



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio a los  
clientes de la empresa EL CHALÁN S.A.C Piura-2022

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

**AUTORA:**

Ramirez Barrios, Yomira ([orcid.org/0000-0003-4487-0377](https://orcid.org/0000-0003-4487-0377))

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William ([orcid.org/0000-0001-5815-6559](https://orcid.org/0000-0001-5815-6559))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por concederme sabiduría y las fuerzas para seguir adelante en toda esta travesía de constante aprendizaje sin el nada de esto sería posible. A mi Madre por ser mi gran apoyo, por brindarme su amor incondicional y enseñarme con el ejemplo que nunca nos debemos rendir a pesar de las adversidades, a mi papá Alfredo, hermanos que con su cariño nunca me dejan sola, en especial a mi hermano Peter a mis hijas valentina, Mia y Saraí, por ser mi motor y motivación para poder lograr la terminación de mi carrera por apoyarme en todo momento.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios porque sin el nada de esto sería posible por darme la fuerza y mover corazones para que pueda terminar con este proyecto, para lograr todas las metas que tengo en la vida, a mis padres, hermanos, mis hijas por su apoyo y cariño incondicional.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	14
3.3. Poblacion y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos .....	16
3.5 Procedimiento .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	56
ANEXO.....	60

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura-2022.....	18
<b>Tabla 2.</b> Cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente.....	19
<b>Tabla 3.</b> Influencia de la gestión estratégica de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.....	20
<b>Tabla 4.</b> Gestión estratégica de la cadena de suministro al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.....	20
<b>Tabla 5.</b> Influencia de la gestión táctica de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.....	22
<b>Tabla 6.</b> Gestión táctica de la cadena de suministro al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.....	22
<b>Tabla 7.</b> Influencia de la gestión operativa de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.....	23
<b>Tabla 8.</b> Gestión operativa de la cadena de suministro al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.....	24

## Resumen

La presente investigación tubo como objetivo general la influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa EL CHALÁN S.A.C. Piura 2022. La metodología que se utilizó es de tipo aplicada, el diseño no experimental, correlacional causal con el enfoque cualitativo y cuantitativo. La población estuvo conformada por 129 trabajadores de la empresa, utilizando como instrumento el cuestionario. Según los resultados que se obtuvieron de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa el Chalán S.A.C, la gestión operativa, táctica y es trágica no tiene una correlación directa de forma separada, para que exista una correlación tienen que ir de la mano. Se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre la cadena de suministro y la calidad de servicio, con un índice de 0.029 es decir, que mientras la cadena de suministro tenga un óptimo nivel, es necesario mejorar los procesos de la cadena de suministro para brindar un buen servicio en la empresa EL CHALÁN S.A.C.

**Palabras Clave:** gestión, calidad, cadena de suministro, servicio.

## **Abstract**

The general objective of this research is the influence of the supply chain on the quality of customer service of the company EL CHALÁN S.A.C. Piura, 2022 the methodology used is applied, non-experimental, causal correlational design with a qualitative and quantitative approach. The population consisted of 129 company workers, using the questionnaire as an instrument. It was concluded that there is a positive relationship between the supply chain and the quality of service using the questionnaire as an instrument. It was concluded that there is a positive relationship between the supply chain has an optimal level, it is necessary to improve the processes of the supply chain to provide a good service, with an index of 0.029, that is, of the supply chain to provide a good service in the company EL CHALÁN S.A.C.

Keyword: management, quality, supply chain, service.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, se vive en un mercado muy competitivo en el cual los efectos de la globalización han hecho que las empresas se vean forzadas a producir nuevas ideas para poder incursionar en el entorno y de esta manera conseguir la ventaja competitiva. En consecuencia, de esto, las empresas están enfocadas en poder mejorar la gestión de la cadena de suministro, en crear valor para el cliente, interesándose específicamente en la satisfacción que puedan percibir. Se puede decir que, la cadena de suministro está brotando como una mezcla entre las mejores prácticas de negocios y la tecnología a nivel mundial.

Actualmente la empresa "El CHALÁN S.A.C" busca ser una de las empresas más exitosas del norte del Perú, motivo por el que se requiere que todas las sucursales estén abastecidas adecuadamente, Para ello se debe tomaren cuenta la cadena de suministro de una manera sustentable y apropiada su resultado será darle calidad de servicio que el cliente requiere.

La cadena de suministro es la coordinación sistemática entre la gestión estratégica táctica y operativa de una empresa que tiene como objetivo mejorar el desempeño de la empresa. (Chávez y Torres,2012), El problema principal de la empresa "El Chalán S.A.C" está en el área de logística existe una falencia en el control de inventario por lo que almacén tiene un stock insuficiente para la producción. Además del retraso del proceso operativo y la mala planificación logística, hace que el cliente este insatisfecho, ya que cuando van a las sucursales no están abastecidas con los sabores deseados y eso produce una insatisfacción en los clientes. Se debe tomar medidas organización del área y del control del inventario, ya que no se están abasteciendo adecuadamente.

De continuar esta situación en la empresa El CHALAN S.A.C representara un cliente insatisfecho, las ventas bajaran e influirá en la calidad de servicio que se está ofreciendo ya que es una ventaja competitiva para el éxito de la empresa.

Los clientes requieren una alta calidad no solo en el servicio sino también en el producto, ya que, si existen falencia se perderá el interés por consumir los productos y el consumidor puede remplazar fácilmente el producto.

Para garantizar una buena experiencia del cliente, se implementarán controles de



gestión estrictos en toda la cadena de suministro, incluso más directamente en la selección de proveedores y la confiabilidad del cliente. Conducir a la satisfacción del cliente.

En este contexto se ha planteado formulación del problema que es ¿cómo está influyendo la cadena de suministro en la calidad de servicio a los clientes de la empresa El Chalán S.A.C Piura-2022? Asimismo, se elaboró las siguientes preguntas específicas. ¿cómo está influyendo la gestión estratégica en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán S.A.C Piura-2022? ¿cómo está influyendo la gestión táctica en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán S.A.C Piura-2022? ¿cómo está influyendo la gestión operativa en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán S.A.C Piura-2022?

La presente investigación se justificó de la siguiente manera, es importante analizar la empresa El Chalán SAC, ya que, los resultados obtenidos servirán para que el gerente y sus trabajadores comprendan la influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio que se brinda los clientes de la empresa, además conocerán las limitaciones que existen y así deberán mejorarlas para que se tomen decisiones estratégicas y ayude en la mejora de las actividades la cadena de suministro y brindar un servicio de calidad.

Permitirá estudiar una variable importante en el ámbito empresarial, debido a que, el mercado es cada vez más competitivo, asimismo las organizaciones están resaltando por ofrecer un producto de calidad, bajo precio y en el momento que se demanda es decir ofrecer un servicio de calidad.

El instrumento de evaluación que se utilizó permitirá saber si existe una correlación entre la cadena de suministro y la calidad de servicio al cliente en la empresa El Chalán S.A.C. Si hay una relación entre ambas variables se tiene la posibilidad de potenciarlas para la mejora de la empresa.

La presente investigación tiene como objetivo general evaluar la influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán S.A.C Piura -2022. Asimismo, tiene como objetivos específicos los siguiente: Analizar la influencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio al cliente en la empresa El Chalán S.A.C Piura-2022, Determinar la influencia de la gestión táctica en la calidad de servicio al cliente en la empresa El Chalán S.A.C Piura-2022, Medir

la influencia de la gestión operativa en la calidad de servicio al cliente en la empresa El Chalán S.A.C Piura-2022.

Por otro lado, esta investigación tiene como hipótesis General: La cadena de suministro influye significativamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa El Chalán S.A.C. Piura- 2022. Y las hipótesis específicas son: La gestión estratégica influye significativamente en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán S.A.C, La gestión táctica influye significativamente en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán S.A.C. PIURA 2022, La gestión operativa influye significativamente en la calidad de servicio al cliente de en la empresa El Chalán S.A.C Piura – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional contamos con autor Chang (2014) Atención al cliente en los servicios del municipio de Mala catán San Marcos, Guatemala, México. El propósito de la encuesta es evaluar el servicio al cliente, El propósito de la encuesta es evaluar el servicio al cliente. El método utilizado fue descriptivo se utilizó una herramienta de cuestionario a un número determinado de usuarios de esta institución la cual se obtuvo como resultado que la atención que se brinda al cliente carece de estrategias que orienten a la infraestructura, la calidad del servicio brindado es deficiente y la ambientación no es la adecuada, además, se recomienda capacitar al personal y mejorar el ambiente físico del local.

Asimismo, a Vera y Trujillo (2017), *Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes*, instituto tecnológico, Monterrey México, tuvo como objetivo describir el desarrollo de una escala que mida el método de servicio que se brinda en los restaurantes de México, para ello se utilizó una investigación cualitativa, el instrumento utilizado fue la encuesta que se hizo con definición de la calidad de servicio, medición específica en restaurantes, se expusieron los resultados de diferentes pruebas empíricas y se corrigieron las escalas como la validez y confiabilidad; La definición que más aportó para la investigación fue la literatura de SERVQUAL.

Por otro lado, como antecedentes nacionales tenemos a Galván Del Pozo y Zamudio. (2019). *Cómo abordar la gestión del riesgo en las cadenas de suministro y su impacto de localización*. Tesis doctoral en la Universidad peruana de ciencias aplicadas en Lima. El propósito de esta tesis es estudiar el fenómeno de gestión de riesgo y las estrategias de riesgo en la cadena de suministro.

Tesis de grado universidad peruana de ciencias Aplicadas, Lima. El objetivo de esa tesis fue investigar el fenómeno de la gestión de riesgos, así como las estrategias aplicables a la posibilidad de riesgo en la cadena de suministro.

Asimismo, la metodología utilizada es un enfoque cualitativo del autor Roberto Hernández San Pieri; Aplicada a 100 fuentes que se extrajeron de estudios top de investigación a nivel mundial. Se llegó a la conclusión que el entorno cada vez es más competitivo y los gerentes del área de gestión de riesgos debe gestionar dichos riesgos de competitividad para prevenir las probables interrupciones e incertidumbres.

López. (2019). *Cadena de suministro en la importación y el impacto en la producción de la empresa Espinoza Asociados S.A. – Lima 2018*. Tesis de grado de la universidad Cesar Vallejo, Lima. El objetivo principal de esta investigación es determinar la cadena de suministro en la importación y su impacto en la producción de la empresa Espinoza S.A. — 2018. La metodología que se ha utilizado es descriptiva – correlacional, asimismo el instrumento fue la encuesta y tuvo como muestra una población de 27 personas de las áreas de compras, almacén, inventario, logística producción y transporte de la empresa Espinoza S.A. el resultado que se obtuvo fue confiable para cadenas de suministro y producción de la empresa Espinoza Asociados s.a. ya que estadísticamente el resultado que se obtuvo de los datos de confiabilidad que se extrajeron del alfa de Cronbach el cual se aplicó en el SPSS fue de 0.960.

Pérez y Rabanal. (2019). *Propuesta de mejora de la cadena de suministros y su relación con el desempeño de la empresa comercializadora de loncheras Loncherías Nutritivas E.I.R.L*, Universidad privada del norte, Cajamarca, Perú; Tesis para optar al título de ingeniero industrial. El objetivo general es mejorar la gestión de la cadena de suministro para la Empresa comercializadora Loncherías Nutritivas E.I.R.L, la metodología utilizada es cuantitativa con diseño explicativo, los instrumentos utilizados son los de observación y entrevista los datos de información de las necesidades y estado de abastecimiento de la materia prima se aplicaron en el diagrama de Ishikawa Pareto lo que resultó en ambos.

Idrogo (2016). *Calidad de servicio del restaurante Antojitos Chótanos*, universidad Cesar Vallejo, Lima. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración de hotelería y turismo. El objetivo principal de esta tesis fue evaluar cuál es el nivel de calidad de servicio que brinda el restaurante Antojitos Chótanos, la metodología fue cuantitativa de tipo descriptiva de diseño no experimental los instrumentos utilizados fueron la encuesta basada en la teoría de SERVPERF apoyada de los autores (Parasuram, Zeithaml y Berry, Gronroos) y su muestra fueron 287 comensales del restaurante, se obtuvo como resultado que la calidad de servicio tuvo un nivel regular por lo que se recomendó capacitar al personal en la atención al cliente, fidelización del cliente y también a la gerencia para lograr la satisfacción.

Vásquez (2018). *Medición de la percepción de la calidad del servicio que brinda Kango Café Heladería a sus clientes*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lima. Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas; El objetivo de esta investigación es evaluar los factores que intervienen en la percepción que tienen los clientes de la calidad de servicio que brinda KangoCafé. Asimismo, la metodología utilizada fue cuantitativa con un nivel descriptivo y diseño no experimental, el instrumento utilizado fue la encuesta que se aplicó a una población que asciende a 13552 que consumen en la heladería el cual se obtuvo como conclusión que la percepción que tienen los clientes de la calidad de servicio brindada en la heladería es buena.

Con respecto a los antecedentes locales, se tuvo en cuenta a *Agurto (2018) propuesta de implementación de un sistema logístico para el control de materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa ILLARI S.A.C. - Talara; 2017*, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. El objetivo de esta investigación es mejorar la calidad de servicio al cliente de la empresa ILLARI SAC. aplicando la implementación de tecnologías de comunicación e información. La metodología utilizada es cuantitativa de nivel descriptivo con diseño no experimental, el instrumento utilizado fue la encuesta que se le aplicó a una población de 100 trabajadores con el cual se obtuvo como resultado que el 59% de los trabajadores no estaban satisfechos con el sistema actual, mientras el 41% si está satisfecho lo que confirmó que se necesita implementar el sistema propuesto.

Ruiz (2016). *Determinación de indicadores, estándares y características de calidad en empresas de servicios*, Universidad de Piura, Piura, Perú. El objetivo principal de esta investigación es presentar un procedimiento estándar a partir del cual pueda determinar el nivel de calidad de cualquier servicio, asimismo se utilizó la metodología descriptiva-no experimental con instrumento de la encuesta que se aplicó para los egresados académicos de ingeniería industrial y sistemas de la universidad de Piura el cual obtuvo como resultado la problemática de muchos servicios, al intentar otorgar una mayor ventaja competitiva hacia el cliente y/o usuario del servicio, con el fin de fidelizarlo.

Uchofen. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio en un Retail Homocentro utilizando la metodología RSQS (Retail Service Quality Scale)*, universidad de Piura,

Piura. Tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial y de Sistemas. El objetivo de esta tesis es calificar el servicio de calidad evaluar aplicado la metodología Retail Service Quality Scale, el instrumento utilizado fue la encuesta la cual se aplicó a 230 personas que fueron a la tienda Retail homecenter dando como resultado que la percepción del cliente del servicio al cliente es de servicio como buena, pero se les recomendó mejorar en algunas dimensiones para que la atención al servicio sea excelente.

Montero (2019) *Características de la calidad de servicio y la atención al cliente en la heladería "Don Carlos" en la provincia de Sullana, año 2018*, Universidad católica los ángeles de Chimbote; Sullana, Piura. Tesis para lograr titularse de licenciada en administración. La presente tesis tiene como finalidad determinar las características de la calidad de atención y servicio al cliente en la heladería DON CARLOS, la metodología utilizada es descriptiva con nivel cuantitativo, el diseño trasversal no es realista, el experimento y metodología utilizada fue una encuesta construida con 35 preguntas realizadas a una muestra de 68 clientes que visitaron una heladería como excelente.

Acevedo (2020) *Planificación estratégica y calidad del servicio educativo entre estudiantes del Departamento de Psicología de la Universidad Federico Villareal*, Universidad Federico Villareal; Engranaje. Tesis para un diplomado en administración. El objetivo fue determinar la relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio educativo en estudiantes del Departamento de Psicología de la Universidad Federico Villarreal. La muestra de trabajo estuvo conformada por 168 estudiantes y alumnas, a quienes se les aplicó dos cuestionarios para medir las variables de planificación estratégica, la calidad de los servicios educativos y herramientas para superar la validez de la evaluación profesional y la calidad de los servicios. De confianza a través de un prototipo. Los resultados se analizaron mediante hoja de cálculo Excel y software estadístico SPSS. A nivel descriptivo se utilizaron tablas y rangos estadísticos para determinar el predominio de las variables; A nivel de inferencia se utilizan estadísticos para parámetros de Pearson con un nivel de significancia de 0.05. Los resultados obtenidos muestran que la planificación estratégica se relaciona directa, media y significativamente con la calidad de los servicios educativos entre los estudiantes de la muestra de estudio. Asimismo, planificación

estratégica está íntimamente relacionada con todas las dimensiones de la calidad del servicio educativo

Altivez (2019) Medición y análisis de calidad y estrategias de mejora para empresas de servicios de Piura, Universidad de Piura. Piura, Perú. Tesis para adquirir el título de Ingeniero Industrial y de Sistemas. El objetivo principal de esta investigación es evaluar el nivel del servicio de Retailers y tiendas por departamento de la ciudad de Piura. Además se definen y validan los estándares y características que definen la calidad del servicio al cliente en las áreas analizadas, los métodos utilizados son no experimentales y cualitativos, las observaciones aplicadas se utiliza al servicio al cliente como herramienta, por lo que las expectativas del cliente juegan un importante en la satisfacción y la calidad del servicio percibida.

Adicionalmente, se identifican y validan los estándares y características que determinan la calidad del servicio hacia los clientes en los sectores analizados, la metodología utilizada es no experimental–cualitativa, los instrumentos utilizados fueron la observación que se aplicaron a los clientes que dio como resultado que las expectativas de los clientes cumplen un papel principal en la satisfacción y percepción de la calidad del servicio.

Para definir la primera variable se han tomado conceptos de algunos autores como Chopra y Mendel (2013), Describen que el objetivo primordial de la cadena de suministro es aumentar el valor generado, porque el precio es diferente al valor agregado que la cadena de suministros ha generado. Para realizar un correcto proceso en la cadena de suministro se tiene que optimizar los gastos y costos de la empresa además diferenciaremos el precio del producto, cuanto tiempo y la calidad que vamos a brindar al cliente, se puede generar una rentabilidad positiva en la empresa.

Por otro lado, para el autor Carreño (2017) La cadena de suministro se forma por organizaciones que colaboran y coordinan teniendo como meta lograr satisfacer las necesidades de los clientes, las organizaciones que conforman la cadena de suministros son fabricantes, proveedores, distribuidores, minoristas y cliente final. Para el autor el termino correcto de la cadena de suministro es la red de suministro por que describe lo complejo, pues el concepto de cadena se refiere más a una alinealidad que son proveedores, fabricantes, distribuidores, minoristas y el mismo

cliente final. El objetivo de la cadena de suministro es tener la administración de los flujos de información de productos y de fondos, además se tiene posibilidades de que el servicio al cliente mejore y beneficiar la cadena de suministro.

Asimismo, para profundizar en la primera variable se utilizaron los autores Chávez y Torres (2012) ellos definen que la cadena de suministro no es solo un conjunto de actividades que abastecen, transforman el producto y lo transportan. Es más complejo que eso, Es decir existe una relación de actividades de adelante hacia atrás y de atrás hacia adelante, Se describe la cadena de suministro como un sistema complicado en el que el desempeño se determina a través de la relación que existe entre las organizaciones, ya que, dentro de cada organización se realizan funciones que están relacionadas entre sí.

Según Chávez y Torres (2012) la primera dimensión de la cadena de suministro es la gestión estratégica, la cual debe orientarse con objetivos estratégicos para que sea una ventaja competitiva que la diferencie de las demás empresas a largo plazo. Las actividades y acciones que se realicen en la empresa deben estar debidamente coordinadas ya que de ellas depende la visión sistemática de la cadena de suministro, si la gestión estratégica se lleva correctamente la empresa tiene una alta probabilidad de tener éxito porque abarca el conjunto de metas y su objetivo es cumplir con la visión planteada.

Para el primer indicador de gestión estratégica es la planeación de proveedores el autor citado es Leira (2014) es necesario conocer la capacidad de producir de nuestros proveedores y que se pueda elaborar un plan de entrega si no sabemos cuál es la capacidad que tiene el proveedor podemos llegar a saturar su capacidad productiva y así no cumpla con nuestros pedidos y nos perjudique nuestra propia entrega.

Por otro lado, el segundo indicador es planificación de stock, el cual se citó al Fernández (2017) argumenta que un negocio debe tener una correcta planificación de stock para brindar un servicio de calidad, si no hay una buena planificación significara pérdida de venta, el cliente se frustra si escoge algún producto del negocio y le informan que no hay, se pierde la venta.



Asimismo, la segunda dimensión que es gestión táctica se citó a Chávez y Torres (2012) define la gestión táctica son decisiones que toma la administración de la empresa a corto plazo, ya sea el proceso de entrega del servicio o el proceso de pedidos, Con esta gestión se puede crear e innovar en nuevos productos que satisfagan la necesidad de los clientes. Dentro de esta gestión están los procesos que apoyan a que la empresa siga innovando existan nuevas tecnologías, nuevos productos y se mejoren los productos que ya se ofrecen.

Para el primer indicador que es el compromiso laboral se propuso a Bedoya y Poveda (2016) en su artículo work engagement y compromiso laboral, define que el compromiso laboral mide el involucramiento e identificación que tienen los trabajadores hacia la organización. Asimismo, los trabajadores trataran de lograr los objetivos de la empresa, si tienen un alto grado de identificación y aceptación con la visión, valores y misión de la organización.

Para el siguiente indicador, procesamiento de pedidos se propuso a Ballou (2004) que lo define como el número de actividades que se incluyen en el ciclo del pedido al cliente que son la preparación, la entrada, la transmisión, el informe y el surtido del pedido. Es por ello, que muchas empresas están creando software que ayuden a disminuir tiempos en tomar los pedidos con el objetivo de atender a tiempo todas las necesidades de los consumidores.

Para la tercera dimensión que es gestión operativa se citó a Chávez y Torres (2012). Las empresas para que puedan crecer y ayuden a lograr sus objetivos a largo plazo deben tomar decisiones a corto plazo porque cada vez que se utiliza la mercadería para producir, almacenar y distribuir (actividades operacionales) deben estar en coordinación todas las empresas.

Para el primer indicador de la tercera dimensión se escogió al autor Arada (2015) define que la distribución es el proceso en el que el cliente conoce el producto y se obtiene contacto con el personal de la empresa, Este proceso es clave para la cadena de suministro.

Para el segundo indicador que es el movimiento de mercaderías se sustentó a Carro (2014) el cual define que es una actividad de manipulación donde se transportan y mueven los productos ya que, Es importante en el proceso de venta y compras de productos. Así mismo cuando se cierra la venta y el cliente recibe el producto, sin

mermas, sin daños y en el tiempo acordado. Es necesario tener un buen sistema de distribución donde el transporte y almacenaje se realicen de forma eficaz.

Asimismo, para el último indicador de abastecimiento define Pérez (2014) las organizaciones que comercializan o fabrican un producto debe estar abastecido de materia prima o sustancias que utilizaran para la creación de dicho producto. Este proceso responde a las necesidades de producción de materiales para la creación de productos y servicios que se brinda a los clientes.

Para profundizar en la variable dependiente se ha citado algunos autores que definen la calidad de servicio. Según Vásquez (2009) el concepto de calidad se percibió de distintas maneras al transcurrir el tiempo, existen varias instituciones y autores que han brindado su propio concepto de calidad.

Para Deming (1989) como se citó en Nava (2006) define la calidad como lograr una eficiente producción donde los productos o servicio sea como el consumidor lo desea.

Según Juran (1989) como se citó en Nava (2006) considera que la calidad se adecúa al uso, Asimismo cree que lo que opine el cliente del servicio o producto que se brinda es la que indica la calidad real, Para el autor se basa en la llamada trilogía de Juran que son el control de calidad (durante las operaciones), planificación de la calidad, y mejoría de calidad.

Como primera dimensión se escogió la planificación de la calidad del autor Juran (1989) como se citó en Nava (2006) este es el proceso donde se definen las características para cubrir las necesidades del producto o servicio y así satisfacer al cliente.

El primer indicador es la política de la empresa se citó al autor Alain (2013) Define la política como los valores que establece la empresa para que se apliquen en la conducta y en los procesos que se deben seguir ante algún problema que se presente en la organización. Además, se enfoca en los aspectos de calidad de servicio por las estrategias de precios y los productos vendidos.

El segundo indicador es la comunicación, el autor Puchol (2012) Argumenta que el indicador ayuda a transmitir de manera efectiva las estrategias de la empresa y políticas de la empresa, por lo que difunde la cultura empresarial y contribuye con la integración del personal en la organización.

El tercer indicador es el comportamiento del consumidor donde se citó a los autores

Hoyer et ál. (2015). Define la conducta del usuario donde se refleja las decisiones que tiene un consumidor respecto al servicio o producto que se le brinda.

Asimismo, para la segunda dimensión es control de la calidad según Juran (1989) como se citó en Nava (2006) pone en práctica la planificación de los procesos para asegurar la fabricación según las características del producto.

Se ha escogido como primer indicador la eficacia se citó al autor Pérez (2013) lo define como el grado del producto servicio que brinda la empresa para satisfacción de necesidades potenciales y reales de los clientes.

Para el segundo indicador que es la efectividad, el autor Pérez (2013) asegura que es el nivel en el que se cumplen los objetivos planteados, es decir se hace una comparación de lo que se planeó con el producto o servicio real.

Además, para el tercer indicador se citó a Palomo (201) eficiencia nos indica lo bien que se están utilizando los recursos de la empresa y saber cómo está influyendo en la productividad y rentabilidad de la empresa en un tiempo determinado. Para ser eficiente tiene que existir una buena planeación estratégica por parte de las áreas de la organización.

En la última dimensión de mejoría de calidad basada en Juran (1989) como se citó en Nava (2006) define como creación organizada de un cambio ventajoso, es decir tiene como objetivo mejorar el proyecto, por lo que es indispensable identificar las causas de los problemas y buscar una solución.

Esta dimensión se separa en los siguientes indicadores de acuerdo con Kotler et ál. (2011): Escuchar, se define como los trabajadores entienden claramente lo que el cliente quiere a través de un aprendizaje continuo de las percepciones y las expectativas de los clientes que recurren en la empresa. (por ejemplo, mediante un sistema de información de calidad del servicio), el siguiente indicador es la Fiabilidad que se define como la habilidad para ejecutar un servicio que se prometió en la empresa, asimismo debe representar una prioridad del servicio, el tercer indicador se escogió al servicio básico las empresas deben brindar lo básico que es escuchar a los clientes, mantener las sus promesas y agregarles valor. El cuarto indicador es la recuperación, en este indicador se satisface al cliente después que encontró un problema en el servicio que se le brinda se debe implementar un sistema de resolución de problema, el último indicador es el Liderazgo de servicio que se define

como la inspiración de toda la organización donde se diseña un sistema excelente para brindarle a los clientes donde se utiliza para la mejora tecnológica es este indicador se mide la fuerza interna que es la cultura corporativa.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y deseo de la investigación**

El trabajo de investigación es aplicada, Por ello se quiere aportar elementos estratégicos que ayuden a brindar una mejor calidad de servicio. La investigación aplicada se argumenta como adquirir los conocimientos y avances de la investigación básica, Asimismo utilizarla para resolver un problema. (Hernández y Mendoza ,2018)

Para esta investigación se utilizará un enfoque mixto, ya que es a través de recopilación de datos cuantificables y a través de análisis. Este enfoque será fundamental para comprobar la hipótesis. (Arias,2016)

Asimismo, tiene como tipo de diseño es no experimental, ya que no existe manipulación de las variables se define como investigación no experimental porque solo se observan y se analizan las teorías, Las variables no se manipulan. En este contexto la investigación es transversal, por ello se va a recopilar datos en una sola medición, además es de tipo correlacional porque el objetivo es saber si existe o no existe una relación entre las variables realizar un análisis profundo. (Hernández y Mendoza ,2018), Este estudio es de naturaleza correlacional, por lo su finalidad es determinar las relaciones que existen entre variables (Bernal, 2010)

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **3.2.1. Primera Variable independiente: Cadena de suministro**

Para los autores Chávez y torres (2012) argumenta la cadena de suministro como la coordinación sistemática de la gestión estratégica táctica y operativa de una empresa que tiene como objetivo mejorar el desempeño de la empresa a través de la cadena de suministro. segunda Variable dependiente: Calidad de servicio.

Según Juran (1989) como se citó en nava (2006) Considera que la calidad de servicio es la opinión que tiene el cliente del servicio o producto que se brindó y que la calidad se adecua al uso.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

La población para el presente estudio, estará constituida por los trabajadores del Chalán que son 129 trabajadores de toda el área de la empresa El Chalán SAC 2022 — PIURA. Según (Hernández y Mendoza ,2018) la población se determina por los instrumentos y sujetos, asimismo el elemento tiene características parecidas puede ser un conjunto finito o infinito.

**Tabla de trabajadores**

Choferes	9
Operarios	32
Encargado de compras	1
Encargado de almacén	1
Jefe de logística	1
Encargado de tienda	7
Heladeros	38
Cajeras	20
Mozos	10
Gerente	1
Contadora	1
Administrador	1
Personal de limpieza	7
Total, de Empleados	129

Nota: Elaboración propia

#### 3.3.2. Muestra

El proceso de selección de las muestras para cada población, se hará de la siguiente manera: Para analizar la influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio a los clientes de la empresa EL CHALÁN SAC: la muestra estará conformada

por los 9 choferes, 32 operarios, 1 encargado de compras, 1 encargado de almacén, el jefe de logística, 7 encargados de tienda ,38 heladeros, 20 cajeras ,10 mozos, el gerente, contadora, 7 personas de limpieza y la administradora del CHALÁN S.A.C 2022- Piura. En total la muestra será de 129 trabajadores.

**Criterio de Inclusión:**

- Todo el personal que está dentro de la cadena de suministro y es parte de la calidad de servicio.

**Criterio de Exclusión:**

- No se tomará como muestra a los que brindan el servicio de seguridad en los locales del CHALÁN SAC debido a que son contratados por la empresa Pro segur.
- No se tomará como muestra a los del servicio de limpieza, ya que no es parte de la cadena de suministros.

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

#### **3.4.1 Técnicas encuesta.**

Este trabajo de investigación, ha utilizado como técnica la encuesta para recopilar información. La encuesta es una de las técnicas que más recomiendan para buscar información, ya que el investigador desarrolla preguntas a los investigados sobre datos que adquiere para después analizarlos. (Arias 2016)

#### **3.4.2 Instrumento el cuestionario**

Mide el grado real de la variable que se estudia en la investigación, se evaluar con personas expertas en el tema donde se pregunta acerca de la claridad, relevancia , pertenencia y suficiencia de cada uno de los ítems. Por otro lado, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos e información es el cuestionario que tiene como definición el conjunto de preguntas que se utiliza para medir una o más variables. (Arias,2016)

Según Ospino (2004) define que la validez se orienta en el grado que el instrumento pueda medir con exactitud la variable. En esta investigación se ha realizado de manera minuciosa cada interrogante que se ha realizado al personal de la empresa

El chalán SAC, Para saber si el cuestionario está bien realizado se llevara analizar por el personal experto en el tema.

### **3.5. Procedimientos**

- Preparar las interrogantes para las encuestas.
- Obtener autorización de la empresa El Chalán SAC para aplicar las encuestas correspondientes.
- Ejecución de la encuestas

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

Los resultados de las encuestas se procesarán en el programa IBM SPSS Statistics Base 26.0 para calcular las respuestas que más resalten en la investigación. En esta tesis el diagnóstico es descriptivo porque se procesará la información a través de gráficos y tablas, los que se desarrollaran en base a cada dimensión con el objetivo de brindar recomendaciones y obtener conclusiones. Asimismo, el nivel de análisis es inferencial porque es la forma más rápida para analizar la información y probar la hipótesis de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según la (ley N°30220,2020) del código de ética en investigación de la universidad cesar vallejo, En esta investigación es importante por lo que se está respetando la veracidad del resultado que se obtengan, teniendo como objetivo de obtener información concisa y clara. No se manipulan las respuestas de los cuestionarios a beneficio del estudiante, ya que, lo que se quiere es exponer resultados reales.

En este estudio no se dará a conocer la autenticidad de las personas que han desarrollado el cuestionario de calidad de servicio es decir los clientes de la empresa para que no se vean involucrados con algún comentario, Este estudio tiene un alto grado de transparencia y autenticidad, Para evitar el plagio de la información.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. INFORME DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

#### 4.1.1. Objetivo 1: Analizar la influencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio al cliente en la empresa El Chalán SAC Piura-2022.

**Tabla 1.** Influencia de la gestión estratégica de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.

Rho de Spearman		Calidad de servicio
Gestión estratégica	Coefficiente de correlación	,155
	P-valor	,079
	N	129

*Nota:* elaboración propia

Se ha logrado comprobar que no existe correlación estadísticamente significativamente la calidad de servicio y la gestión estratégica debido a que el p-valor es mayor del 5 %, asimismo observamos una correlación baja de manera directa ( $r=,155$ ) la Influencia de la Gestión estratégica de la cadena de suministro al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.

Gestión estratégica	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Se intercambia información de forma periódica a los proveedores	0	,00	54	41,86	64	49,61	11	8,53	0	,00
Se le indica al proveedor la cantidad de artículos que tiene pendiente y los plazos	17	13,18	12	9,30	73	56,59	24	18,60	3	2,33
Al llegar los productos se verifica la entrega del proveedor	6	4,65	3	2,33	69	53,49	39	30,23	12	9,30
Se le informa al proveedor su causa de rechazo y las causas del producto del porque no es aceptable	2	1,55	6	4,65	42	32,56	39	30,23	40	31,01

*Nota:* elaboración propia

Del 100 % de los trabajadores se ha logrado determinar que un 49,61 % considera que ocasionalmente se intercambia información de forma periódica a los proveedores mientras que el 8,53 % casi siempre; con respecto a que se le indica al proveedor la cantidad de artículos que tiene pendiente y los plazos un 56,59 % y el 9,30 % considera casi nunca; teniendo en cuenta al llegar los productos se verifica la entrega del proveedor el 53,49 % consideran que es ocasionalmente mientras que el 2,33 % considera que casi nunca. Del total de los trabajadores entrevistados con lo que respecta a que se le informa al proveedor su causa de rechazo y las causas del producto del porque no es aceptable el 32,56 % considera que es ocasionalmente y un 1,55 % nunca.

En los resultados obtenidos se puede apreciar que solo en ocasiones y casi nunca los supervisores intercambian información periódica el mayor porcentaje. Así mismo los trabajadores perciben que ocasionalmente verifican la entrega de los trabajadores y más de la mitad de trabajadores considera que casi siempre se les informa a los trabajadores el motivo del rechazo de los productos.

**4.1.2. Objetivo 2: Determinar la influencia de la gestión táctica en la calidad de servicio al cliente en la empresa el Chalán SAC Piura-2022**

**Tabla 3** Influencia de la gestión táctica de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.

Rho de Spearman		Calidad de servicio
Gestión táctica	Coefficiente de correlación	,154
	P-valor	,081
	N	129

*Nota:* elaboración propia

Se ha logrado comprobar que no existe correlación estadísticamente significativamente la gestión táctica y la calidad de servicio debido a que el p-valor es mayor del 5 %, asimismo observamos una correlación baja de manera directa ( $r=,154$ )

**Tabla 4.** Gestión táctica de la cadena de suministro al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.

Gestión táctica	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
En la empresa existen métodos de gestión de stock.	41	31,78	55	42,64	31	24,03	2	1,55	0	,00
Se les hace el pedido a los proveedores cuando ya no hay stock.	1	,78	1	,78	15	11,63	46	35,66	66	51,16
Cuando aumenta la demanda de helados hay stock suficiente para producirlo.	2	1,55	4	3,10	45	34,88	47	36,43	31	24,03
Te sientes comprometido con los objetivos de la empresa.	1	,78	7	5,43	56	43,41	50	38,76	15	11,63
El jefe reconoce los logros en el trabajo.	5	3,88	8	6,20	47	36,43	55	42,64	14	10,85
Solo te limitas a cumplir tareas específicas.	1	,78	0	,00	0	,00	51	39,53	77	59,69

*Nota:* elaboración propia

Se ha logrado determinar que del total de los investigados el 42,64 % de estos consideran que casi nunca En la empresa existen métodos de gestión de stock mientras que el 1,55 % considera que casi siempre; teniendo en cuenta que si Se les hace el pedido a los proveedores cuando ya no hay stock mas de la mitad de trabajadores clientes considera que siempre; en cuanto a Cuando aumenta la demanda de helados hay stock suficiente para producirlo un 34,88 % considera que ocasionalmente mientras que el 1,55 % nunca. Con respecto al ítem de Te sientes comprometido con los objetivos de la empresa un alto porcentaje de los clientes (43,41 %) consideran que es ocasionalmente mientras que el ,78 % nunca, asimismo en que El jefe reconoce los logros en el trabajo un 42,64 % considera que casi siempre y en que Solo te limitas a cumplir tareas específicas mas del 50 % de los clientes (59,69 %) considera que es siempre.

Según la encuesta que se aplico a los trabajadores a los trabajadores determinan que en la empresa no existen métodos de stock, mas de la mitad de trabajadores consideran que siempre que ya no hay stock recién se les hace el pedido a los trabajadores, menos de la mitad de los trabajadores consideran que ocasionalmente se siente comprometido con los trabajadores, así mismo mas de la mitad de los trabajadores se limita a cumplir tareas específicas, solo el 24.03% considera que siempre que aumenta la demanda de helados hay stock suficiente esto quiere decir que no tienen stock suficiente.

**4.1.3. Objetivo 3: Medir la influencia de la gestión operativa en la calidad de servicio al cliente en la empresa el Chalán SAC Piura-2022.**

**Tabla 5.** Influencia de la gestión operativa de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.

Rho de Spearman		Calidad de servicio
Gestión operativa	Coefficiente de correlación	,080
	P-valor	,369
	N	129

*Nota:* elaboración propia

Se ha logrado comprobar que no existe correlación estadísticamente significativamente la gestión operativa y la calidad de servicio debido a que el p-valor es mayor del 5 %, asimismo observamos una correlación casi nula de manera directa ( $r=,080$ )

**Tabla 6** Gestión operativa de la cadena de suministro al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.

Gestión operativa	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Se hacen los pedidos a los proveedores con días de anticipación.	20	15,50	92	71,32	16	12,40	1	,78	0	,00
llegan los pedidos de acuerdo a lo coordinado.	0	,00	0	,00	88	68,22	41	31,78	0	,00
Todos los locales de la empresa tienen los mismos sabores de helados.	49	37,98	77	59,69	0	,00	0	,00	3	2,33
Los productos llegan en buen estado a los locales.	0	,00	8	6,20	15	11,63	58	44,96	48	37,21
El cliente recibe el producto en el tiempo acordado.	0	,00	0	,00	11	8,53	31	24,03	87	67,44

*Nota:* elaboración propia

Teniendo en cuenta que del total de los clientes se ha logrado determinar que un 71,32 % considera que casi nunca se hacen los pedidos a los proveedores con días de anticipación mientras que el 0,78 % considera que siempre; asimismo en el ítem Llegan los pedidos de acuerdo a lo coordinado un 68,22 % considera que ocasionalmente mientras que el 31,78 % casi siempre; teniendo en cuenta que Todos los locales de la empresa tienen los mismos sabores de helados del total de los clientes mas de la mitad de estos consideran casi nunca (59,69 %); con respecto a que Los productos llegan en buen estado a los locales el 44,96 % considera que casi siempre mientras que en lo que se refiere a que El cliente recibe el producto en el tiempo acordado el 67,44 % opina que siempre mientras que el 8,53 % ocasionalmente.

Se puede apreciar en los resultados que los trabajadores consideran que en todos los locales de la empresa no hay los mismos sabores de helados, menos de la mitad de los trabajadores consideran que casi siempre los productos llegan como los pide el superior de tienda, así mismo mas de la mitad de los trabajadores considera que no se hacen con anticipación los pedidos que esperan a que se acaben y se quedan sin stock para realizar el pedido.

**4.1.4. Objetivo general: Evaluar la influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.**

**Tabla 7** Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.

Rho de Spearman		Calidad de servicio
Cadena de suministro	Coefficiente de correlación	,192*
	P-valor	,029
	N	129

\*p<,05(significativa)

*Nota:* Fuente: elaboración propia

Se ha logrado determinar que existe una correlación estadísticamente significativa entre la cadena de suministro y la calidad de servicio esto se puede evidenciar debido a que el p-valor es menor del 5 % asimismo observamos que la correlación es baja de manera directa ( $r=,192$ ) queriendo decir que a mejor cadena de suministro mejorara la calidad de servicio.

Según los resultados obtenidos tiene una correlación entre la cadena de suministro y la calidad de servicio al cliente, lo que nos quiere dar a entender es que a una mejor gestión de la cadena de suministro va a mejorar el servicio que se brinda. La cadena de suministro si influye en la calidad de servicio al cliente, la mayoría de trabajadores considera a la gestión operativa influye significativamente en la calidad de servicio.

**Tabla 8** Influencia de la Cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente.

	Nunca		Casi nunca		Ocasionalmente		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Cadena de suministro</b>	0	,00	9	6,98	119	92,25	1	,78	0	,00
Estratégica	2	1,55	31	24,03	85	65,89	11	8,53	0	,00
Táctica	0	,00	2	1,55	99	76,74	28	21,71	0	,00
Operativa	0	,00	28	21,71	99	76,74	2	1,55	0	,00
<b>Calidad de servicio</b>	0	,00	0	,00	3	2,33	126	97,67	0	,00
Planificación	0	,00	0	,00	89	68,99	40	31,01	0	,00
Control	0	,00	0	,00	35	27,13	94	72,87	0	,00
Mejoramiento	0	,00	0	,00	121	93,80	8	6,20	0	,00

*Nota:* elaboración propia

Del total de los trabajadores se ha logrado determinar que un alto porcentaje de estos consideran ocasionalmente la cadena de suministro mientras que un 6,98 % considera que casi nunca, con respecto a sus dimensiones se observa que el mas del 50 % de los trabajadores clientes considera que es ocasionalmente en lo que respecta en estratégica (65,89 %); táctica (76,74 %) mientras que en la operativa considera el 76,74 %.

Según los análisis obtenidos de la encuesta que se aplicó a los trabajadores de la empresa El Chalán SAC, la gestión operativa, táctica y estratégica no tiene una correlación directa de forma separada para que exista una correlación que ir de la mano.



## V. DISCUSIÓN

La conclusión para el objetivo específico influencia de la gestión estratégica de manera que el suministro en la experiencia del cliente de la empresa EL CHALÁN S.A.C." Demuestra que no existe una relación directa entre gestión estratégica y la experiencia del cliente. Por otro lado, los autores de Coronel y Acevedo (2020). En la tesis planificación estratégica y calidad de los servicios educativos en estudiantes del departamento de psicología de la universidad Federico Villareal, analizaron sus resultados utilizando el programa SPSS con significación 0.05, muestra que la estrategia la gestión está directamente relacionada con la calidad del servicio.

La hipótesis específica 1, la gestión estratégica de la cadena de suministro afecta significativamente la experiencia del cliente de EL CHALÁN S.A.C. Piura -2022; Según los resultados obtenidos, esto indica una falta de correlación directa estudiada ( $P = 0,000 < 0.05$ ). Por tanto, no se acepta la hipótesis con un coeficiente de 0,079. Esto quiere decir que la gestión estratégica no se está relacionando de manera individual con la calidad del servicio al cliente.

Los resultados obtenidos del segundo objetivo que es determinar la influencia de la gestión táctica en la calidad de servicio al cliente en la empresa el Chalán SAC Piura-2022, el 42.64 % manifestó falta de métodos de gestión el 51,16% de los empleados respondieron que los pedidos realizados cuando se encuentran sin stock significa falta de coordinación, el 36,43% ocasionalmente y 42,64% casi siempre el jefe reconoce los logros del trabajo, esto quiere decir que en la empresa EL CHALÁN no se preocupa por la gestión táctica.

La hipótesis específica 2, la gestión táctica no afecta significativamente la calidad de servicio al cliente en el Chalán S.A.C. Piura- 2022 de acuerdo a los resultados obtenidos lo que indica una falta de correlación directa ( $P = 0,000 < 0.05$ ). Por tanto no acepta la hipótesis con un coeficiente de 0.081, lo que significa que la gestión táctica no está directamente relacionada con la calidad del servicio al cliente.

Los autores Pérez y Rabanal (2019) en su tesis sobre mejora de la cadena de suministro argumenta que para una buena gestión de la cadena de suministro abarcar todas las áreas relacionadas con la presentación de servicios de calidad y alta cantidad.

El resultado obtenido del tercer objetivo que es medir la influencia de la gestión operativa en la calidad de servicio al cliente en la empresa el Chalán SAC Piura-2022,

el 71.32% de los trabajadores respondieron que casi nunca se hacen los pedidos con anticipación; el 59,69% casi nunca y el 37.68% nunca todos los locales tienen los mismos sabores de helados esto puede producir una insatisfacción en los consumidores. Si bien es cierto los consumidores se quedan con la incomodidad de no encontrar el sabor de helado que les gustaba, pero siempre tienden a escoger otros sabores por lo que muchas veces no hay pérdida en la empresa el porcentaje de los clientes que dejan de comprar por no encontrar los sabores es bajo según los trabajadores.

La hipótesis específica 3, la gestión operativa influye significativamente en la calidad de servicio al cliente en la empresa el Chalán SAC Piura -2022, De acuerdo a los resultados obtenidos demuestra la falta de una correlación directa estudiada ( $P = 0,000 < 0.05$ ). Por lo tanto no se acepta la hipótesis planteada con un coeficiente de 0.369, esto quiere decir que la gestión operativa no se relaciona de manera directa con la calidad del servicio al cliente. Sin embargo, por el autor Montero (2019), en su tesis, características de la calidad de servicio y atención al cliente en una heladería, en su tesis Características de la calidad de servicio y la atención al cliente en la heladería "Don Carlos" en la provincia de Sullana. se ha aplicado a 68 clientes y el servicio parece bueno.

A partir del resultado, tomo la hipótesis general que existe una correlación entre la cadena de suministro y la calidad del servicio al cliente, estos resultados hacen referencia al autor autor Carreño (2017) que afirma que a mejor coordinación de la cadena de suministro brindará un mejor servicio y por ende la satisfacción del cliente. Al igual que los autores Pérez y Rabanal (2019) en su tesis propuesta de mejora de la cadena de suministro, argumenta que una buena gestión de la cadena de suministro afecta hasta el cliente final.

Para los autores Paredes y Leyla (2015) en su tesis propuesta Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio en la Empresa Cementos Pacasmayo S.A.A. Afirma que, según una encuesta que utilizó, es un

Argumenta según el cuestionario que aplicó a los 55%. Los empleados manifestaron sentirse muy insatisfechos y desconformes con la gestión que se está ampliando la cadena de suministro Cementos Pacasmayo, lo que puede derivar un mal servicio y la falta de satisfacción de las necesidades de los clientes.

La hipótesis general, la cadena de suministro influye significativamente en la calidad de servicio al cliente en la empresa el Chalán SAC Piura -2022 de acuerdo a los

resultados obtenidos indica que existe una correlación directa ( $P = 0,000 < 0.05$ ). Por lo que se acepta la hipótesis propuesta con un coeficiente de tanto, se adopta la hipótesis propuesta con un coeficiente de 0,029. Esto significa administrar actividades que están directamente relacionadas con la experiencia del cliente.

## VI. CONCLUSIONES

1. En la investigación se analizó una baja influencia de la gestión estratégica en la empresa EL CHALÁN S.A.C. su coeficiente es 0,081, asimismo observamos una correlación baja de manera directa ( $r=,155$ ); Debido a una mala comunicación con los proveedores y que no existe un control constante, no se plantean plazos de entrega, lo que causa que la operación se vea afectada.
2. Se determinó que la influencia de la gestión táctica es baja en la calidad del servicio al cliente EL CHALÁN S.A.C. su coeficiente es 0,079, Debido a la falta de gestión de stock, además los trabajadores no sienten con la libertad de cumplir más allá de las actividades que se les indica.
3. La influencia de la gestión operativa en la calidad de servicio al cliente en la empresa EL CHALÁN S.A.C. es baja con un coeficiente de 0.369; debido a que los jefes de las sucursales no hacen pedidos con anticipación, esperan que se les acaben los insumo para recién hacer el requerimiento, por ello las sucursales nunca tienen los mismos sabores de helado.
4. En esta investigación la cadena de suministro influye significativamente al servicio al cliente de la empresa EL CHALÁN S.A.C. su coeficiente de 0.029, esto quiere decir que si la cadena de suministro está operando adecuadamente se brindará un servicio de calidad a los clientes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Capacitar a una persona que este a cargo de recepcionar el pedido y a la vez hacer un requerimiento de los pedidos a diario con fechas establecidas para que el proveedor esté informado y no retrase la operación para poder brindar el servicio a tiempo.
2. Se debe implementar y trabajar con un formato de requerimiento donde a diario se realice el pedido por los supervisores de las sucursales donde se pida abarrotes e insumos.
3. La empresa EL CHALÁN S.A.C.; Debe Tener una cartera de proveedores porque no es recomendable trabajar solo con uno, así se podrá tener opciones de precios y calidad para ejecutar una comparación.
4. Se debe plantear un inventario de todos los insumos y productos que se utilizan para producir los helados, así se tendrá la información precisa de cuanto producto hay en stock en la empresa EL CHALÁN S.A.C.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Propuesta para mejorar la cadena de suministro en la empresa EL CHALÁN S.A.C. PIURA-2022.**

#### **1. Introducción**

A través del tiempo, las empresas han ido evolucionando teniendo una alta competitividad y preocupándose por brindar un servicio adecuado a sus clientes por ello es importante que la gestión táctica, gestión operativa y estrategia trabajen de forma conjunta y así se abarquen todas las actividades y áreas de la empresa, para ello es necesario implementar estrategias para llevar una buena cadena de suministro y se logre brindar un servicio de calidad.

La empresa EL CHALÁN S.A.C., en el proceso productivo se ha identificado que existen deficiencias respecto a la cadena de suministros lo que se quiere lograr es que la cadena de suministro acapare rosos las actividades, medios de distribución y dependencias necesarias para poder ejecutar en su totalidad el proceso de venta del producto y servicio, para ello nos vamos a enfocar desde la búsqueda de proveedores y compra de materias primas hasta su transformación en productos y posteriormente la entrega al consumidor final.

#### **1. Objetivos propuestos**

##### **1.1 Objetivo general**

- Establecer las estrategias de la cadena de suministro para que permita brindar un buen servicio a los clientes de la empresa EL CHALÁN S.A.C.

##### **1.2 Objetivos específicos**

- 1) Establecer estrategias que permitan orientar el enfoque hacia el cliente.
- 2) Establecer estrategias de evaluación de procesos

- 3) Proponer estrategias de competitividad en la empresa EL CHALÁN S.A.C.

## **2. Justificación**

La propuesta establecida está sustentada en los resultados que se obtuvieron de la encuesta que se aplicó a los trabajadores de la empresa EL CHALÁN S.A.C. Las cuales muestran que la empresa tiene una deficiente cadena de suministro y debe de mejorar con el objetivo de garantizar el desarrollo de la empresa y así aumente la economía.

Es por ello que, para la gestión adecuada de la cadena de suministro, es importante un análisis estratégico y una buena aplicación de la planificación. Es necesario promover la visión, misión, objetivos y valores, así mismo analizar los factores estratégicos para analizar los aspectos desfavorables y favorable que estén afectando a la empresa así se podrá proponer acciones de mejora siendo necesario la participación de todas las áreas de la empresa para que se pueda capacitar con la finalidad de poder orientar a los trabajadores, así mismo se realizara una evaluación para las mejoras de sus equipos y /o maquinarias tecnológicas es importante tener en cuenta la evaluación y valorización de la demanda de el mercado actual.

La justificación en el planeamiento de la propuesta se desarrollará estrategias en función a la cadena de suministro y la calidad de servicio de acuerdo a sus necesidades y requerimientos de la organización. siendo lo mas importante plantear un aspecto que oriente al desarrollo económico de la organización respecto a sus objetivos planteados a largo o corto plazo.

## **3. Matriz de evaluación de los factores internos y externos**

Para elaborar la matriz de evaluación de factores internos de la empresa. A continuación, se plasman los factores:

<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS (EFI)</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Instrucciones:</b> Para el análisis de la matriz EFI, se asignó un peso entre Absolutamente importante = (1.0) y No importante= (0.0). De igual forma una calificación de (4) Fuerza mayor, (3) = Fuerza menor;(2) = Debilidad menos, Debilidad mayor (1).</li> </ul>			
<b>FACTORES INTERNOS (FI)</b>	<b>PESO (0 – 1)</b>	<b>CALIF. (1 – 4)</b>	<b>VALOR POND.</b>
<b>(F) Fortalezas</b>			
F1: Su marca es reconocida en la ciudad	0.10	4	0.40
F2: buena ubicación	0.05	4	0.20
F3: productos a buen precio	0.15	3	0.45
F4: se cuenta con maquinaria y equipo adecuado.	0.15	3	0.45
F5: Productos de calidad	0.10	4	0.40
<b>(D) Debilidades</b>			
D1; Falta de control con los proveedores	0.10	1	0.10
D2: comunicación entre los trabajadores y los jefes	0.05	1	0.05
D3: Falta de un inventario	0.05	2	0.10
D4: Capacitación del personal	0.10	1	0.10
D5: Inversiones de equipos y maquinaria moderna	0.10	1	0.10
	1.00	-	2.35

El valor ponderado total de la Matriz (EFE) es 2.35, los factores que representan las fortalezas son de 1.90, por otro lado, la valoración de los factores que representan debilidades tiene un peso de 0.45 representa una ponderación de, Dando como resultado se identifica como favorables las fortalezas intrínsecas dentro de la empresa, siendo de gran importancia para lo organización para tomar decisiones y medidas acerca de sus principales debilidades.



- Para la Matriz EFE: se analizará las amenazas y oportunidades.

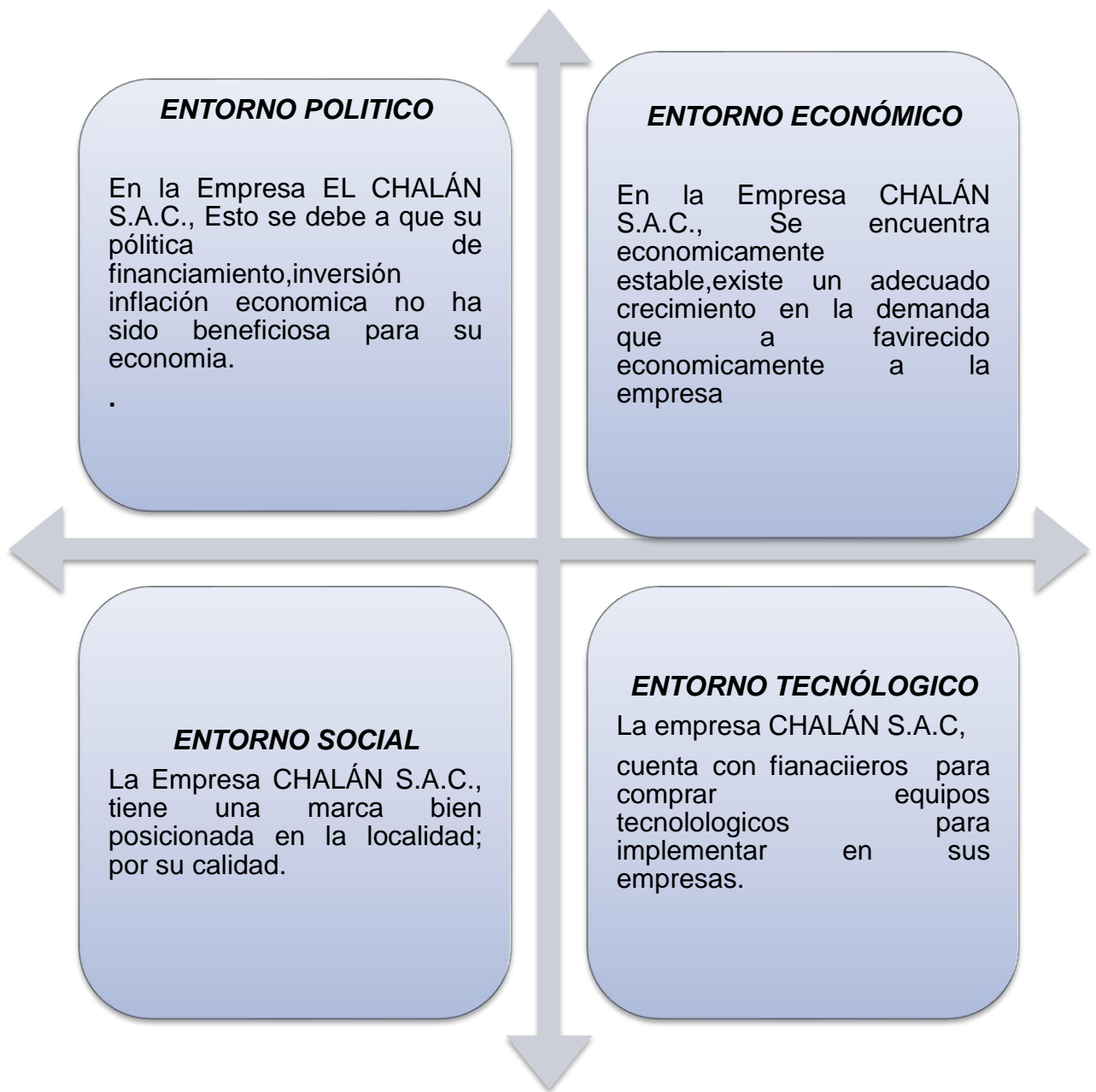
<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS (EFE)</b>			
Instrucciones: Para elaborar la matriz EFE, se asignan pesos entre (1,0) = muy importante, (0.0) = insignificante, de igual manera, se asignan calificaciones entre (1)= mala respuesta, 2= respuesta promedio, 3 respuesta por encima del promedio y 4 = excelente respuesta.			
<b>FACTORES EXTERNOS (FE)</b>	<b>PESO (0 – 1)</b>	<b>CALIFICACIÓN (1 – 4)</b>	<b>PONDERADO.</b>
<b>(O) Oportunidades</b>			
O <sub>1</sub> : Ubicación geográfica de fácil acceso	0.10	4	0.40
O <sub>2</sub> : Accesibilidad financiera	0.15	2	0.30
O <sub>3</sub> : Economía estable	0.10	3	0.30
O <sub>4</sub> : Demanda de los productos	0.15	4	0.60
O <sub>5</sub> : Obtener un mayor agrado con los clientes	0.10	3	0.30
<b>(A) Amenazas</b>			
A <sub>1</sub> : Competencia de locales	0.10	3	0.30
A <sub>2</sub> : Entrada de nuevos locales	0.10	4	0.40
A <sub>3</sub> : Condiciones de trabajo	0.05	3	0.30
A <sub>4</sub> : Inseguridad ciudadana	0.10	3	0.30
A <sub>5</sub> : Aumento de los costos de insumos	0.05	4	0.40
	1.00	-	3.60

El peso total de matriz de factores externos es de 3.60, las oportunidades se encuentran en 1.90 y los factores que conforman amenazas tienen un ponderado de 1.70, lo que confirma el entorno favorable de EL CHALÁN S.A.C.

<b>F. INTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	F1: Su marca es reconocida en la ciudad F2: Buena ubicación F3: Productos a buen precio F4: Se cuenta con maquinaria y equipo adecuado. F5: Productos de calidad	D1: control con los proveedores D2: Comunicación entre los trabajadores y los jefes D3: Planificación de un inventario D4: capacitación del personal D5: Inversiones de sistema y tecnología.
<b>F. EXTERNOS</b>		
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA FO</b>	<b>ESTRATEGIA DO</b>
O1: Ubicación geográfica de fácil acceso O2: Accesibilidad financiera O3: Economía estable O4: Demanda de los productos. O5: obtener un mayor agrado con los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar una evaluación de la localidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar capacitación de calidad de servicio al personal (O5,O4,D3)</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIA FA</b>	<b>ESTRATEGIA DA</b>
A1: Competencia de nuevos locales en el sector. A2: Entrada de locales nuevos A3: Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alianzas con nuevos proveedores (A1,A2,F3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar una inversión en sistema y tecnología. (D5,A1,A2)</li> </ul>

A4: Inseguridad ciudadana		
A5: Aumento de los costos de insumos		

#### 4. Análisis PEST



El análisis PEST sirve para evaluar los factores externos relacionados con una situación particular, se realiza un seguimiento en el entorno en el que se brinda el servicio. Para que ayudan a determinar como los factores del entorno afectaran el desempeño y las actividades de tu negocio a largo plazo.

## **5. Análisis de las 5 Fuerzas de PORTE**

Es importante analizar las cinco fuerzas de Porte, así los directivos de la empresa EL CHALÁN S.A.C. estarán un paso delante de la competencia en un mercado competitivo. Es importante demostrar que fuerza representa una ventaja y compararla con la fuerza de menor competitividad. A continuación, se describen:

- **Poder de negociación de los Clientes:**

En la empresa el CHALÁN S.A.C. con sus clientes es el adecuado, porque siempre se brinda un producto de calidad, por ello siempre se trata de cumplir con las expectativas de los clientes para generar mayor demanda de los clientes, por eso es importante escuchar sus incomodidades o reclamos con la finalidad de tener una comunicación más adecuada con los clientes y poder acércanos a ellos.

- **Poder de negociación de los proveedores:**

EL CHALAN S.A.C.; no es la adecuada, ya que no tiene una comunicación fluida con los proveedores, lo que se debe es establecer una fuerte relación entre la empresa y los proveedores porque ellos nos brindan los insumos para la fabricación de nuestros productos.

- **Fuerza de nuevos competidores entrantes al mercado:**

En el mercado de la localidad de Piura, Donde opera la empresa EL CHALÁN S.A.C.; es cada vez un mercado más exigente con precios más competitivos además tiene una alta demanda de sus productos y genera ventas positivas, es un segmento en el que los riesgos de entrada de nuevos competidores son óptimos, y representa el crecimiento de nuevas empresas dedicadas a la misma actividad.

- **Fuerza de la amenaza de productos sustitutos:**

Los productos sustituibles en la empresa EL CHALÁN S.A.C. Están relacionados con los helados, sin embargo, su lema del chalán es donde la calidad es tradición, la ventaja que tienen nuestro producto es que son helados artesanales sin colorantes artificial.

## **6. Mercado meta**

La empresa EL CHALÁN S.A.C.; esta dirigido para niños, jóvenes, adultos, familias de todas las edades, que vivan en la ciudad de Piura. De un nivel socioeconómico medio y alto.

## **7. Desarrollo de estrategias**

Como todos sabemos estamos en una era digital con mucha competitividad, las empresas necesitan facilitar sus servicios con la mejor eficiencia para satisfacer necesidades de los clientes, para ello es importante desarrollar estrategias.

Para poder desarrollar las estrategias planteadas, luego de realizar la matriz de evaluación de los factores externos e internos de la organización EL CHALÁN S.A.C, se han identificado cuatro estrategias clave que ayudarán a la empresa a mejorar su cadena de suministro para brindar servicios de mayor calidad.

## ESTRATEGIA DO: REALIZAR CAPACITACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

<b>Descripción de la estrategia</b>	Con esta estrategia se quiere lograr que los trabajadores brinden un servicio de calidad a los clientes con su atención oportuna en la confiabilidad y seguridad de los productos que requieren.																																																																																																																																																						
<b>Tácticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar mayores ventas</li> <li>Mejorar la calidad del servicio</li> <li>Aprovechar las solicitudes de servicio</li> </ul>																																																																																																																																																						
<b>Programa estratégico</b>	La evaluación se llevará acabo los meses de octubre y septiembre, y él principal responsable será el administrador que deberá implementar en su totalidad las actividades señaladas en el cronograma.																																																																																																																																																						
<b>Responsable (S)</b>	Administrador																																																																																																																																																						
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos humanos</li> <li>Recursos materiales</li> </ul>																																																																																																																																																						
<b>Cronograma</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #d9e1f2;"> <th style="text-align: left;">PERIODOS</th> <th colspan="4">JUL</th> <th colspan="4">AGO.</th> <th colspan="4">SEP</th> <th colspan="4">OCT</th> <th colspan="4">NOV</th> <th colspan="4">DIC</th> </tr> <tr style="background-color: #d9e1f2;"> <th style="text-align: left;">ACTIVIDADES</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">Contratar un capacitador de servicio al cliente.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Establecer fechas de capacitación.</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Comunicarle a los heladores, cajeras y mozos la hora la fecha establecida</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Ejecutar la capacitación</td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td style="background-color: #d9e1f2;"></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	PERIODOS	JUL				AGO.				SEP				OCT				NOV				DIC				ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Contratar un capacitador de servicio al cliente.																									Establecer fechas de capacitación.																									Comunicarle a los heladores, cajeras y mozos la hora la fecha establecida																									Ejecutar la capacitación																								
PERIODOS	JUL				AGO.				SEP				OCT				NOV				DIC																																																																																																																																		
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																															
Contratar un capacitador de servicio al cliente.																																																																																																																																																							
Establecer fechas de capacitación.																																																																																																																																																							
Comunicarle a los heladores, cajeras y mozos la hora la fecha establecida																																																																																																																																																							
Ejecutar la capacitación																																																																																																																																																							





**ESTRATEGIA FO: APLICAR ENCUESTA A LOS CLIENTES**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descripción de la estrategia</b></li> </ul>	<p>Mediante esta estrategia, se busca que la empresa EL CHALÁN S.A.C. examine los gustos y preferencia de los clientes respecto a sus productos, así mismos evaluar la percepción del servicio brindado por los trabajadores.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tácticas</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar las ventas</li> <li>• percepción del servicio</li> <li>• calidad de productos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programa estratégico</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La evaluación de procesos se realizará en el mes de septiembre, el principal responsable serán los jefes de las sucursales que deberá ceñirse a las actividades previstas al calendario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes de las sucursales.</li> <li>• Mozos y cajeras.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recursos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos y materiales</li> </ul>

<p><b>Cronograma de actividades</b></p>	<table border="1"> <tr> <th>PERIODOS</th> <th colspan="4">Julio</th> <th colspan="4">Agosto</th> <th colspan="4">sept</th> <th colspan="4">Octubre</th> <th colspan="4">noviemb re</th> <th colspan="4">Diciembre</th> </tr> <tr> <th>ACTIVIDADES</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </table>	PERIODOS	Julio				Agosto				sept				Octubre				noviemb re				Diciembre				ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	PERIODOS	Julio				Agosto				sept				Octubre				noviemb re				Diciembre																													
	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																										
	<p>Los jefes de cada área plantean un formato de control</p>																																																		
	<p>El formato se evalúa con el administrador</p>																																																		
	<p>Se ejecuta formato de trabajo.</p>																																																		
<p>Se evalúa el desarrollo los resultados</p>																																																			

<b>Presupuesto</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: yellow;"> <th colspan="4" style="text-align: center;">Materiales</th> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <th style="width: 45%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio unitario</th> <th style="width: 25%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agenda</td> <td>01 unidad</td> <td>S/. 50.00</td> <td>S/. 50.00</td> </tr> <tr> <td>Lapiceros Azul</td> <td>03 unidades</td> <td>S/. 1.00</td> <td>S/. 3.00</td> </tr> <tr> <td>Resaltador Amarillo</td> <td>02 unidades</td> <td>S/. 5.00</td> <td>S/. 10.00</td> </tr> <tr> <td>Corrector</td> <td>01 unidad</td> <td>S/. 3.20</td> <td>S/. 3.20</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 66.20</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: yellow;"> <th colspan="4" style="text-align: center;">Cofeebreak</th> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <th style="width: 45%;">Descripción</th> <th style="width: 15%;">Cantidad</th> <th style="width: 15%;">Precio</th> <th style="width: 25%;">Costo total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Almuerzo</td> <td>26</td> <td>S/. 7.00</td> <td>S/. 182.00</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 182.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: yellow;"> <th colspan="6" style="text-align: center;">Honorarios</th> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <th style="width: 25%;">Descripción</th> <th style="width: 10%;">Cant.</th> <th style="width: 10%;">Horas</th> <th style="width: 10%;">sesiones</th> <th style="width: 15%;">Precio por unidad</th> <th style="width: 30%;">Monto total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Administrador</td> <td></td> <td></td> <td>10</td> <td>S/. 70.00</td> <td>S/. 1,400.00</td> </tr> <tr> <td>Jefes de supervisión</td> <td></td> <td></td> <td>10</td> <td>S/. 35.00</td> <td>S/. 700.00</td> </tr> <tr> <td colspan="5"></td> <td style="text-align: right;"><b>S/. 2,100.00</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-top: 20px;">- <b>Inversión total;</b> S/. 2,100.00</p>	Materiales				Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total	Agenda	01 unidad	S/. 50.00	S/. 50.00	Lapiceros Azul	03 unidades	S/. 1.00	S/. 3.00	Resaltador Amarillo	02 unidades	S/. 5.00	S/. 10.00	Corrector	01 unidad	S/. 3.20	S/. 3.20				<b>S/. 66.20</b>	Cofeebreak				Descripción	Cantidad	Precio	Costo total	Almuerzo	26	S/. 7.00	S/. 182.00				<b>S/. 182.00</b>	Honorarios						Descripción	Cant.	Horas	sesiones	Precio por unidad	Monto total	Administrador			10	S/. 70.00	S/. 1,400.00	Jefes de supervisión			10	S/. 35.00	S/. 700.00						<b>S/. 2,100.00</b>
	Materiales																																																																										
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total																																																																							
	Agenda	01 unidad	S/. 50.00	S/. 50.00																																																																							
	Lapiceros Azul	03 unidades	S/. 1.00	S/. 3.00																																																																							
	Resaltador Amarillo	02 unidades	S/. 5.00	S/. 10.00																																																																							
	Corrector	01 unidad	S/. 3.20	S/. 3.20																																																																							
				<b>S/. 66.20</b>																																																																							
	Cofeebreak																																																																										
	Descripción	Cantidad	Precio	Costo total																																																																							
Almuerzo	26	S/. 7.00	S/. 182.00																																																																								
			<b>S/. 182.00</b>																																																																								
Honorarios																																																																											
Descripción	Cant.	Horas	sesiones	Precio por unidad	Monto total																																																																						
Administrador			10	S/. 70.00	S/. 1,400.00																																																																						
Jefes de supervisión			10	S/. 35.00	S/. 700.00																																																																						
					<b>S/. 2,100.00</b>																																																																						
<b>Viabilidad</b>	<p>Es posible implementar la estrategia de la empresa para evaluar operaciones EL CHALAN S.A.C. Además, dada la disponibilidad de los recursos económicos y humanos necesarios, la implementación de la estrategia permitirá mejorar la cadena para no perder el flujo de demanda de los clientes y poder anticiparse a los posibles movimientos del mercado.</p>																																																																										
<b>Mecanismo de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de percepción del servicio</li> <li>• Nivel de calidad de productos</li> <li>• Grado de capacitación al personal</li> </ul>																																																																										

## ESTRATEGIA DA: REALIZAR UNA INVERSIÓN DE SISTEMA Y TECNOLOGÍA

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descripción de la estrategia</b></li> </ul>	<p>Se quiere adquirir un software de control con el objetivo automatizar los procesos de producción, analizar los flujos de materiales para la optimización del proceso e incluso la creación de nuevas vías de comunicación con los clientes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tácticas</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la eficiencia de las actividades.</li> <li>• Tener el control de los productos e insumos.</li> <li>• Desarrollo tecnológico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programa estratégico</b></li> </ul>	<p>Realizar una inversión de sistema y tecnología se realizará en los meses de julio y agosto, siendo el principal responsable el administrador que debe cumplir las actividades establecidas en el programa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Responsable</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recursos</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Bienes</li> </ul>

<b>Cronograma de actividades</b>	<table border="1"> <tr> <th style="text-align: left;">PERIODOS</th> <th colspan="4">Julio</th> <th colspan="4">Agosto</th> <th colspan="4">Sept</th> <th colspan="4">Octubre</th> <th colspan="4">noviembre</th> <th colspan="4">Diciembre</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">ACTIVIDADES</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </table>	PERIODOS	Julio				Agosto				Sept				Octubre				noviembre				Diciembre				ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	PERIODOS	Julio				Agosto				Sept				Octubre				noviembre				Diciembre																													
	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																										
<p>Buscar el sistema mas adecuado para el control.</p>																																																			
<p>Comprar el sistema.</p>																																																			



<b>Viabilidad</b>	Plantear la estrategia de adquirir un software de control, es viable porque se obtendrá un mejor control de las entradas y salidas de insumos en el almacén en la empresa EL CHALÁN S.A.C. así mismo se podrá evitar pérdidas, el almacén estará abastecido y así se brinda un mejor servicio.
<b>Mecanismo de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado inversión de sistema y tecnología.</li> <li>• Grado de competencia en el sector</li> </ul>

## ESTRATEGIA FA: ALIANZAS CON NUEVOS PROVEEDORES

<b>Descripción de la estrategia</b>	A través de esta estrategia, EL CHALAN S.A.C; Supo mantener un nivel de calidad adecuado para las diversas fuentes de materiales utilizados en la fabricación de cada producto, así como fortalecer su compromiso con nuevos proveedores y contribuir al desarrollo de la calidad. Volumen de servicio.																																																																																																																																																																																			
<b>Tácticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer relaciones adecuadas con los proveedores</li> <li>Aumentar recursos de alta calidad</li> <li>Influir el desarrollo de proyectos de calidad</li> </ul>																																																																																																																																																																																			
<b>Programa estratégico</b>	La inversión en el sistema y la tecnología se realizará en dos meses de julio y agosto, siendo el responsable de ejecutar las actividades previstas en el programa.																																																																																																																																																																																			
<b>Responsable</b>	Administrador																																																																																																																																																																																			
<b>Recursos</b>	Recursos materiales y humanos																																																																																																																																																																																			
<b>a) Tiempo</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th rowspan="2" style="width: 35%;"><b>Actividad</b></th> <th colspan="4">Jul</th> <th colspan="4">Ago</th> <th colspan="4">Sep</th> <th colspan="4">oct</th> <th colspan="4">Nov</th> <th colspan="4">Dic</th> </tr> <tr style="background-color: #92d050;"> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">1. Buscar opciones de proveedores</td> <td style="background-color: #92d050;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">2. Hacer una lista de proveedores.</td> <td style="background-color: #92d050;"></td><td style="background-color: #92d050;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">3. Enviar solicitud de cotizaciones</td> <td></td><td style="background-color: #92d050;"></td><td style="background-color: #92d050;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">4. Evaluar el presupuesto y la calidad que mas convenga.</td> <td></td><td></td><td style="background-color: #92d050;"></td><td style="background-color: #92d050;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">5. Evaluar su cumplimiento</td> <td></td><td></td><td style="background-color: #92d050;"></td><td style="background-color: #92d050;"></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Actividad</b>	Jul				Ago				Sep				oct				Nov				Dic				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1. Buscar opciones de proveedores																										2. Hacer una lista de proveedores.																										3. Enviar solicitud de cotizaciones																										4. Evaluar el presupuesto y la calidad que mas convenga.																										5. Evaluar su cumplimiento																									
<b>Actividad</b>	Jul				Ago				Sep				oct				Nov				Dic																																																																																																																																																															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																																																																																																																																																												
1. Buscar opciones de proveedores																																																																																																																																																																																				
2. Hacer una lista de proveedores.																																																																																																																																																																																				
3. Enviar solicitud de cotizaciones																																																																																																																																																																																				
4. Evaluar el presupuesto y la calidad que mas convenga.																																																																																																																																																																																				
5. Evaluar su cumplimiento																																																																																																																																																																																				

<b>Presupuesto</b>	<b>MATERIALES</b>					
	Descripción	Cantidad	Precio x unidad	Monto total		
	Agenda	1	s/70.00	s/. 70.00		
	Resaltador verde	2	S/2.50	s/5.00		
	Lapicero azul	12	s/2.00	s/. 24.00		
Lapicero rojo	12	s/2.00	s/. 24.00			
				<b>s/123.00</b>		
	<b>Cofeebreak</b>					
	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total		
	Gaseosa coca cola	4	S/2.50	s/ 10.00		
	Galletas vainilla	4	s/0.50	s/2.00		
				<b>s/12.00</b>		
	<b>Honorarios</b>					
	Descripción	Cant.	Horas	Sesiones	PRECIO POR UNIDAD	MONTO TOTAL
	Administrador	1	hrs	4	s/40.00	<b>S/. 200.00</b>
	TOTAL: S/335.00					
<b>Viabilidad</b>	<p>Las alianzas estratégicas con nuevos proveedores se pueden concretar por que la empresa cuenta con los recursos físicos, humanos y económicos necesarios. Por lo tanto, la implementación de está estrategia permitirá mejorar y focalizar diversos aspectos relacionados con mejorar el acceso a las diferentes fuentes de calidad requeridas para la producción, así como mantener un adecuado sistema de relaciones con los que proveen insumos cumplan con los estándares requeridos.</p>					
<b>Mecanismos de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso de los recursos</li> <li>• El grado de competencia en la localidad</li> <li>• El grado de calidad en los productos</li> </ul>					

## REFERENCIAS

- Arias Fidas G. (2016). El Proyecto de Investigación Introducción a la, metodologíacientífica. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/el-proyecto-de-investigaci%c3%93n-6ta-ed.-fidias-g.-arias.pdf>.
- Bernal Torres, C.A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3. ed.). Colombia: Pearson
- Ballou, R.H. (2004). Logística de administración de la cadena de suministro. (5ª ed.). México: Pearson.
- Carreño, A. (2017). *cadena de suministro y logística*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?>
- Chinchayán Alva, A.C. (2017). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017*. (Tesis de grado ) Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19662>
- De la Arada (2015). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta* (1ª ed). Paraninfo: España
- Fernández Eva (2017). ¿Qué es control de stock y por qué tu tienda lo necesita? [Blog de Anfix]. <https://www.anfix.com/blog/que-es-el-control-de-stock-y-porque-es-tan-importante-para-tu-empresa>
- Galván Del Pozo, C. E., Y Zamudio Pereda, O. (2019). *Cómo abordar la gestión del riesgo en las cadenas de suministro y su impacto de localización*. (Tesis de grado) Recuperada de <http://hdl.handle.net/10757/628074>.
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Paulina, T. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Recuperado de <https://learn-us-east-1-prod-fleet02-xythos.content.blackboardcdn.com/>
- Kotler, P., García de Madariaga Miranda, J., Flores Zamora, J. Bowen, J. y Makens. (2011). *Marketing turístico*. (5.ª edición). Madrid: Pearson
- Hernández Sampieri, R. Mendoza Paulina, C. *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixtas*. Recuperado de <https://learn-us-east-1-prod-fleet02-xythos.content.blackboardcdn.com/>



- Idrogo Díaz, S.M. (2016). *Calidad de servicio del restaurant antojitos Chótanos* (Tesis de Maestría) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18155>.
- Leira Jiménez, P. (2014) *Gestión de proveedores: comunicación y planificación*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://pedroleira.wordpress.com/2014/03/17/gestión-de-proveedores-comunicación-y-planificación>.
- Ley N°30220.Codigo de ética en investigación, Trujillo,28 de agosto de 2020.
- Guevara Bedoya, L.M.,y Fernández Poveda,L.F.(24/04/2017). *Works Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador?*Rev. Interam. Recuperado de [https://pdfs.semanticscholar.org/93cf/d44b0e632b924819f0023d6244d0d36b98bc.pdf?\\_ga=2.191997929.2107840647.1607488809-1623322327.1607488809](https://pdfs.semanticscholar.org/93cf/d44b0e632b924819f0023d6244d0d36b98bc.pdf?_ga=2.191997929.2107840647.1607488809-1623322327.1607488809)Recibido: 21/09/2016 Aceptado: 24/04/201\*7
- Montero González ,Y.M ( 2018) *características de la calidad de servicio y la atención al cliente en la heladería “don Carlos” en la provincia de Sullana,año 2018* Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10513>.
- Mundaca Constantino, G. (2018). *Calidad de servicio en un Instituto Superior Tecnológico de Lima, 2016*. (Tesis de grado) Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21206>
- Nava Carbellido,V.M.(2006).*¿Que es calidad?conceptos,Gurus y modelos fundamentales*.Limuza:mexico
- Palomo, M (2014). *La eficiencia del modelo turístico español*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=1KhXDwAAQBAJ&pg=PA203&dq=que+es+la+eficiencia&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj1x4TWofviAhXvpVkkHZGcDXUQ6AEIMzAC#v=onepage&q=que%20es%20la%20eficiencia&f=false>
- Pérez, E. (2017). *Curso de Economía con la Empresa*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=sml3DwAAQBAJ&pg=PA494&dq=>

produ  
cto+diferenciado&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwjOqfLs64XiAhWyT98KHQh  
-BbQQ6AEIQTAf#v=onepage&q=producto%20diferenciado&f=false

Perez. J (2014). *El proceso de modernización del derecho contractual europeo*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=5AzdBAAAQBAJ&pg=PA133&dq=q>

ue+ es+el+proceso+de+abastecimiento+de+mercader%C3%ADas&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwiB-

oK0kPviAhUxuVkkHT3pDxEQ6AEINjAC#v=onepage&q=que%20es%20el

%2

Pérez Silva, L., y Rabanal Villanueva, M. (2019). *Propuesta de mejora de la cadena de suministros y su relación con el desempeño de la empresa comercializadora de loncheras Lecheritas Nutritivas E.I.R.L.* (Tesis de grado)

Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18155>

Puchol Moreno, L. (2012). *Dirección y gestión de recursos humanos*. (7ª. ed). Díaz de santos: Perú.

Ruiz, F. (2016). *Determinación de indicadores, estándares y características de calidad en empresas de servicios* (Tesis de pregrado) [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2589/ING\\_561.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2589/ING_561.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Segura Ventura, V. L., Palomino Cuela, D. A., Jara Rodas, A. E., y Villanueva Bello, J. A. (2019). *Mejora de la cadena de abastecimiento de un proyecto inmobiliario, caso de estudio Residencial Bolívar II*. (Tesis de grado)

Recuperada de <http://hdl.handle.net/10757/628183>

Vásquez Zuloeta, J. A. (2018). *Medición de la percepción de la calidad del servicio que brinda Kango Café Heladería a sus clientes*. recuperado:

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT\\_b250b665c8b72baffbc](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_b250b665c8b72baffbc)

[a865b93a02dd/Cite](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_b250b665c8b72baffbc).

Vasquez de la Hoz, F.J. (Noviembre 18 del 2009). Importancia de la inteligencia emocional. <http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>

Carro, E. (2016). Manipulación de cargas con carretillas elevadas. [Mensaje de un blog] Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=-8U-DwAAQBAJ&pgPA17&dq=importancia+del+movimiento+de+me>

Chopra, S. y Meindl, P. (2013). Administración de la cadena de suministro. Recuperado de [https://www.academia.edu/32054312/Administracion\\_de\\_la\\_cadena\\_de\\_suministro\\_5ed\\_Sunil\\_Chopra\\_y\\_Peter\\_Meindl](https://www.academia.edu/32054312/Administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ed_Sunil_Chopra_y_Peter_Meindl)

Carreño, A. (2017). cadena de suministro y logística. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books/>

ANEXOS

**Anexo 01**

**Tabla 01:**

**Matriz de Operacionalización de Variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Cadena de suministro	Según los autores Chávez y Torres (2012) la cadena de suministro es la coordinación sistemática de la gestión estratégica táctica y operativa de una empresa que tiene como objetivo mejorar el desempeño de la empresa a través de la cadena de suministro.	En este proyecto de investigación se medirá la gestión estratégica, táctica y la gestión operacional a través del cuestionario que se aplicará a los trabajadores del Chalan SAC.	Gestión Estratégica	Planificación de proveedores	Escala ordinal
				Planificación del stock	
			Gestión táctica	Compromiso laboral	
				Procesamiento de pedidos	
			Gestión operativa	Distribución	
				Abastecimiento	
				Movimiento de mercancías	
				Políticas	
				Comunicación	
				Comportamiento del consumidor.	

Calidad de servicio	Según Juran (1989) como se citó en nava (2006) Considera que la calidad de servicio es lo que opine el cliente del servicio o producto que se le brinda, la calidad se adecua al uso.	Se medirá la planificación de calidad, el control de calidad y mejoría de calidad atreves del cuestionario que se le aplicará a los trabajadores de la empresa el Chalán SAC.	Control de calidad	Efectividad	Escala ordinal
				Eficacia	
				Eficiencia	
			Mejoría de calidad	Escuchar	
				Fiabilidad	
				Servicio básico	
				Recuperación	
				Liderazgo de servicio	

Nota: elaboración propia

## Anexo 02

### Tabla 02:

#### Matriz de Consistencia

#### Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
La influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.	<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b> Evaluar la influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura -2022.		No experimental Transversal
	¿Cómo influye la cadena de suministro en la calidad de servicio a los clientes de la empresa El Chalán SAC Piura -2022?		<b>Hipótesis general</b> La cadena de suministro influye significativamente en la calidad de servicio a los clientes de la empresa EL CHALÁN SAC. PIURA-2022.	Aplicada Enfoque: mixto Población Muestra cuestionario Encuesta
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>	
	¿cómo está influyendo la	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la influencia de la gestión estratégica en la calidad de servicio al cliente en la empresa El Chalán SAC Piura-2022</li> <li>Determinar la influencia de la gestión táctica en</li> </ul>	La gestión estratégica influye significativamente en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC  La gestión táctica influye significativamente en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC	Los resultados de las encuestas

la calidad de servicio al cliente en la empresa el Chalán SAC Piura-2022

PIURA 2022

- Medir la influencia de la gestión operativa en la calidad de servicio al cliente en la empresa el Chalán SAC Piura-2022. La gestión operativa influye significativamente en la calidad de servicio al cliente de en la empresa El Chalán SAC Piura – 2022.

A

gestión estratégica en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura-2022?

¿cómo está influyendo la gestión táctica en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura-2022?

¿cómo está influyendo la gestión operativa en la calidad de servicio al cliente de la empresa El Chalán SAC Piura-

2022?

se procesarán en el programa IBM SPSS Statistics Base 26.0. En esta tesis el diagnóstico es descriptivo porque se procesará la información a través de gráficos y tablas, los que se desarrollarán en base a cada dimensión con el objetivo de brindar recomendaciones y obtener conclusiones.

---

*Nota:* elaboración propia



## ANEXO 03

Tabla 03:

Matriz de cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	
			N° de ítems	Ítems
Cadena de suministro Estratégica		Panificación de proveedores	1	Se intercambia información de forma periódica a los proveedores.
			2	Se le indica al proveedor la cantidad de artículos que tiene pendiente y los plazos.
			3	Al llegar los productos se verifica la entrega del proveedor.
			4	Se le informa al proveedor su tasa de rechazo y las causas del producto del porque no es aceptable.
			5	En la empresa existen métodos de gestión de stock.

	X1.2		6	Se le hace el pedido a los proveedores cuando ya no hay stock.
		Planificación de stock	7	Cuándo aumenta la demanda de helados hay stock suficiente para producirlo.
Táctica	X2.1	Compromiso laboral	8	Te sientes comprometido con los objetivos de la empresa.
			9	El jefe reconoce los logros en el trabajo
			10	Solo te limitas a cumplir tareas específicas.
	X2.2	Procesamiento de pedidos	11	Se hacen los pedidos a los proveedores con días de anticipación.
Operativa	X3.1	Distribución	12	llegan los pedidos de acuerdo a lo coordinado.
	X3.2	Abastecimiento	13	Todos los locales de la empresa tienen los mismos sabores de helados.
	X3.3	Mercancías	14	Los productos llegan en buen estado a los locales.
			15	El cliente recibe el producto en el tiempo acordado.

				16	El cliente recibe el producto, sin mermas, sin daños.
Calidad de servicio	Planificación de calidad	Y1.1	Política	17	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.
				18	Estás de acuerdo con las políticas de la empresa.
		Y1.2	Comunicación	19	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
	20			El jefe te brinda de forma clara los objetivos de la empresa.	
	Y1.3	Comportamiento del consumidor	21	Existen insatisfacción de los colaboradores cuando no hay los sabores de helado que desean.	
			22	El cliente se siente satisfecho después del servicio brindado.	
	Control de calidad	Y2.1	Eficiencia	23	Las ventas de los productos son buenas.
24				La demanda de los productos aumentado.	
			25	Los costos de producción son bajos.	
	Y2.2	Eficacia	26	Servicio que se brinda en la empresa es el esperado por el cliente.	

	Y2.3	efectividad	27	La organización fidelizó a clientes.
Mejoramiento de la calidad	Y3.1	escuchar	28	Se entiende lo que el cliente realmente quiere.
	Y3.2	Fiabilidad	29	El cliente tiene confianza que va a encontrar el producto que desea en la organización.
	Y3.3	Servicio básico	30	Se cumple el lema de la empresa que es (bienvenido al chalán donde la calidad es tradición).
	Y3.4	Recuperación	31	Se satisface a los clientes que han encontrado algún problema en el producto.
			32	Cuando no encuentran el producto que desean, se hace lo posible por brindarlo.
	Y3.5	Liderazgo de servicio	33	Los jefes se preocupan por tener lo última tecnología para brindar el servicio en la empresa

*Nota:* Elaboración propia

**ANEXO :04 Instrumentos de recolección de datos**



**ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Esta encuesta que se realizara a los trabajadores del chalán es para la elaboración de un proyecto de investigación de la universidad cesar vallejo de ante mano se les agradece que nos concedan un minuto de su tiempo para responder nuestras preguntas, debe seguir las siguientes indicaciones.

- Marcar con una x la opción que usted considere la correcta

<b>Seleccione su respuesta</b>		5 siempre	4 casi siempre	3 ocasionalment	2 Casi Nunca	1 Nunca
1	Se intercambia información de forma periódica a los proveedores					
2	Se le indica al proveedor la cantidad de artículos que tiene pendiente y los plazos					
3	Al llegar los productos se verifica la entrega del proveedor					
4	Se le informa al proveedor su causa de rechazo y las causas del producto del porque no es aceptable					
5	En la empresa existen métodos de gestión de stock.					
6	Se les hace el pedido a los proveedores cuando ya no hay stock.					
7	Cuando aumenta la demanda de helados hay stock suficiente para producirlo.					
8	Te sientes comprometido con los objetivos de la empresa.					
9	El jefe reconoce los logros en el trabajo.					
10	solo te limitas a cumplir tareas específicas.					
11	Se hacen los pedidos a los proveedores con días de anticipación.					

12	llegan los pedidos de acuerdo a lo coordinado.					
13	Todos los locales de la empresa tienen los mismos sabores de helados.					
14	Los productos llegan en buen estado a los locales.					
15	El cliente recibe el producto en el tiempo acordado.					
16	El cliente recibe el producto, sin mermas, sin daños.					
17	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
18	Estás de acuerdo con las políticas de la empresa.					
19	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
20	El jefe te brinda de forma clara los objetivos de la empresa.					
21	Existe insatisfacción de los colaboradores cuando no hay los sabores de helado que desean.					
22	El cliente se siente satisfecho después del servicio brindado.					
23	Las ventas de los productos son buenas.					
24	La demanda de los productos aumentado.					
25	Los costos de producción son bajos					
26	Servicio que se brinda en la empresa es el esperado por el cliente.					
27	La organización fidelizó a clientes					
28	Se entiende lo que el cliente realmente quiere					

29	El cliente tiene confianza que va a encontrar el producto que desea en la organización.					
30	. Se cumple el lema de la empresa que es "Bienvenido al chalán donde la calidad es tradición".					
31	Se satisface a los clientes que han encontrado algún problema en el producto.					
32	Cuando no encuentran el producto que desean, se hace lo posible por brindarlo.					
33	Los jefes se preocupan por tener lo última tecnología para brindar el servicio en la empresa					

Edad: \_\_\_\_\_

Género: Masculino

Femenino

Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Anexo :05 Carta de permiso

**"Año de la Universalización de la Salud"**

Piura, 25 de noviembre de 2020

Señor:

Juan Carlos cotillo Sánchez  
Gerente General  
EL CHALÁN S.A.C.

Piura

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle nuestro cordial saludo, así mismo solicitarle el permiso para que yo, como estudiante: Yomira Ramírez Barrios, identificada con DNI. N°7623292, de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad César Vallejo Campus Piura, cursando el IX ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, podamos acceder a la información necesaria para la elaboración del proyecto de investigación titulado **La influencia de la cadena de suministros en la calidad de servicio en la empresa El Chalán SAC Piura -2020.**

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.

Sin otro en particular y agradeciéndole el interés de su persona en contribuir con los futuros profesionales

Atentamente,

Firma

Yomira Ramírez Barrios

Firma

Juan Carlos Cotillo Sánchez

EL CHALÁN S.A.C.

JUAN CARLOS COTILLO SANCHEZ  
GERENTE



**Tabla 06:**

*Matriz de Consistencia*

**“INFLUENCIA DE LA CADENA DE SUMINISTRO EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS  
CLIENTES DE LA EMPRESA EL CHALÁN SAC PIURA-2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios, con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas N° ANR:A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas / Abogado, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en Universidad César Vallejo.


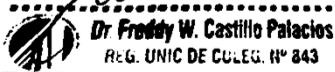
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para Trabajadores de la Empresa EL CHALÁN S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de Abril del Dos mil veintidós.

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : [fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe)

**“INFLUENCIA DE LA CADENA DE SUMINISTRO EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS  
CLIENTES DE LA EMPRESA EL CHALÁN SAC PIURA-2022”  
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			94		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Angulo Corcuera DNI N°06437510 Magister en Administración de Negocios N°ANR: 18480, de profesión licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en la Universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para Trabajadores de la Empresa EL CHALÁN S.A.C.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de Abril del Dos mil veintidós.

  
MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Mgr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera  
DNI : 06437510  
Especialidad : Gestión, Marketing, GTH  
E-mail : [anguloca@ucvvirtual.edu.pe](mailto:anguloca@ucvvirtual.edu.pe)

## INFLUENCIA DE LA CADENA DE SUMINISTRO EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA EL CHALÁN SAC PIURA-2022”

Indicadores	Criterios	Deficient e0 - 20				Regul ar21 - 40				Buen a41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelen te81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conducta observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado a enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			

5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		
---------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 02 de mayo del 2022



Dr.: Groover Valenty Villanueva  
 Butrón DNI: 02842722  
 Teléfono: 961532047  
 E-mail: gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

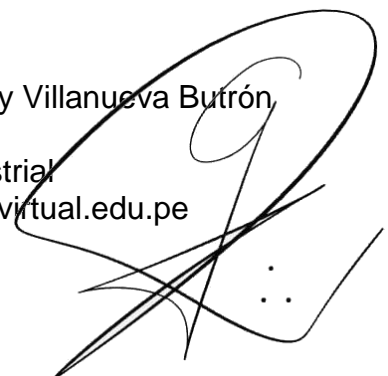
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los Colaboradores de El Chalan SAC Piura 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los dos días del mes de mayo del dos mil veintidos

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón  
 DNI : 02842722  
 Especialidad : Ingeniero Industrial  
 E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "

Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio a los clientes de la empresa EL CHALÁN S.A.C Piura-2022

", cuyo autor es RAMIREZ BARRIOS YOMIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, 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 Completa 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.

PIURA, 14 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM <b>DNI:</b> 02842237 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5815-6559	Firmado electrónicamente por: FWCASTILLOP el 14- 07-2022 17:42:07

Código documento Trilce: TRI - 0343033