional; ya que si hay una consideración de importancia en la tecnología, la gestión de operaciones será mejor en la industria.

Primera decisión. Acorde a la Sig. (Bilateral) =0.000 < 0.05 resultado autoriza que se puede dar una aceptación a la hipótesis alterna y la hipótesis nula se rechazaría; reafirmando que positivamente hay una correlación muy fuerte mediante tecnología y gestión de operaciones, lo que beneficiaría trabajadores de la empresa Aislasisistemas S.A.C.

V. DISCUSIÓN

Para la elaboración de la investigación realizada, objetivo global fue especificar importancia de la relación entre cadena de suministros y gestión de operaciones en la organización servicios industriales Aislasistemas S.A.C, Los Olivos, 2022. Donde se alcanzó resultados estadísticos con 30 trabajadores analizados.

Se muestra una existencia en relación a las siguientes variables que son cadena de suministros y gestión de operaciones de organización servicio industrial Aislasistemas S.A.C. Los Olivos, 2022; esto fue como hipótesis general. Lo cual fue procesada mediante la correlación de Pearson, obteniendo un resultado significativo bil. 0,000 de modo que es aceptable la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Como conclusión se obtuvo una significancia de ,8 positivo donde se confirmó que las variables están relacionadas estas son: cadena de suministros y gestión de operaciones.

De acuerdo a los resultados se sustentan con el autor teórico Calatayud y Katz (2019), que sustenta que la cadena de suministro es el soporte de la economía en la actualidad. Mientras que anteriormente los procesos establecidos hacían que la gestión sea muy compleja, es por ello que las nuevas tecnologías prometen generar ganancias en eficiencia. En la economía moderna los procesos operativos se realizan en cadena de suministros donde agrupan labores que inician a partir del diseño de un servicio o producto hasta el despacho final. Concepto compartido por la tesis de Rivera (2018), citando a Ballou (2004). Al igual que nuestra investigación sus resultados fueron similares a los nuestros donde el resultado de significancia fue 0,768 dando un resultado positivo y muy fuerte al igual que la presente investigación que fue 0,839 que también fue positivo y fuerte, dado que muestra significancia con la primera variable, no solo con la gestión de operaciones, sino también con otras variables como es la satisfacción de cliente. A su vez la trascendencia bilateral fue menor a 0,05 donde a ambas investigaciones rechazaron la hipótesis nula y aceptaron la hipótesis alterna donde indica que hay relación de manera positiva y muy fuerte entre las variables.

Además de ello, cabe señalar que de acuerdo a la estadística no se comparten los mismos resultados con el autor Espinoza & Zúñiga (2020). En su investigación sobre la cadena de suministros y relación con la exportación del 2020. Se tuvo como resultados la prueba de correlación de Spearman mientras que

nuestra tesis fue por correlación de Pearson donde indicó un resultado de 0.091. De tal forma que al tener un mayor valor a 0.05, se aceptó la hipótesis nula. Cabe mencionar que de acuerdo a sus variables no hubo relación, las cuales fueron la cadena de suministros y las exportaciones. Mientras que nuestra investigación si obtuvo relación a través de las variables donde la hipótesis nula fue rechazada. De manera que, Montesinos (2018) en su tesis hizo una verificación estadística la cual fue Alfa de Cronbach mientras que esta investigación se usó Pearson así mismo la prueba de Shapiro wilk también fue utilizada, lo cual comparte la misma prueba de esta investigación que dio como resultado 0.815 dando a ver un alto grado de correlación al igual que nuestra hipótesis general que fue una correlación muy significativa

Mediante lo señalado por Solano, Dena, Rodríguez y Olavarrieta (2018), el objetivo del artículo para una gestión de operaciones menciona que la acogida de la tecnología de información y también comunicación por las organizaciones, esto debe ser indispensable. Donde se puede señalar que es verídica lo que citaron estos autores en sus artículos indexados debido a los resultados que se dan en esta investigación donde tecnología y la gestión de operaciones tienen una relación significativa. De acuerdo a Gahona (2020), explicó que es importante la cadena de suministro para la empresa minera del cobre localizado en Chile - Antofagasta, asemejándose a los resultados de nuestra investigación enfocada a la organización de servicios industriales donde se confirmó su importancia en la empresa Aislasisistemas en Perú. Obtuvieron información a través de encuestas a los colaboradores de la compañía minera, similar a la investigación que fueron a trabajadores en general por lo que se tiene como meta también brindar recomendaciones para que así cada trabajador pueda mejorar en el proceso que va realizando dentro de la empresa y que su producción sea cada vez mejor y eficiente tanto en la minera chilena como en la industrial peruana.

Por otro lado, para Marques, E., Guimarães, V., de Almeida, de Azevedo-Ferreira, M., & Boloy, R. A. M. (2022), indican que es relevante investigar las cadenas de suministro, ya que incluye procesos, transporte, consumo, producción entre otros, de acuerdo a los productos sostenibles que tienen como objetivo la reducción de impactos ambientales como evitar gases tóxicos que cuiden el cambio climático. De acuerdo a este artículo se busca tener un firme contexto de lo que es cadena de suministros.

La primera hipótesis específica fue proponer que los proveedores y la gestión de operaciones en la organización de servicios industriales Aislasisistemas S.A.C, Los Olivos, 2022, de acuerdo al estadístico de Pearson se obtuvo la sig. Bilateral de 0,000 donde por este resultado se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula. Se mostró un ,756 en el coeficiente de correlación, es por ello que se muestra una significancia muy fuerte en relación a proveedores y gestión de operaciones por tal motivo son importantes los proveedores para la gestión de operaciones en Aislasisistemas S.A.C. Estos datos obtenidos son sustentados según las investigaciones como Nieto (2019), que asume que es fundamental en las empresas realizar una estructura de lo que irán haciendo esto viene a ser un plan de acción, y toman como elemento fundamental a la cadena de suministro, para que así tengan mejores resultados en sus actividades. Mientras que Vallet y Torres (2018), mencionan que el impacto en la cadena de suministro con clientes y proveedores, viene siendo el núcleo de la logística y los estudios realizados para de la cadena de suministro vienen desde tiempo atrás, ya que se asume que es una ventaja competitiva. La incorporación de la cadena de suministro en la organización consiste en la colaboración inter organizacional y la coordinación, los procesos y los comportamientos con sus miembros clave, es decir, proveedores y clientes.

Por otro lado Granillo-Macías, R., & González-Hernández, I.,J. (2021), señalan que en cuanto a la totalidad de la organizaciones necesitan servicios logísticos externos, las empresa son más exigentes para seleccionar a los proveedores externos. Es por ello que esta acción es una decisión de criterio y muy difícil debido a lo subjetivo que esto pueda ser. Este artículo se complementa a los resultados de la investigación debido a que los trabajadores de la empresa tienen claro la importancia de los proveedores en la empresa sin un buen material de trabajo no se podrá realizar un trabajo de calidad lo cual generara un valor a la empresa.

La segunda hipótesis específica fue proponer el abastecimiento y la gestión de operaciones tengan relación en los servicios industriales Aislasisistemas S.A.C, Los Olivos, 2022, la cual el resultado se mostró mediante la correlación Pearson, se determinó la sig. Bilateral de 0,007 donde por este resultado la hipótesis alterna es aceptada, mientras se rechaza la hipótesis nula. El resultado de la correlación

fue de ,481 por lo que se muestra positivamente la relación en abastecimiento y la gestión de operaciones por ello el abastecimiento en la empresa sirve para una buena gestión de operaciones en Aislasisistemas S.A.C. Estos resultados son sustentados según las investigaciones como Ozle, Christine y James (2019), la necesidad de abarcar el tema sobre la cadena de suministro, se ha vuelto algo indispensable para las organizaciones, esto ha venido evolucionando con respecto a las industrias, ya que esto ayuda en la mejora de cada proceso. En caso de, Veera, Atikah, Abdul y Hussein (2018), la finalidad de dicha información es explicar la relación entre la gestión de del abastecimiento, la infraestructura de su sistema de informe, interacción de la cadena de suministro y el eficiencia de fabricación en las organizaciones de la industria manufacturera en Malasia.

Según Alvarenga, M. Z., de Oliveirai, M.,Paulo Valadares, Zanquetto Filho, H., Desouza, K. C., & Ceryno, P. S. (2022), que para anticiparse a cambios determinantes en la cadena de suministros es necesario saber que es importante recuperarse de ello para la empresas. De acuerdo a ello, mediante un cuestionario se realizó el análisis de colaboración, orientaciones, flexibilidad y orientación analítica donde afecta positivamente a la industria de manufactura en Brasil. Por ello la mejora de estos va a permitir que las cadenas de suministros se regulen y no solo gestionando los riesgos, sino que es mutuo con las variables estudiadas y analizadas. Tal como indican los autores se puede relacionar con el trabajo de investigación que también tiene la finalidad de gestionar riesgos para la mejora de en el funcionamiento adecuado de la cadena de suministros donde se puede involucrar el abastecimiento que son parte fundamental en la colaboración de las operaciones en la empresa de servicios industriales Aislasisistemas S.A.C.

De acuerdo a Gil-Latama y Latorre (2022), refieren que para una economía global ante una circular se muestra con cierto porcentaje mayor de influencia ante el ámbito empresarial, así mismo académicamente, es por ello que se deben desarrollar estrategias con herramientas que brinden una sostenibilidad hacia el cambio. Para una buena gestión en las operaciones a realizar y cambios que se pueden mostrar mediante una presentación sistematizada o avanzada.

La tercera hipótesis específica fue que la tecnología y la gestión de operaciones en los servicios industriales Aislasisistemas S.A.C, Los Olivos, 2022, como consecuencia al estudio se obtuvo la correlación de Pearson, concluyendo la sig. Bilateral de 0,000 la cual este resultado en la hipótesis alterna se muestra una

aceptación y un rechazo en la hipótesis nula. El resultado de la correlación fue de ,832 es por ello que se muestra una relación muy significativa en tecnología y la gestión de operaciones de acuerdo a aquello la tecnología es muy importante en la empresa y fundamental para una buena gestión de operaciones en los servicios de Aislasisistemas S.A.C. Estos resultados son sustentados según las investigaciones de autores como para Solano, Dena, Rodríguez y Olavarrieta (2018), el objetivo del artículo para una gestión de operaciones menciona que la acogida de la tecnología, así mismo la comunicación por las organizaciones, debe ser indispensable. El sistema se realizó mediante una entrevista a las distintas empresas, incluido con técnicas de estudio. Los estudios reflejan la importancia de las tecnologías, que destacan más allá de lo previsto. En caso de, Palacio y Núñez (2020), dicen que para la gestión de operaciones también se puede incluir la gestión de riesgos que ayudará y verificará cada proceso que se realice en la empresa. Esto conlleva a alta responsabilidad, roles por cumplir. Se infieren estrategias para la mejora de la gestión.

Para los autores Gheibi, Y., Bahrami, D., & Farahadabi, M. B. (2021), en un estudio de ayuda humanitaria de deportistas comprueba que es necesario y fundamental la buena gestión de cadena de suministros donde fueron resaltadas la importancia de aspectos gerenciales, culturales, de comunicación, así también como tecnologías. Estos aspectos van a enriquecer la funcionalidad de las empresas siendo como un motor para ellas. Ya que sin ello no habría una buena gestión de operaciones. Las nuevas tecnologías van a ser fundamentales para poder permanecer lo ideal es que la empresa se adapte a estos cambios para que agregue un valor agregado y genere así ventajas competitivas. Por otro lado, Vivache, Avella y Sarache (2022), refieren que la gestión de operaciones viene siendo importante para una empresa, por ello se requiere de nuevas perspectivas que ayuden y sumen en la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación entre las variables cadena de suministros y gestión de operaciones ($p < 0.000$, $r = 0.839$). Por lo tanto, para los colaboradores de Aislasistemas S.A.C. Es importante para la organización y fundamental que se apliquen estas dos variables por ser una empresa de servicios industriales donde se llevaran a cabo procesos de producción.

Segunda: Existe significativamente una relación positiva entre la dimensión proveedores de la variable cadena de suministros y la gestión de operaciones, debido a su valor ($p < 0.000$, $r = 0.839$). De acuerdo a ello, se puede concluir que los trabajadores en su mayoría manifiestan la importancia de los proveedores para que exista una buena gestión de operaciones en el área productiva de la empresa Aislasistemas sin embargo hay trabajadores que no están convencidos de su importancia que son el 16,7%.

Tercera: Existe relación positiva media entre la dimensión abastecimiento en la cadena de suministros y la gestión de operaciones, debido a su valor ($p < 0.000$, $r = 0.481$). Concluimos que los trabajadores señalan que solo hay importancia del abastecimiento en un nivel regular señalado por la mayoría de los encuestados que representan el 80% para que exista una buena gestión de operaciones en el área productiva de la industria Aislasistemas; sin embargo, hay trabajadores que están convencidos de su importancia que son el 20%.

Cuarta: Se muestra positivamente que hay relación entre la dimensión tecnología y la gestión de operaciones, ya que sus resultados estadísticos fueron ($p < 0.000$, $r = 0.832$). En conclusión, de acuerdo a los resultados univariados el 66,7 % que fueron 20 trabajadores señalaron que la tecnología es buena y contribuye mucho en la empresa y que su implantación será innovadora en la empresa Aislasistemas S.A.C. Sin embargo, el 33,3 % que fueron 10 trabajadores señalaron que si bien es cierto es fundamental e importante pero que no se están implementando mejoras tecnológicas y que sigue siendo de manera tradicional las operaciones en la Empresa Aislasistemas S.A.C.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Recomendar a la empresa de servicio industrial Aislasistemas S.A.C. del distrito de Los Olivos, que realicen una planificación para mejorar los procesos operativos con el fin de brindar lo mejor en servicio industrial, dado a los resultados obtenidos de la investigación realizada.
- Segunda: Reafirmar la importancia de los proveedores con los que se vienen trabajando, debido a los resultados se indicó que las operaciones están conformes con los materiales tales como aluminios, lana de vidrio, poliuretano, armaflex entre otros que son participes de los procesos. Se recomienda continuar a largo plazo con los proveedores existentes.
- Tercera: Capacitar a los trabajadores de la importancia del abastecimiento y el manejo manual de materiales de trabajo y los principios ergonómicos para la salud y seguridad en el trabajo en todas las áreas de operaciones. Recomendar que sea cada 15 días para poder mantener la importancia de ello de manera constante.
- Cuarta: De acuerdo a los resultados se recomienda implementar nuevas tecnologías como big data que son datos con mayor velocidad y volumen, tecnología en video que va a permitir experimentar y rectificar algunos malos procesos en viabilidad en toda la empresa Aislasistemas S.A.C. que sea adaptado por todo el personal como apps que puedan hacer saber cómo va el proceso donde indique si es posible o no la realización de algún proceso. Por otro lado, recomendar la mayor utilización de las redes sociales para contactar con nuevas empresas industriales.

REFERENCIAS

- Alvarenga, M. Z., de Oliveirai, M., Paulo Valadares, Zanquetto Filho, H., Desouza, K. C., & Ceryno, P. S. (2022). Is your supply chain ready for the next disruption? building resilient chains. *Revista De Administração De Empresas*, 62(1), 1-17. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220106>
- Baliga, R., Raut, R., & Kamble, S. (2020). The effect of motivators, supply, and lean management on sustainable supply chain management practices and performance: Systematic literature review and modeling. *Benchmarking*, 27(1), 347-381. <http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-01-2019-0004>
- Bak, O., Jordan, C., & Midgley, J. (2019). The adoption of soft skills in supply chain and understanding their current role in supply chain management skills agenda: A UK perspective. *Benchmarking*, 26(3), 1063-1079. <http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-05-2018-0118>
- Castrillón, T. A., & Valencia, L. C. M. (2018). Tipos de decisiones con base en las herramientas de contabilidad de gestión en las empresas de confección. *Contaduria Universidad De Antioquia*, (72), 107-129. <http://dx.doi.org/10.17533/udea.rc.n72a06>
- Castro, Y., Carbonell, S., y Leonard, E. (2016). Sistema de gestión de información de los servicios y medios del cómputo de Group Empresarial Construcciones Granma. 3 ciencias, 5(3). <https://doi.org/10.17993/3ctic.2016.53>
- Coca, N. (2019). La cadena de suministro y la eficacia directiva en la gerencia de fiscalización y control municipal de la municipalidad provincial, Huaura-Huacho. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3610/Tesis%20%20de%20Nils%20Alonso%20Coca%20Claros-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conexión Esan (octubre 2020). Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-una-organizacion>
- Cousins, P. D., Lawson, B., Petersen, K. J., & Fugate, B. (2019). Investigating green supply chain management practices and performance: The moderating roles of supply chain ecocentricity and traceability. *International Journal of Operations & Production Management*, 39(5), 767-786.

- <http://dx.doi.org/10.1108/IJOPM-11-2018-0676>
- Dametew, A. W., Beshah, B., & Ebinger, F. (2020). The challenges and practice of metal industries into global supply chain integration: A literature review. *Cogent Engineering*, 7(1).
<http://dx.doi.org/10.1080/23311916.2020.1762523>
- Echeverry, C. E. M., Trujillo, M. L., & Duque, F. J. V. (2017). Gobierno y gestión de ti en las entidades públicas. *Ad-Minister*, (31), 75-92. <http://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.31.5>
- Espinoza, K. & Zuñiga, L. (2020). La cadena de suministros y su relación con las exportaciones de espárragos a Estados Unidos en tiempos de covid 19, Perú 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad peruana de ciencia aplicada]. Repositorio institucional de la universidad Peruana de ciencia aplicada.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657833/Espinoza_AK.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Gestión (noviembre, 2021). *Diario Gestión*. Recuperado de: ¿Ha pasado lo peor de la interrupción de la cadena de suministro? | MUNDO | GESTIÓN (gestion.pe)
- Gil-Latama, M, Latorre, P. (2022). The Circular Economy and Sustainability: A Systematic Literature Review. A systematic literature review. *Cuadernos De Gestión*, 22(1), 129-142. <https://doi.org/10.5295/cdg.211492mg>
- Gómez. I., y Brito, J., (2020). *Administración de operaciones*. Universidad Internacional del Ecuador Guayaquil. Emprendimiento y Negocios.
- Gómez, J., (2017). Potosi (2020). *Gestión de operaciones logísticas para el abastecimiento de la empresa Distribuidora Surtigranos de Nariño S.A.S*. Universidad Autónoma de Occidente. Santiago de Cali – Colombia.
- Gheibi, Y., Bahrami, S., & Farahabadi, M. B. (2021). Investigating the factors affecting the development of the humanitarian aid supply chain by popular athletes. *Propósitos y Representaciones*, 9, 1-12.
<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE2.954>
- Guevara, E. G. R. (2018). La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia. *Ad-Minister*, (33), 113-134.
<http://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.33.6>

- Granillo-Macías, R., & González-Hernández, I.,J. (2021). Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: Una revisión sistemática. *Cuadernos De Gestión*, 21(2), 7-18.
<https://doi.org/10.5295/cdg.191141rg>
- Hernández, R., y Mendoza, C., (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL
- Justavino-Castillo, M., Gil-Saura, I., & Fuentes-Blasco, M. (2020). Efectos de la sostenibilidad y del valor logístico en las relaciones entre empresas de transporte marítimo. *Estudios Gerenciales*, 36(157), 377-390.
<http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2020.157.3767>
- Liu, X., & McKinnon, A. C. (2019). Practical relevance of theory-driven supply chain management research: Evidence from china. *International Journal of Logistics Management*, 30(1), 76-95. <http://dx.doi.org/10.1108/IJLM-12-2017-0337>
- Marques, E., Guimarães, V., de Almeida, de Azevedo-Ferreira, M., & Boloy, R. A. M. (2022). Renewable energy in sustainable supply chain: A review. *Revista Facultad De Ingeniería Universidad De Antioquia*, (104), 152-167.
<https://doi.org/10.17533/udea.redin.20210956>
- Martínez, M. Á., del Prado, & Navarro, M. Á. E. (2016). Propuesta de un modelo de sistema integrado de gestión de la información documental para las organizaciones. *Revista General De Información y Documentación*, 26(2), 387-415. <http://dx.doi.org/10.5209/RGID.54708>
- Montesinos, E., (2018). *Gestión de operaciones y ventajas competitivas en la empresa centro de acopio y alimentos el salvador E.I.R.L. - Lima-2018*. Universidad Autónoma del Perú.
- Narváez, D. A., Pérez, B. L., Giubergia, A. A., & Gil-Costa, G. (2020). Control y administración de datos en una mina subterránea de oro y plata. *Tecnura*, 24(64), 66-80.
<http://dx.doi.org/10.14483/22487638.15587>
- Orlando Francisco, G. F. (2020). Valoración de la calidad en la cadena de suministro de la minería del cobre en Chile. *Boletín De Ciencias De La Tierra*, (48), 5-11. <http://dx.doi.org/10.15446/rbct.n48.88668>
- Patricia, N. R. (2019). Cadenas mundiales de suministro y trabajo decente:

- Instrumentos jurídicos ordenados a garantizarlo. *Cuadernos De Relaciones Laborales*, 37(2), 419-434. <http://dx.doi.org/10.5209/crla.66045>
- Palacio Giraldo, A. L., & Nuñez, M. A. (2020). Administración del riesgo estratégico en algunas grandes empresas privadas de Colombia. *Ad-Minister*, (36), 67-96. <http://dx.doi.org/10.17230/Ad-minister.36.4>
- Palomeque, M. (2016). El ciclo cliente proveedor y la familia de normas ISO 9000. *Revista científica*, 10(20). <https://doi.org/10.21676/23897848.1876>
- Paredes, D., (2020). *Propuesta de mejora en la gestión de las operaciones logísticas para reducir los costos operativos de la empresa Viomack e.i.r.l.* Universidad Privada del Norte. Trujillo- Perú.
- Potosi, D., (2020). *Gestión de operaciones logísticas para el abastecimiento de la empresa Distribuidora Surtigranos de Nariño S.A.S.* Tulcán – Ecuador.
- Quispe, Y. (2017). *La cadena de suministros y la calidad de los servicios en una empresa chimbotana llamada Barret & Bur s.a.c. 2017.* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10212/quispe_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raza-Carrillo, D., & Acosta, J. (2022). Planificación ambiental y el reciclaje de desechos sólidos urbanos. *Economía, Sociedad y Territorio*, 22(69), 519-544. <https://doi.org/10.22136/est20221696>
- Rivera, C. (2018). *La cadena de suministros y la influencia para satisfacer a los consumidores de la roca náutica en el Callao- 2018.* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23236/Rivera_PCDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solano, V. S., Dena, J. M. M., Rodríguez, I., Shamir Rojas, & Olavarrieta, L. A. I. (2018). Nivel de adopción de tecnologías de la información y la comunicación en empresas comercializadoras de mango en Nayarit - México. *Estudios Gerenciales*, 34(148), 292-304. <http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.148.2639>
- Tenorio, M., (2019). *Propuesta de mejora de la gestión de operaciones en la empresa Vimar sac para incrementar su productividad económica operativa.* Universidad Católica. Chiclayo.

- Tobar, J. E., del Brío, E.,B., & de Miguel, A. (2017). El efecto de los mecanismos internos de control en las operaciones con información privilegiada. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 228-239.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.07.002>
- Vara, A., (2010). *7 Pasos para una tesis exitosa, desde la idea inicial hasta la sustentación*.
- Vázquez De la Rosa, H. (2021). La transformación del Ensanche Heredia en Soho. Ciudades creativas, gentrificación y promoción cultural en Málaga. *Servicio de Publicaciones Universidad de Murcia*, 25, 143-162.
- Veera Pandiyan, K. S., Atikah, S. B., Zarina Binti, A. M., & Ali, H. Z. (2018). The effect of supply chain information management and information system infrastructure: The mediating role of supply chain integration towards manufacturing performance in malaysia. *Journal of Enterprise Information Management*, 31(5), 751-770. <http://dx.doi.org/10.1108/JEIM-06-2017-0084>
- Vicente, R., & Encarnación, E. (2022). Una propuesta de modelo con base en NIIF pymes para el mejoramiento de la gestión económica y financiera en pequeñas empresas guayaquileñas. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1), 49-74. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.3>
- Vivares, J. A., Avella, L., & Sarache, W. (2022). Trends and challenges in operations strategy research: Findings from a systematic literature review. *Cuadernos De Gestión*, 22(2), 81-96.
<https://doi.org/10.5295/cdg.211543ja>
- Yudi, C. B., Carbonell Hernández, S. T., & Eric Ismael, L. B. (2016). Sistema de gestión de información de los servicios y medios de cómputo del grupo empresarial construcciones Granma. *3c Tic*, 5(3).

ANEXOS

Anexo 1. Evidencias de la realidad local



Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable cadena de suministro y gestión de operaciones.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Cadena de suministro	Calatayud y Katz (2019). Señalan que la cadena de suministro es el soporte de la economía en la actualidad. Mientras que anteriormente los procesos establecidos hacían que la gestión sea muy compleja, es por ello que las nuevas tecnologías prometen ganar eficiencia. (p.10),	Las dimensiones de la variable Cadena de suministro son 3: Proveedores, abastecimiento, tecnología, las cuales tendrán 3 Indicadores cada una.	Proveedores	Materiales	1,2	Ordinal Tipo Likert: 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre
				Servicios	3,4	
				Gestión de compras	5,6	
			Abastecimiento	Manejo de materiales	7,8	
				Control de almacenes	9,10	
				Recepción de mercadería	11,12	
			Tecnología	Ventaja competitiva Innovación tecnológica	13,14, 15	
					16,17, 18	
				Actualidad en los procesos	19,20	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Operaciones	Gómez y Brito, (2020), mencionan que "Para una buena gestión de operaciones es necesario considerar que, debe haber una buena dirección para saber hacia dónde queremos llegar, además de ello esto resulta ser una serie de procesos para una buena gestión dentro de la empresa.	Las dimensiones de la variable Gestión de Operaciones son 3: Proveedores, abastecimiento, tecnología, las cuales tendrán 3 indicadores cada una.	Planificación	Estrategias	1,2	Ordinal Tipo Likert: 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre
				Toma de decisiones	3,4	
				Control de operaciones	5,6	
			Gestión	Gestión de suministro	7,8	
				Monitoreo	9,10	
				Productividad	11,12	
			Proceso	Optimización de tiempo	13,14, 15	
				Calidad de producto	16,17, 18	
				Distribución	19,20	

Anexo 3. Matriz de la consistencia

OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Objetivo General	Hipótesis General			
Determinar la relación entre la Cadena de suministro y la Gestión de Operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022.	Existe relación significativa entre la cadena de suministro y Gestión de Operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022.	V₁: Cadena de suministro Dimensiones: -Proveedores -Abastecimiento -Tecnologías V₂: Gestión de operaciones Dimensiones: -Planificación -Gestión -Procesos	Tipo de investigación: Básica Diseño de investigación: Correlacional, no experimental Enfoque de investigación: Cuantitativo Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento de recolección de datos: Cuestionario	Población: 30 trabajadores Criterio de inclusión: Trabajadores mayores de 20 años Criterio de exclusión: Trabajadores menores de 20 años Muestra: 30 trabajadores Muestreo: No probabilístico, debido a que la muestra fue con toda la población.
Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
Identificar la relación entre los proveedores y la gestión de operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022.	Existe relación significativa entre los proveedores y la gestión de operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022.			
Identificar la relación entre el abastecimiento y la gestión de operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022.	Existe relación significativa entre el abastecimiento y la gestión de operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022.			
Identificar la relación entre la tecnología y la gestión de operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022.	Existe relación significativa entre la tecnología y la gestión de operaciones en la empresa Aislasistemas S.A.C., Lima 2022.			

Anexo 4. Cuestionarios

Variable cadena de suministro

N° ítem	CUESTIONARIO	N	CN	AV	CS	S
1	Considera que los proveedores son óptimos para la ejecución de las operaciones.					
2	Los materiales son de calidad y permiten que se realicen los trabajos.					
3	Cree que los proveedores son fundamentales para la ejecución del servicio.					
4	Los servicios van acorde a lo planificado por el jefe de operaciones.					
5	Cree que es importante la gestión de compra de herramienta.					
6	Considera que gestionar lo que se va a comprar servirá para acelerar los procesos.					
7	Está de acuerdo con el manejo de materiales en el lugar de trabajo.					
8	El uso de maquinarias agiliza el traslado de materiales y hace más eficiente el trabajo.					
9	Se elaboran kardex de materiales de los productos que entran al almacén o fábrica.					
10	Está de acuerdo con el espacio para el control de productos terminado.					
11	Existen problemas de documentación o fallos en cantidades recibidas de materiales.					
12	Existieron reclamos ante los proveedores por fallos en la entrega de productos.					
13	Piensa que agregarle valor agregado al servicio generará que haya ventaja competitiva.					
14	Considera que Aislasisistemas S.A.C es una empresa competente en el rubro del aislamiento.					
15	Las operaciones que realiza la empresa son diferente a los de otras empresas competidoras.					
16	Innovar tecnológicamente hace que la empresa se diferencie de otras empresas.					
17	Confía en el equipo tecnológico que utiliza la empresa en los procesos.					
18	Se ha utilizado nuevas tecnologías y mejoraron las operaciones.					
19	Existe mejora continua en los procesos.					
20	Son óptimos los nuevos métodos por parte de los jefes para mejorar los procesos.					

Variable gestión de operaciones

N° ítem	CUESTIONARIO	N	CN	AV	C S	S
1	La empresa realizó estrategias para una buena operación.					
2	Es frecuente la utilización de planes estratégicos en la organización.					
3	Las decisiones tomadas en la empresa han sido buenas.					
4	Ha sido usted participe para alguna decisión tomada.					
5	Hay un buen desempeño en base al control de operaciones.					
6	Considera importante el control de operaciones.					
7	Hay una buena gestión en el uso de suministro.					
8	Se siente a gusto con la gestión que realiza.					
9	Hay un monitoreo continuo para la elaboración del producto final.					
10	Está de acuerdo que haya un monitoreo en su gestión de producción.					
11	Realiza un buen uso de insumos para su mejor productividad.					
12	Cumplió con su meta establecida en productividad.					
13	Le parece apropiado la medición de tiempo para optimizar su proceso de producción.					
14	Hay una lista de acciones para optimizar el tiempo de cada proceso.					
15	Su producción es eficiente en cuanto a la optimización de tiempo.					
16	Los materiales para la producción son de calidad.					
17	El producto sale en óptimas condiciones de uso.					
18	Al culminar con el proceso se muestra un producto de calidad.					
19	Hay un control para la distribución de productos.					
20	Se realiza a tiempo la distribución de productos.					

Anexo 5. Validaciones del cuestionario de la variable gestión de cadena de suministro y de la variable gestión de operaciones



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Cadena de suministro

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
Variable 1: Cadena de suministro														
Dimensión 1: Proveedores														
Indicador 01: Materiales														
1	Considera que los proveedores son óptimos para la ejecución de las operaciones			X				X				X		
2	Los materiales son de calidad y permiten que se realicen los trabajos.			X				X				X		
Indicador 02: Servicios														
3	Cree que los proveedores son fundamentales para la ejecución del servicio.			X				X				X		
4	Los servicios van acorde a lo planificado por el jefe de operaciones.			X				X				X		
Indicador 03: Gestión de compras														
5	Cree que es importante la gestión de compra de herramienta.			X				X				X		
6	Considera que gestionar lo que se va a comprar servirá para acelerar los procesos			X				X				X		
Dimensión 2: Abastecimiento														
Indicador 01: Manejo de materiales														
7	Está de acuerdo con el manejo de materiales en el lugar de trabajo.			X				X				X		
8	El uso de maquinarias agiliza el traslado de materiales y hace más eficiente el trabajo			X				X				X		
Indicador 02: Control de almacenes														
9	Se elaboran kardex de materiales de los productos que entran al almacén o fábrica			X				X				X		
10	Está de acuerdo con el espacio para el control de productos terminado.			X				X				X		
Indicador 03: Recepción de mercadería														
11	Existen problemas de documentación o fallos en cantidades recibidas de materiales.			X				X				X		
12	Existió reclamos ante los proveedores por fallos en la entrega de productos.			X				X				X		
Dimensión 3: Tecnología														
Indicador 01: Ventaja competitiva														
13	Piensa que agregarle valor agregado al servicio generará que haya ventaja competitiva.			X				X				X		
14	Considera que Aislasisistemas s.a.c es una empresa competente en el rubro del aislamiento.			X				X				X		
15	La operaciones que realiza la empresa es diferente a los de otras empresas competidoras.			X				X				X		
Indicador 02: innovación tecnológica														
16	Innovar tecnológicamente hace que la empresa se diferencie de otras empresas			X				X				X		
17	Confía en el equipo tecnológico que utiliza la empresa en los procesos.			X				X				X		
18	Se ha utilizado nuevas tecnologías y mejoraron las operaciones.			X				X				X		
Indicador 03: Actualidad en los procesos														
19	Existe mejora continua en los procesos.			X				X				X		
20	Son óptimos los nuevos métodos por parte de los jefes para mejorar los procesos.			X				X				X		



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de operaciones

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		M D	D	A	M A	MD	D	A	MA	MD	D	A	M A	
	Variable 2: Gestión de Operaciones													
	Dimensión 1: Planificación													
	Indicador 01: Estrategias													
1	La empresa realizó estrategias para una buena operación.			x				x				x		
2	Es frecuente la utilización de planes estratégicos en la organización.			x				x				x		
	Indicador 02: Toma de decisiones													
3	Las decisiones tomadas en la empresa han sido buenas.			x				x				x		
4	Ha sido usted participe para alguna decisión tomada.			x				x				x		
	Indicador 03: Control de operaciones													
5	Hay un buen desempeño en base al control de operaciones.			x				x				x		
6	Considera importante el control de operaciones.			x				x				x		
	Dimensión 2: Gestión													
	Indicador 01: Gestión de suministro													
7	Hay una buena gestión en el uso de suministro.			x				x				x		
8	Se siente a gusto con la gestión que realiza.			x				x				x		
	Indicador 02: Monitoreo													
9	Hay un monitoreo continuo para la elaboración del producto final.			x				x				x		
10	Está de acuerdo que haya un monitoreo en su gestión de producción.			x				x				x		
	Indicador 03: Productividad													
11	Realiza un buen uso de insumos para su mejor productividad.			x				x				x		
12	Cumple con su meta establecida en productividad.			x				x				x		
	Dimensión 3: Procesos													
	Indicador 01: Optimización de tiempo													
13	Le parece apropiado la medición de tiempo para optimizar su proceso de producción.			x				x				x		
14	Hay una lista de acciones para optimizar el tiempo de cada proceso.			x				x				x		
15	Su producción es eficiente en cuanto a la optimización de tiempo.			x				x				x		
	Indicador 02: Calidad de producto													
16	Los materiales para la producción son de calidad.			x				x				x		
17	El producto sale en óptimas condiciones de uso.			x				x				x		
18	Al culminar con el proceso se muestra un producto de calidad.			x				x				x		
	Indicador 03: Distribución													
19	Hay un control para la distribución de productos.			x				x				x		
20	Se realiza a tiempo la distribución de productos.			x				x				x		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr: LINO GAMARRA EDGAR DNI: 326508776

Especialidad del validador: LIC. EN EDUCACIÓN, LIC. EN ADMINISTRACIÓN, Dr. EN ADMINISTRACIÓN

23 D

23 de Mayo de 2022



Anexo 6. Prueba de fiabilidad mediante Alpha de Cronbach

Variable cadena de suministro

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,848	20

Variable gestión de operaciones

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	20

Anexo 7. Base de datos estadísticos

Variable cadena de suministro

sujeeto	Variable 1: Cadena de suministros																				VID1	VID2	VID3	V1
	Dimension 1						Dimension 2						Dimension 3											
	ind. 1		ind. 2		ind. 3		ind. 1		ind. 2		ind. 3		ind. 1		ind. 2		ind. 3							
	YIDIP1	YIDIP2	YIDIP3	YIDIP4	YIDIP5	YIDIP6	YID2P7	YID2P8	YID2P9	YID2P10	YID2P11	YID2P12	YID3P13	YID3P14	YID3P15	YID3P16	YID3P17	YID3P18	YID3P19	YID3P20				
1	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	2	4	5	4	5	5	5	3	4	28	23	35	86
2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	3	5	5	28	23	38	89
3	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	5	3	4	5	26	23	37	86
4	4	4	5	3	4	3	2	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	23	23	35	81
5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	26	24	37	87
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	4	4	3	5	5	5	5	5	30	23	36	89
7	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	3	28	27	32	87
8	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	25	22	33	80
9	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	27	25	34	86
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	30	26	40	96
11	4	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	25	21	31	77
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	30	23	40	93
13	4	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	25	21	31	77
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	3	4	30	26	35	91
15	4	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	3	3	4	25	21	32	78
16	4	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	25	21	31	77
17	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	1	5	3	3	4	5	4	3	3	19	17	30	66
18	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	3	26	21	31	78
19	4	3	5	3	5	5	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	25	21	31	77
20	4	4	3	3	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	22	23	32	77
21	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	22	22	30	74
22	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	2	1	5	4	3	4	3	3	4	4	25	18	30	73
23	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	28	22	39	89
24	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	2	3	4	4	3	3	5	5	5	4	25	24	33	82
25	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	24	21	28	73
26	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	26	23	40	89
27	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	2	4	5	5	5	5	3	5	4	26	22	36	84
28	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	2	1	4	5	5	5	4	5	4	4	26	22	36	84
29	4	3	5	3	5	3	3	5	3	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	23	21	31	75
30	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	1	4	5	4	5	5	4	5	5	29	21	37	87

Variable gestión de operaciones

Variable 2: Gestion de operaciones																								
objeto	Dimension 1						Dimension 2						Dimension 3						VID1	VID2	VID3	V1		
	ind. 1		ind. 2		ind. 3		ind. 1		ind. 2		ind. 3		ind. 1		ind. 2		ind. 3							
	V2D1P1	V2D1P2	V2D1P3	V2D1P4	V2D1P5	V2D1P6	V2D2P7	V2D2P8	V2D2P9	V2D2P10	V2D2P11	V2D2P12	V2D3P13	V2D3P14	V2D3P15	V2D3P16	V2D3P17	V2D3P18					V2D3P19	V2D3P20
1	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	24	28	37	89
2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	28	27	36	91
3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	24	28	38	90
4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	22	24	35	81
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	28	30	39	97
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	30	40	99
7	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	25	26	33	84
8	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	27	25	36	88
9	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	28	27	38	93
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	30	29	38	97
11	4	4	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	1	3	4	4	4	3	24	23	27	74
12	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28	30	39	97
13	4	4	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	2	3	4	4	3	3	24	23	28	75
14	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	27	26	35	88
15	4	3	3	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	2	3	4	4	3	3	25	23	28	76
16	4	2	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	2	3	4	4	3	3	22	23	28	73
17	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	3	21	23	28	72
18	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	24	27	36	87
19	4	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	3	3	22	24	30	76
20	5	3	5	1	5	3	4	5	3	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	22	23	33	78
21	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	22	22	35	79
22	5	5	4	3	5	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	25	27	35	87
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	29	28	39	96
24	4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	24	24	37	85
25	4	4	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	24	23	29	76
26	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28	29	39	96
27	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	26	25	35	86
28	4	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	26	25	35	86
29	4	4	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3	3	24	23	30	77
30	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	29	28	39	96

Anexo 8. Registro de artículos científicos

Variable cadena de suministro

Artículo Científico	Título	Autor	Año
AC 1	Is your supply chain ready for the next disruption? building resilient chains	Alvarenga, M. Z., de Oliveirai, M., Paulo Valadares, Zanquetto Filho, H., Desouza, K. C., & Ceryno, P. S.	2022
AC 2	The effect of motivators, supply, and lean management on sustainable supply chain management practices and performance	Baliga, R., Raut, R., & Kamble, S.	2020
AC 3	Investigating green supply chain management practices and performance: The moderating roles of supply chain ecocentricity and traceability.	Cousins, P. D., Lawson, B., Petersen, K. J., & Fugate, B.	2019
AC 4	The challenges and practice of metal industries into global supply chain integration	Dametew, A. W., Beshah, B., & Ebinger, F.	2020
AC 5	Multichannel segmentation in the after-sales stage in the insurance industry	Dalla, I. Brochado, A, Texier, L. & Najjar, D.	2018

AC 6	La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia. <i>Ad-Minister</i> , (33), 113-134.	Guevara, E. G. R.	2020
AC 7	Investigating the factors affecting the development of the humanitarian aid supply chain by popular athletes. <i>Propósitos y Representaciones</i> , 9, 1-12.	Gheibi, Y., Bahrami, S., & Farahabadi, M. B.	2021
AC 8	Selección y evaluación de proveedores de logística externa en la cadena de suministro: Una revisión sistemática. <i>Cuadernos De Gestión</i> , 21(2), 7-18.	Granillo-Macías, R., & González-Hernández, I.,J.	2021
AC 9	Renewable energy in sustainable supply chain: A review. <i>Revista Facultad De Ingeniería Universidad De Antioquia</i> , (104), 152-167.	Marques, E., Guimarães, V.,de Almeida, de Azevedo- Ferreira, M., & Boloy, R. A.	2022
AC 10	Gestión de Proveedores en la Cadena de Suministro de la Minería del Cobre en Chile	Gahona, O	2020

AC 11	Cadenas mundiales de suministro y trabajo decente: instrumentos jurídicos ordenados a garantizarlo	Nieto, P.	201
AC 12	The effect of supply chain information management and information system infrastructure: The mediating role of supply chain integration towards manufacturing performance in malaysia. <i>Journal of Enterprise Information Management</i> , 31(5), 751-770.	Veera Pandiyan, K. S., Atikah, S. B., Zarina Binti, A. M., & Ali, H. Z.	2018
AC 13	Can you grow your supply chain without skills? The role of human resource management for better supply chain management in Latin America.	Patrucco, A., Rivera, L., Mejia, A. & Sheffi, Y.	2022
AC 14	The relationship between logistics and marketing performance in the supply chain. Different paths for manufacturers and distributors	Vallet, T. & Rivera, p.	2018

Artículo Científico	Número de registro	Indizados	Año
AC 1	doi: https://doi.org/10.1590/S0034-759020220106	Web of Science	2022
AC 2	doi: http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-01-2019-0004	Web of Science	2020
AC 3	doi: http://dx.doi.org/10.1108/IJOPM-11-2018-0676	Web of Science	2019
AC 4	doi: http://dx.doi.org/10.1080/23311916.2020.1762523	Web of Science	2020

AC 5	doi: http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0174	Web of Science	2018
AC 6	doi: http://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.33.6	Web of Science	2018
AC 7	doi: https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE2.954 doi: https://doi.org/10.5295/cdg.191141rg	Web of Science	2020
AC 8		Web of Science	2021
AC 9	doi: https://doi.org/10.22136/est20221696	Web of Science	2022
AC 10	doi: https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34288	Web of Science	2020
AC 11	doi: https://doi.org/10.5209/crla.66045	Web of Science	2019
AC 12	http://dx.doi.org/10.1108/JEIM-06-2017-0084	Web of Science	2018
AC 13	https://doi.org/10.1108/IJLM-11-2020-0426	Web of Science	2022
AC 14	https://doi.org/10.3232/UBR.2018.V15.N4.03	Web of Science	2018

Gestión de operaciones

Artículo Científico	Título	Autor	Año
AC 1	Tipos de decisiones con base en las herramientas de contabilidad de gestión en las empresas de confección	Castrillón, T. A., & Valencia, L. C. M.	2018
AC 2	Sistema de gestión de información de los servicios y medios del cómputo de Group Empresarial Construcciones Granma. 3 ciencias, 5(3).	Castro, Y., Carbonell, S., y Leonard, E.	2016
AC 3	Gobierno y gestión de ti en las entidades públicas. <i>Ad-Minister</i> , (31), 75-92.	Echeverry, C. E. M., Trujillo, M. L., & Duque, F. J. V.	2017
AC 4	Efectos de la sostenibilidad y del valor logístico en las relaciones entre empresas de transporte marítimo.	Justavino-Castillo, M., Gil-Saura, I., & Fuentes-Blasco, M.	2020
AC 5	Propuesta de un modelo de sistema integrado de gestión de la información documental para las organizaciones.	Martínez, M. Á., del Prado, & Navarro, M. Á. E.	2016

AC 6	Control y administración de datos en una mina subterránea de oro y plata. <i>Tecnura</i> , 24(64), 66-80.	Narváez, D. A., Pérez, B. L., Giubergia, A. A., & Gil-Costa, G.	2020
AC 7			
AC 8	Administración del riesgo estratégico en algunas grandes empresas privadas de Colombia. <i>Ad-Manager</i> , (36), 67-96.	Palacio Giraldo, A. L., & Nuñez, M. A.	2020
AC 8	El ciclo cliente proveedor y la familia de normas ISO 9000. Revista científica, 10(20) .	Palomeque, M.	2016
AC 9	Alternate title: Environmental planning and recycling of solid urban waste	Raza-Carrillo, D., & Acosta, J	2022
AC 10	Nivel de adopción de tecnologías de la información y la comunicación en empresas comercializadoras de mango en Nayarit - México. <i>Estudios Gerenciales</i> , 34(148), 292-304.	Solano, V. S., Dena, J. M. M., Rodríguez, I., Shamir Rojas, & Olavarrieta, L. A. I.	2018
AC 11	El efecto de los mecanismos internos de control en las operaciones con información privilegiada. <i>Estudios Gerenciales</i> , 33(144), 228-239.	Tobar, J. E., del Brío, E., B., & de Miguel, A.	2017
AC 12	The Circular Economy and Sustainability: A Systematic Literature Review. A systematic literature review. <i>Cuadernos De Gestión</i>	Gil-Latama, M., Latorre, P.	2022

AC 13	Una propuesta de modelo con base en NIIF pymes para el mejoramiento de la gestión económica y financiera en pequeñas empresas guayaquileñas.	Vicente, R., & Encarnación, E.	2022
AC 14	Trends and challenges in operations strategy research: Findings from a systematic literature review.	Vivares, J. A., Avella, L., & Sarache, W.	2022

Artículo Científico	Número de registro	Indizados	Año
AC 1		Web of Science	2018
AC 2	doi: http://dx.doi.org/10.17533/udea.rc.n72a06 doi: https://doi.org/10.17993/3ctic.2016.53	Web of Science	2016
AC 3	doi: http://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.31.5	Web of Science	2017
AC 4	doi: http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2020.157.3767	Web of Science	2020
AC 5	doi: http://dx.doi.org/10.5209/RGID.54708 http://dx.doi.org/10.1108/IJBM11-2016-0174	Web of Science	2016
AC 6	doi: http://dx.doi.org/10.14483/22487638.15587	Web of Science	2020
AC 7	doi: http://dx.doi.org/10.17230/Ad-minister.36.4 doi:	Web of Science	2020
AC 8	https://doi.org/10.21676/23897848.1876	Web of Science	2016
AC 9	doi: https://doi.org/10.22136/est20221696	Web of Science	2022
AC 10	doi: http://dx.doi.org/10.18046/j.estger.2018.148.2639	Web of Science	2018
AC 11	doi: http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.07.002	Web of Science	2017

AC 12	https://doi.org/10.5295/cdg.211492mg	Web of Science	2022
AC 13	https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.3	Web of Science	2022
AC 14	https://doi.org/10.5295/cdg.211543ja	Web of Science	2022

Anexo 10. Carta de autorización de la empresa

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

24 de octubre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, Daniela León Dávila, identificado (a) con DNI N° 46280988 representante de la empresa/institución Aislasistemas S.A.C con el cargo de Administradora, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) AVILA RODRIGUEZ, ELVA KEICO
- b) DAVILA BRIONES, ENZO ADRIAN Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada **IMPORTANCIA DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y LA GESTIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA AISLASISTEMAS S.A.C., LIMA 2021**

Si No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



DANIELA LEÓN D.
ADMINISTRACION

AISLASISTEMAS SAC



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO PACORA JESUS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Importancia de la Cadena de Suministro y la Gestión de Operaciones en la empresa Aislasisistemas S.A.C., Lima 2022", cuyos autores son AVILA RODRIGUEZ ELVA KEICO, DAVILA BRIONES ENZO ADRIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO PACORA JESUS DNI: 06253522 ORCID: 0000-0003-4188-2479	Firmado electrónicamente por: JESUSRROMEROP el 15-07-2022 20:04:39

Código documento Trilce: TRI - 0312464