



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y LOS SERVICIOS DE
OUTSOURCING DE CORPOLCAS R&N PERU SAC-PUENTE PIEDRA,
2018

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

AUTORA

CASTRO REMENTERIA, MERY CARMEN

ASESOR

MG. CASMA ZARATE, CARLOS ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Díaz Saucedo, Antonio
Presidente

Mgtr. Torres Cruz, Mario
Secretario

Mgtr. Casma Zarate, Carlos Antonio
Vocal

Dedicatoria

A Dios, a mis padres Ricardo Castro y Nelva Rementería, hermanas y a mi pareja por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haberme abierto las puertas y poder estudiar una carrera que me permita ser alguien en la vida, agradezco a mi asesor de tesis el Mg. Casma Zarate, Carlos Antonio, por su apoyo constantemente con sus conocimientos en el Desarrollo de este Proyecto de Investigación finalmente a mi pareja por su apoyo del día a día.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Mery Carmen Castro Rementeria. Con DNI 727444993, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual se somete a lo dispuesto de las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, 21 de junio del 2018

Mery Carmen Castro Rementeria

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos d la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión de cadena de suministro y los servicios outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC, puente piedra, año 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Administración.

Castro Rementeria Mery Carmen

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaracion de autenticidad	v
Presentacion	vi
Resumen	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad problemática	9
1.2 Trabajos previos	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación del problema	20
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Hipótesis	20
1.7 Objetivos	21
II. MÉTODO	22
2.1 Método de investigación	22
2.2 variables y operacionalización	24
2.3 población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de colección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIÓN	52
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. ANEXOS	57

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo general Determinar la relación de la gestión de la cadena de suministro y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018., en el cual el universo poblacional a estudiar estuvo conformado por 42 usuarios de la empresa CORPOLCAS R&N PERU SAC. Para precisar la investigación se realizó un censo, se aplicó a los 42 usuarios de la empresa. Para recolectar los datos de la investigación se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo Likert, que estuvo constituido por 21 preguntas que se les hizo a los colaboradores de forma directa con el fin de saber cuál es su opinión con respecto al tema de investigación. Para concluir la investigación los datos obtenidos se procesaron en el programa SPSS 24, el cual a través de los resultados se puede decir que existe una correlación positiva moderada ($R=0.310$) y la relación de la variable 1 (gestión de la cadena de suministro) y variable 2 (los servicios outsourcing) de CORPOLCAS R&N PERÚ SAC,2018.

Abstrac

The general objective of this thesis was to determine the relationship between the management of the supply chain and the outsourcing services of CORPOLCAS R & N PERU SAC- Puente Piedra, 2018., in which the population universe to be studied was made up of 42 users of the company CORPOLCAS R & N PERU SAC. To specify the research, a census was conducted, it was applied to the 42 users of the company. To collect the research data, the survey technique was used and as a tool the Likert-type questionnaire, which was made up of 21 questions that were made directly to the collaborators in order to know their opinion regarding to the research topic. To conclude the investigation, the data obtained were processed in the SPSS 24 program, which through the results can be said that there is a moderate positive correlation ($R = 0.310$) and the relation of the variable 1 (supply chain management) and variable 2 (outsourcing services) of CORPOLCAS R & N PERÚ SAC, 2018.

INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día existen empresas de servicio de transporte, que tratan de satisfacer a los clientes a como dé lugar, el cual esto cada año se han ido incrementado con una demanda de competencias, pues ahora como se sabe muchas de ellas ya no tienen muy en claro sus objetivos y sus metas a futuros. Por tal motivo es primordial realizar una gestión de la cadena de suministro tratando así de solucionar que algunas de ellas tomen medidas para afrontar los cambios, ya sea como incorporar herramientas estratégicas que permitan tener una ventaja competitiva ante las competencias

Debido a este problema debe haber el servicio outsourcing, quienes brindan servicio de tercerización a otras empresas, haciendo que ellos se encarguen de brindar un buen servicio a los clientes que requieren el servicio de la empresa, de forma eficiente, efectivo y con eficacia, con la remisión de pedidos de los usuarios, tratando así, de mantener la fidelización de los clientes y el buen rendimiento ante las competencias. Actualmente se ve que el servicio outsourcing es una estrategia fundamental en la cadena de suministro.

Marcucci (2005) “en los últimos años se ha venido intensificando y adquiriendo de forma indistintamente llamada subcontratación de servicios, tercerización o, simplemente, outsourcing, que busca agilizar y economizar los procesos productivos para el cumplimiento eficiente con terceros de variados servicios, [...]” (pág. 293).

Se considera que las empresas que quieren adquirir el servicio de una tercera empresa lo contratan con la finalidad de que su proceso productivo se cumple lo más rápido posible y a su vez la empresa sea beneficiosa economizándose, es decir que los costos siempre serán por parte del tercero.

Este es el problema que atraviesa la empresa CORPOLCAS R&N PERU SAC pues no tiene el conocimiento de cómo se hacen una buena gestión de cadena de suministros por lo que ello no es favorable con los servicios de outsourcing, es por ello que la entidad tiene la necesidad de hacer uso esta

herramienta tan indispensable que se llegó a la conclusión que el problema que atraviesa la entidad es de ¿Cuál es la relación de la gestión de la cadena de suministros y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC-2018, puente piedra?.

Por lo tanto, en este trabajo de investigación es un primer acercamiento a la problemática de la gestión de la cadena de suministros y los servicio de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC-2018, puente piedra.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

En este proyecto se ha encontrado que existen determinadas investigaciones con relación al tema que se va a llevar a cabo, las cuales son:

1.2.1 A nivel internacional:

Según Lozano y Delgado (2015), en su tesis *“análisis de la cadena de suministros de las empresas del sector metalmecánico de la ciudad de México y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad andina de naciones”*. México. (tesis previa a la obtención de título de ingeniería comercial), la autora presenta como objetivo general Analizar la cadena de suministro de las empresas del sector metalmecánico de la ciudad de México para poder conocer como esta incide en la competitividad de las empresas en su incursión exportadora en los mercados de la comunidad andina de naciones, metodológicamente los autores desarrollaron un estudio descriptivo y correlacional con un nivel de investigación descriptivo cuantitativo y para ello se tomó una población y muestra censal de 40 empresas registradas a nivel nacional que tienen actividades de fabricación de productos elaborados de metal .finalmente los autores concluyeron en base a las estadísticas, que ecuador tiene una participación favorable en las exportaciones hacia Colombia con un porcentaje de 23,46% en valor Fob y Perú con 19,12% en valor Fob, por tanto, se debe aprovechar las preferencias arancelarias con los países miembros de la comunidad andina, así mismo también concluyeron que la cadena de suministro es un factor importante que influye en la competitividad de las empresas del sector metalmecánico, ya que siempre realizan planificaciones y

controles que permitan detectar posibles problemas, por tanto realizan innovaciones en sus procesos y productos.

Según Rojas (2014) en su tesis titulada como "*Gestión de la cadena de suministro en empresas del sector petroquímico*" Venezuela, (trabajo de grado presentado ante la universidad de Zulia para optar al título de magister scientiarum en gerencia de empresas mención gerencia de operaciones) el autor estableció como objetivo Analizar la gestión de cadena de suministro en la línea de producción de resinas plásticas de las empresas del sector petroquímico del Estado Zulia. Metodológicamente desarrollo el tipo de investigación descriptiva y el diseño como un no experimental, a su vez la investigación es documental debido a las estrategias adoptadas en la revisión de los datos. Finalmente, el autor concluyo que, Sobre la Situación Estratégica Actual, las empresas del sector petroquímico, las cuales son Petroquímica de Venezuela S. A., las empresas mixtas Poliolefinas Internacionales C. A., Polinter, Polipropileno de Venezuela S. A., Propilven y Estireno del Zulia C. A., Estizulia, realizan una buena gestión, aunque presentan debilidades con la planificación para el despacho y la distribución de los materiales. Así como también concluye que Acerca de Estrategia Logística, las empresas del sector petroquímico realizan esfuerzos en la reducción de costos de tal manera que sinceren los costos de logística. Las empresas del sector tienen limitaciones en la relación al costo/beneficio en la cadena de suministro. También existen limitaciones en los costos de flete marítimo y terrestre para el transporte de materia prima. Es decir que la reducción de costos no se está aplicando de forma adecuada. La mejora del servicio es un esfuerzo que hacen las empresas del sector y solo existen limitaciones en el tiempo del ciclo de pedido por el cliente.

Según Calleros (2005) en su tesis titulada como "*metodología para la implementación de outsourcing en la empresa promotora de vivienda en México*", (tesis para optar el grado de maestría en administración de la construcción), el autor tuvo como objetivo Implementar un sistema de Outsourcing en la empresa promotora de vivienda en México. Metodológicamente para la presente investigación se desarrolló el tipo de investigación descriptiva y correlacional con diseño no experimental y se tomó un muestreo no probabilístico ya que la

población no excedió de 30 y por lo tanto no cumplió con los supuestos para poder aplicar la distribución normal. Finalmente, el autor concluyo que en la presente investigación se observa en los resultados obtenidos que una correcta aplicación del método formal de subcontratación tiene beneficios cuantificables en los beneficios de las empresas promotoras de vivienda en el estado de Chihuahua, así como la disminución de costos directos y administrativos, como se detecta en el ejemplo de este trabajo. Destacando de manera relevante que la empresa no tendrá el costo que representa el tener a personal dentro de su nómina altamente especializado con sueldos elevados para proyectos que son eventuales.

Según Blacio (2015), en su tesis *“cadena de suministros y las competitividades de las pymes en Guayaquil 2009-2013”*. (Tesis presentada para optar el grado de magister de finanzas y proyectos corporativos). Ecuador. La autora presenta como objetivo general valorar el desempeño de las cadenas de suministros en las PYMES de la ciudad de Guayaquil y determinar su impacto en la competitividad, de tal manera presenta objetivos específicos como en primer punto es analizar la situación actual de las PYMES en la ciudad de Guayaquil, en segundo punto diagnosticar el funcionamiento de la cadena de suministros en las PYMES de Guayaquil, en tercer punto identificar cuáles son las alternativas para un mejor manejo de la cadena de suministros en las PYMES y por ultimo diseñar estrategias que ayuden a fortalecer la cadena de suministros de PYMES en la ciudad de Guayaquil. La autora tuvo como conclusión las PYMES no cuentan con los recursos suficientes para poder mejorar los procesos logísticos y por ende sus cadenas de suministros, así mismo también las PYMES están cada vez más conscientes de la importancia y la influencia que tienen las cadenas de suministros, por los diferentes beneficios que otorga a las organizaciones.

1.2.2 A nivel nacional:

Según Claros (2015), en su tesis *“Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio en la empresa cementos Pacasmayo S.A.A.”* (tesis para optar el título de licenciado en administración), la autora tuvo como objetivo general determinar influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio que

brinda cementos Pacasmayo S.A.A, metodológicamente se desarrolló método inductivo- deductivo así como también un método analítico y un diseño de investigación no experimental teniendo así como población a trabajadores que son 557 con una muestra de 227, así mismo el diseño de esta investigación se trata de una investigación no experimental, el cual tuvo como conclusión que el 55% de los trabajadores indican que se sienten muy insatisfecho con la gestión que viene desarrollando la cadena de suministro en cemento Pacasmayo, lo que puede conllevar a dar un mal servicio y no poder satisfacer sus necesidades de los clientes, como también concluyo que el 20% de los trabajadores indican que la gestión de almacenes es el eslabón que presenta mayores deficiencias dentro de la cadena de suministro, donde tiene niveles altos de inventarios y por ende tener el costo de capital es mayor y la empresa tiene plata inmovilizada.

Según Rodas (2012), tesis titulada *“modelo de gestión de la cadena de suministros en una asociación apícola para mejorar su posición competitiva en el mercado nacional”* (tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias con mención en: ingeniería industrial), el autor tuvo como objetivo general Conocer y diseñar la influencia del Modelo de Gestión de la Cadena de Suministros en una Asociación Apícola para mejorar su posición competitiva en el mercado nacional; metodológicamente del estudio el tipo de investigación fue del tipo básico o no experimental que involucra los transeccionales o transversales, de la misma forma el diseño de la investigación es de diseño transeccional correlacionales-causales porque describen relaciones entre dos o más categorías y fue de método descriptivo y tuvo como población total al distrito de Abancay con 51,225 habitantes, tanto como urbano 89.53%, rural 10.47%, masculino; 48.75% y femenino 51.25%, el cual el autor tuvo como conclusión donde se analizó a toda la organización, donde se diseñó y desarrolló un modelo de gestión de la cadena de suministros con aplicación y generación de metodologías productivas innovadoras que contribuyen a mejorar su posición competitiva en el mercado, de la misma forma Se examinó que la cadena de suministros de la organización, donde se diseñó y desarrolló estrategias innovadoras para la Logística de Salida que contribuye a la mejora de su posición competitiva en el mercado.

Según López (2016) en su tesis *“optimizar los procesos de la cadena de suministros del almacén y su incidencia en la gestión logística de la empresa asociados GADIEL SRL”*, (tesis para optar el título profesional de contador público), estableció como objetivo general Determinar, si la optimización de los procesos de la cadena de suministros del almacén, incide en la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL, metodológicamente desarrollo con el método Hipotético- Deductivo y un tipo de diseño de investigación no experimental, transversal y descriptivo. Finalmente concluyo que el almacén no cuenta con una ubicación adecuada de la empresa Asociados Gadiel SRL, así mismo determinó, que no existe una optimización de los procesos de la cadena de suministros al almacén en la empresa Asociados Gadiel SRL y por último concluyó que no cuentan con políticas internas de procesos de la cadena de suministros del almacén y se concluye que la empresa Asociados Gadiel SRL no cuenta con una gestión logística adecuada.

Según Horna (2017) en su tesis titulada *“gestión de la información y su influencia en el servicio outsourcing de impresión xerox en una empresa minera de Cajamarca, 2017”* (tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas), el autor en el presente trabajo determino como objetivo general determinar en qué medida influye la gestión de la información en el servicio outsourcing de impresión Xerox en una empresa minera de Cajamarca en el año 2017, metodológicamente se desarrolló el diseño de investigación de enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo y la presente investigación es considerada de diseño cuasiexperimental de serie cronológica múltiple. Finalmente concluyo que La aplicación tecnologías de información relacionadas a la gestión de información tienen influencia positiva directa en el servicio outsourcing de impresión (MPS) que la empresa Xerox del Perú gestiona en uno de sus clientes mineros en la ciudad de Cajamarca. Como se puede observar en los resultados, la correcta gestión de los datos permitió identificar una mayor cantidad de problemas relacionados al mantenimiento de impresoras y abastecimientos de suministros. En tal sentido se acepta la hipótesis planteada y se confirma, en base a los resultados, que la gestión de la información influye de manera positiva en el control, almacenamiento y recuperación de datos, y lo cual a su vez supone una mejora en el servicio ofrecido por la empresa Xerox del Perú a su cliente. Por otro

lado concluyo que La gestión de la información, aplicada al servicio outsourcing de impresión que la empresa Xerox del Perú S.A. brinda a su cliente, constituyó como una herramienta fundamental para la identificación y control de manera oportuna de los incidentes generados en el servicio. En tal sentido, como se muestra en los resultados, se redujeron los incidentes por desabastecimiento de suministros en equipos de impresión con conexión a red y se incrementó la identificación proactiva de incidentes por mantenimientos

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 Variable 1: gestión de cadena de suministro

Teorías relacionadas de diversas definiciones claras sobre la cadena de suministros que darán a conocer algunos autores sobre este punto:

Veles, (2014) definió:

Una gestión de cadena de suministro es simplemente la relación que se establece entre unos factores, a partir de un proveedor inicial, que entrega algo, procesado o no, a un cliente: este cliente a su vez, es proveedor de otro y así sucesivamente, has que se llega a un cliente final que consume ese algo que fue transmitido y que se llega a un cliente final que consume ese algo que fue transmitido y que fue transformado en cadena (p. 20).

Se puede determinar que la gestión de cadena de suministro es una cadena donde se puede ver la relación que existe desde el proveedor hasta el cliente y consumidor final.

La cadena de suministro es toda la operación que se lleva acabo para llegar hasta el cliente final, es así que Velasco, (2013) determinó que la “gestión cadena de suministro abarca todas las actividades relacionados con el flujo y transformación de bienes desde la etapa de materia prima (extracción) hasta el usuario final, así como los flujos de información relacionados” (p.20).

La excelencia de la cadena de suministro contribuye a generar valor para el accionista porque controla el pulso de la firma: el flujo esencial de materiales e

información procedente de los proveedores por toda la empresa hasta llegar a los clientes (Slone, Dittmann y Mentzer, 2011, p. 12).

Según los autores Chávez Y Torres, (2012), definieron lo siguiente:

describen como el reconocimiento de las implicaciones estratégicas y sistemáticas de las actividades involucradas en gestionar los variados flujos en una cadena de abastecimiento. Se trata de que la gerencia visualice las implicaciones de gestionar los flujos bi-direccionales [...] de productos, servicios, fianzas e información a través de sus proveedores y clientes (p. 37).

De acuerdo con los autores el proceso de la cadena de suministro es indispensable para llevar acabo la distribución de los productos terminados, pero dentro de ella también existen funciones en la que se debe planificar y a su vez controlar, pues de esta forma se ayudara a lograr con el objetivo de entrega de pedidos a los clientes. Así mismo también la tecnología está ayudando a gestionar con mayor eficaz, haciendo de esta q todo sea de una forma más rápida y segura.

Dimensiones

Los autores Chávez y Torres hacen mención de tres dimensiones principales de la gestión de la cadena de suministro:

Dimensión 1: gestión estratégica

La estrategia es un plan, una especie de curso de acción conscientemente determinado, una guía (o serie de guías) para abordar una situación específica, así mismo se ha dicho que las cadenas de suministro son claves en un entorno de competencia global y que las ventajas para las empresas involucradas provienen de que la cadena, como un todo, sea más eficiente que otra. Para que ello ocurra, cada organización que compone la cadena necesita adoptar una orientación estratégica, estableciéndola como una opción estratégica de largo plazo (2012. p.38).

La estrategia es algo que se busca en todas las empresas para tener una ventaja competitiva ante las competencias, y más aún si se busca reducir costos accesibles que puedan generar rentabilidad dentro de la organización. Por ello la

estrategia se implementa dentro de una organización tratando de buscar alianzas entre proveedores, distribuidores y los clientes.

Dimensión 2: gestión táctica

Con decisiones de corto plazo tales como el lanzamiento de nuevos productos, el procesamiento de pedidos o la entrega de servicios diferenciados a clientes especiales, que fluyen transversalmente a lo largo de la cadena. Ello implica visualizar estos flujos como procesos, y entenderlos como secuencias de actividades que cruzan horizontalmente más de una organización. (2012. p.38)

Muchas de las empresas siempre tratan de tomar precauciones para lograr con el objetivo planteado, pues como se ve la táctica permite que las empresas logren llegar a sus metas planteados y en esto deben estar integrados tanto como los proveedores, transporte, operaciones, demanda de clientes, etc.

Dimensión 3: gestión operativa

Con decisiones de muy corto plazo, por cuanto cada movimiento de material o de productos, a través de la cadena, involucra tareas operacionales como almacenar, producir o distribuir, realizadas en forma interna en una organización, en coordinación con otras organizaciones o mediante otras organizaciones externas (p. 38-39).

En las operaciones se debe tener en cuenta la planificación, ya que esto será la iniciativa de realizar las actividades de la producción, abastecimiento, observación de inventario, y la distribución hacia los puntos de venta, tratando así que haya productos en stock.

1.3.2 variable 2: servicios de outsourcing

Según el autor Diaz, (2012, p.19), citó Dorban Chacón (1999) definiendo así al outsourcing como la acción de recurrir a una agencia externa para operar la función que anteriormente se realizaba dentro de la compañía. De tal modo podemos decir que el outsourcing es: “la transferencia a terceros de actividades no medulares”.

Según la Comisión Representativa Ante Organismos de Seguridad Social IMCP (2015. P.48), definen El outsourcing es el acto por el cual, mediante un contrato, se prestan servicios específicos: seguridad, limpieza, comedor, jardinería, contabilidad, registro de nómina, administración de recursos, etc, que se caracterizan por ejecutarse dentro o fuera del domicilio de los beneficiarios y cuya función principal es distinta a la actividad económica del beneficiario.

“El outsourcing, por definición, es asignar a una tercera entidad de negocios funciones que demanden toma de decisiones, en el caso de la logística, funciones relativas a la administración del flujo físico”. (Frías, 2012, p. 27).

De acuerdo con los autores mencionados se puede analizar que muchas empresas ya están haciendo uso de este método de outsourcing, pues es una ventaja más para las empresas que querrán el servicio de otra empresa, ya que será beneficioso para ellos, porque los costos serán menores porque la actividad económica recurrirá hacia el que brinda el servicio.

Dimensiones

Frías fundamenta los siguientes motivos reales del outsourcing. La teoría de las tres dimensiones costo, servicio y flexibilidad, las cuales son:

Dimensión 1: Costo

Cualquier actividad en logística en la que se integren los costos relacionados a la misma o la suma de actividades generando procesos, necesariamente está determinada por los recursos humanos y los materiales asignados, sin embargo, la primera ventaja del outsourcing es la transferencia de costos fijos a costos variables, pues la asignación fija de recursos totales deja de existir para prorratearse en función del uso del recurso (pág. 27).

Como se puede ver el costo influye en cualquier actividad que se quiere realizar, pero lo favorable es que el costo se puede medir, que si bien se dice el costo es la inversión para producir un bien, ya sea como comercializar productos o servicios, entonces para estas entidades esta inversión será recuperable a mediano o a largo plazo de acuerdo con la planificación de cada organización.

Dimensión 2: Servicio

Una empresa de outsourcing siempre tendrá los factores asociados para mejorar el servicio a su disposición, dado que el efecto sinergia le proporciona el primer eslabón para tener mayor frecuencia, volumen y control, para hacer más dinámicas y rentables las entregas y operaciones de logística de las empresas de manufactura o comercialización (pág. 28).

Conuerdo con el autor, el servicio se está viendo en todas partes, pues aquí se trata de que el cliente queda satisfecho con lo que se brindó (producto o servicio), porque de ella partirá la imagen de la empresa y si da un buen resultado el cliente volverá a adquirir el producto o servicio.

Dimensión 3: Flexibilidad

Existen empresas cuya búsqueda no está enfocada en la reducción de costos o mejora del servicio, sino en tener una capacidad que puedan administrar por su marcada estacionalidad, en varios meses del año y, dentro de estos, en alguna semana o días en particular (pag.28).

Esta herramienta es indispensable dentro todas las organizaciones y más aun dentro de una operación, porque se tratará de mejorar e innovar dentro de los rubros mencionados, así mismo esto permite eliminar las brechas que no permiten que la organización tenga un buen resultado. Por ello se puede determinar que la flexibilidad ayudara a tener una buena planificación y comunicación.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de la cadena de suministros y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018?

1.4.2 problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la gestión de cadena de suministro y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018?

¿Cuál es la relación de la gestión de cadena de suministro y el servicio de CORPOLCAS R&N PERU SAC-Puente Piedra, 2018

¿Cuál es la relación de la gestión de cadena de suministro y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1 Teórico:

La presente investigación tiene como objetivo de realizar este estudio, ya que como se pudo observar dentro del ámbito del mercado general se encuentra situada muchas empresas de competencia y es por ello que también la empresa se encuentra dentro de ella, es así que el principal objetivo de esta investigación es Determinar la gestión de la cadena de suministros y su relación con los servicios de outsourcing de la empresa CORPOLCAS R&N PERU SAC-2018 puente piedra, dando así un mejor resultado, donde le permita obtener mayores beneficios en la diferenciación de sus competencias para así también tener una mejor ventaja competitiva.

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 Hipótesis general

H0: No existe relación significativa en la gestión de la cadena de suministro y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

H1: existe relación significativa en la gestión de la cadena de suministro y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

1.6.2 Hipótesis específica

a) Gestión de cadena de suministro y el costo

H0: No existe una relación significativa entre la gestión de cadena de suministro y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión de cadena de suministro y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

b) Gestión de cadena de suministro y servicio

H0: No Existe una relación significativa entre la gestión de cadena de suministro y el servicio de CORPOLCAS R&N PERU SAC-Puente Piedra, 2018.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión de cadena de suministro y el servicio de CORPOLCAS R&N PERU SAC-Puente Piedra, 2018.

c) Gestión de cadena de suministro y la flexibilidad

H0: No existe una relación significativa entre la gestión de cadena de suministro y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

H1: existe una relación significativa entre la gestión de cadena de suministro y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivos generales

Determinar la relación de la gestión de la cadena de suministro y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar la relación de la gestión de cadena de suministro y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

Determinar la relación de la gestión de cadena de suministro y el servicio de CORPOLCAS R&N PERU SAC-Puente Piedra, 2018.

Determinar la relación de la gestión de cadena de suministro y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

II. MÉTODO

2.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se empleó en esta investigación fue el hipotético deductivo, ya que este método nos permitió probar la hipótesis a través de un diseño implementada, pues de esta forma su buscará la objetividad y a su vez medirá la variable del objeto de estudio.

Según el autor Bernal (2010):

refiere que tras la aplicación de los métodos deductivos o inductivos surge el método hipotético deductivo, como instrumento más perfecto que los anteriores, que intenta recoger en síntesis las características más positivas de los mismos. En él y a través de un proceso inductivo se formula una hipótesis, de la que después se derivarán unos supuestos e implicaciones a través de cuyo contraste con la realidad se centrará de verificar la hipótesis de partida. (p. 203).

Esta herramienta de método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo permitirá resplandecer y demostrar la verdad y falsedad de las hipótesis, lo cual no se pueden tratar directamente, porque muestra un enunciado muy amplio.

2.2.1 tipo de investigación

La investigación aplicada [...] se caracteriza porque indaga la práctica o utilización de los conocimientos adquiridos, la misma se encuentra relacionada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última, quien rebusca comprobar la teoría con la realidad. (Behar, 2008, p.20).

2.2.2 Nivel de la investigación

En la presente investigación se empleó un nivel DESCRIPTIVA-CORRELACIONAL, por ello Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos menciona que “las investigaciones descriptivas Indaga propiedades características, así como perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un estudio”. (p.92).

Asimismo, nos menciona que el nivel correlacional:

Indaga la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en una muestra o ambiente en particular. (p.93).

2.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El estudio cuenta con el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL.

“Los diseños no experimentales, es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables, se analizan los fenómenos en su ambiente natural” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.152).

Por consiguiente, se refiere a los:

“Diseños transeccional o transversal recogen dato en el momento específico, y tiempo único. Cuyo objetivo es explicar variables, a fin de examinar la repercusión en el momento determinado” (p.154)

2.3 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN:

El presente proyecto de investigación cuenta con la variable 1 “cadena de suministro” y la variable 2 “servicio de outsourcing”. Se definirán en forma conceptual

2.3.1 operacionalización de variables:

a) variable 1: Gestión de la cadena de suministro

Definición conceptual

Según los autores Chávez Y Torres, define lo siguiente:

Describe como el reconocimiento de las implicaciones estratégicas y sistemáticas de las actividades involucradas en gestionar los variados flujos en una cadena de abastecimiento. Se trata de que la gerencia visualice las implicaciones de gestionar los flujos bi-direccionales [...] de productos, servicios, fianzas e información a través de sus proveedores y clientes. (2012, P. 37).

Dimensiones

El autor Chávez hace mención de tres dimensiones principales de la gestión de la cadena de suministro:

Dimensión 1: gestión estratégica

la estrategia es un plan, una especie de curso de acción conscientemente determinado, una guía (o serie de guías) para abordar una situación específica, así mismo se ha dicho que las cadenas de suministro son claves en un entorno de competencia global y que las ventajas para las empresas involucradas provienen de que la cadena, como un todo, sea más eficiente que otra. Para que ello ocurra, cada organización que compone la cadena necesita adoptar una orientación estratégica, estableciéndola como una opción estratégica de largo plazo (2012. p.38).

Indicadores de gestión estratégica

Eficiencia

La eficiencia es la capacidad de poder realizar algo correctamente, y las organizaciones tienen que ser hábiles ante cualquier circunstancia. Es decir, por ejemplo, como poder reducir los costos. Así mismo Fonseca, define que la eficiencia está orientada al correcto uso de los recursos y tiene relación, por ejemplo, con: activo fijo, efectivo, inventarios y la imagen de la organización (2009, p.42).

Flujo de materiales

Toda empresa requiere de materiales inmediatas para poder realizar las operaciones es así que Raymond, define que las materias primas, piezas y componentes ensamblados son importantes y ellos deben ser conservados en un área de almacenamiento hasta que se requieren para el proceso de transformación. Luego ellos pasan a la actividad de manufactura y por último al término de la transformación, los materiales, que ahora están en su forma acabada, se colocan en un área de almacenamiento hasta ser entregados a los clientes (2000, p.144).

Expectativa

Muchas empresas tratan de buscar que es lo que desea el cliente hoy en día y lo que se está tratando es de diseñar o realizar encuestas para poder salir de las dudas para eso Seto nos dice que para poder sorprender al cliente la empresa debe conocer que es lo que el cliente espera o cuáles son sus predicciones sobre el resultado que obtendrá en el próximo intercambio con la empresa (2004, p. 65).

Dimensión 2: gestión táctica

Con decisiones de corto plazo tales como el lanzamiento de nuevos productos, el procesamiento de pedidos o la entrega de servicios diferenciados a clientes especiales, que fluyen transversalmente a lo largo de la cadena. Ello implica visualizar estos flujos como procesos, y entenderlos como secuencias de actividades que cruzan horizontalmente más de una organización (2012. p.38).

Indicadores de gestión táctica

Procesamientos de pedidos

El procesamiento tiene una fase de cómo llevar información acerca de los pedidos de los productos en cuanto a los clientes. Pues esto específicamente, incluye la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre el estado de pedido. (González, 2013).

Entrega de buen servicio

Para brindar un buen servicio al cliente tenemos que presentar una buena imagen ante ellos como, por ejemplo: ser amable, mostrar actitud, atención inmediata y brindar un trato personalizado. Todas esas características mostraran a que el cliente se siente en un buen ambiente un lugar seguro al que querrá volver. (Arturo, 2015).

Compromiso

El compromiso es como un estado tanto como el empleado y la organización se identifican mutuamente, ya que de esa forma se puede lograr cumplir metas y objetivos trazados. (Robbins, 2004).

Tiempo de espera

López (2014) menciona lo siguientes aspectos:

- Entregar el producto al cliente antes que la competencia. A esto ayuda contratar los servicios de empresas especializadas en transporte urgente, así como una buena elección de los medios de transporte disponibles.
- Entregar el producto cuando se han comprometido. De nada vale afirmar que el producto puede estar en 24 horas en casa del cliente si esta promesa no se cumple. A esto es a lo que hace referencia el concepto de fiabilidad en las entregas (p.8).

Dimensión 3: gestión operativa

Con decisiones de muy corto plazo, por cuanto cada movimiento de material o de productos, a través de la cadena, involucra tareas operacionales como almacenar, producir o distribuir, realizadas en forma interna en una organización, en coordinación con otras organizaciones o mediante otras organizaciones externas (p. 38-39).

Indicadores de gestión operativa

Movimiento de mercadería

El movimiento de la mercadería hace que aumente la producción y genere utilidades para la empresa, y para ver reflejado todo ello se lleva un inventario que nos permite observar cómo está yendo la empresa. (Núñez, 2015).

Aprovisionamiento

López, define que la función de aprovisionamiento es que la fábrica pueda elaborar sus productos de forma continua, paliando el riesgo que supone una parada de las maquina (2014, p.14).

Coordinación

Longenecker, Palich y Petty, Sustentaron que es una asociación entre una empresa y un cliente que comienza o termina con una compra o intercambio de negocios. Los clientes que tienen interacciones positivas con una empresa serán mucho más propensos a convertirse en clientes leales (2012, p.412).

b) variable 2: servicios outsourcing

“El outsourcing, por definición, es asignar a una tercera entidad de negocios funciones que demanden la toma de decisiones, en el caso de la logística, funciones relativas a la administración del flujo físico” (Frías, 2012, p. 27).

Dimensiones

Frías fundamenta los siguientes motivos reales del outsourcing. La teoría de las tres dimensiones costo, servicio y flexibilidad, las cuales son:

Dimensión 1: Costo

Cualquier actividad en logística en la que se integren los costos relacionados a la misma o la suma de actividades generando procesos, necesariamente está determinada por los recursos humanos y los materiales asignados, sin embargo, la primera ventaja del outsourcing es la transferencia de costos fijos a costos variables, pues la asignación fija de recursos totales deja de existir para prorratearse en función del uso del recurso (p. 27).

Indicadores de costo

Costo fijo

Hongren, Datar y Rajan (2012), Define que un costo fijo se mantiene estable en su totalidad durante cierto periodo de tiempo, a pesar de los amplios cambios en el nivel de actividad o volumen total. Los costos se definen como variables o fijos, con respecto a una actividad específica y durante un periodo de un tiempo determinado (p.30).

Reducción de overhead (reducción de costos generales)

Horngren, C., Datar, S y Foster, G (2007). Definieron que una compañía radica en crear valor para los clientes y al mismo tiempo distinguirse de sus competidores y

para ello una estrategia elegida por la empresa es (como disminuir los costos de los productos principales de una compañía). Esto solo se puede ser de manera que haga algo como, por ejemplo, capacitar a los trabajadores para mejorar la calidad y reducir el desperdicio.

Sinergias

La sinergia es la integración de elementos que da como resultado algo más grande que la simple suma de estos” (López, 2014, p.18)

Dimensión 2: Servicio

Una empresa de outsourcing siempre tendrá los factores asociados para mejorar el servicio a su disposición, dado que el efecto sinergia le proporciona el primer eslabón para tener mayor frecuencia, volumen y control, para hacer más dinámicas y rentables las entregas y operaciones de logística de las empresas de manufactura o comercialización (p. 28).

Indicadores de costo

Mejor control

López (2014) define que los pedidos, los albaranes, las facturas y otros documentos deben quedar registrados y archivados en las empresas. Este registro se realiza casi siempre a través de aplicaciones informáticas (p. 36).

Rentabilidad de entrega

Cuando el producto ya ha sido elaborado y está disponible para la venta, se debe proceder a su almacenaje temporal y a su transporte hasta las instalaciones del cliente (López, 2014, p.14).

Confianza

La confianza es uno de los pilares clave de la fidelidad. Sin confianza no hay lealtad y para ganarnos la confianza del cliente se debe tener en cuenta la credibilidad, la imagen, fiabilidad, la seguridad y la honestidad que se les puede brindar al cliente (Arenal, 2017, p.108).

Dimensión 3: Flexibilidad

Existen empresas cuya búsqueda no está enfocada en la reducción de costos o mejora del servicio, sino en tener una capacidad que puedan administrar por su marcada estacionalidad, en varios meses del año y, dentro de estos, en alguna semana o días en particular (p.28).

Indicadores de costo

Competitividad

Cabrera, López y Ramírez (2011), dijeron donde se mezclan empresas con competencia perfecta, se puede encontrar como monopolios y oligopolios, el cual todas ellas tendrán que lograr y tener mayores producciones y esto con los recursos que tengan a su disposición, puesto que si se quiere enfocar en la competitividad tendrá que saber que no se puede ir más allá de los factores de producción; en otras palabras, la empresa puede caer en crisis.

Contratos relativamente

Los transportistas por contrato suscriben contratos individuales con expendedores, están sujetas a la regulación de agencias federales y/o estatales: no obstante, tienen el derecho de elegir a sus clientes a su voluntad (Longenecker, Palich y Petty, 2012, p.467).

2.3.2 operacionalización de variables:

Tabla 1: Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1: GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTRO	Según los autores Chávez Y Torres, (2012), determinan lo siguiente que la gestión de cadena de suministro es como el reconocimiento de las implicaciones estratégicas y sistemáticas de las actividades involucradas en gestionar los variados flujos en una cadena de abastecimiento. Se trata de que la gerencia visualice las implicaciones de gestionar los flujos bi-direccionales [...] de productos, servicios, fianzas e información a través de sus proveedores y clientes". [...] (pág. 37).	es una variable que tiene 03 dimensiones y 10 indicadores	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Eficiencia	1	ordinal Escala de Likert
				Flujo de materiales	2	
				cumplimiento de expectativa	3	
			GESTIÓN TÁCTICA	Procesamiento de pedidos	4	
				Entrega de buen servicio	5	
				Compromiso	6	
			GESTIÓN OPERATIVA	Tiempo de espera	7	
				Movimiento de mercadería	8,9,10	
				aprovisionamiento		
				Coordinación		
VARIABLE 2: SERVICIO DE OUTSOURCING	Frías, (2012), señala lo siguiente: El outsourcing, por definición, es asignar a una tercera entidad de negocios funciones que demanden toma de decisiones, en el caso de la logística, funciones relativas a la administración del flujo físico. La teoría de las tres dimensiones costo, servicio y flexibilidad, en la cual se fundamentan los motivos reales del outsourcing (pág. 26).	es una variable que tiene 03 dimensiones y 10 indicadores	COSTO	Costos fijos	11	
				Reducción de overhead	12	
				Sinergias	13,14	
			SERVICIO	Personal experimentado	15	
				Mejor control	16	
				rentabilidad de entrega	17	
				Confianza	18	
			FLEXIBILIDAD	Competitividad	19	
				Contratos relativamente	20	
				Mejor servicio	21	

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.4.1 Población:

De acuerdo con la población Hernández, Fernández, Baptista (2014), nos detalla que “Es el grupo donde coinciden específicamente” (p.174).

Es decir, por la singularidad de volumen, espacio y periodo.

Para la presente investigación la población está constituida por 42 clientes de la empresa CORPOLCAS R&N PERU SAC, del distrito de puente piedra.

2.4.2 Muestra:

“La muestra es un subgrupo de la población del cual se reúnen datos siendo definidas y delimitadas además debe ser específico de la población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.173).

Para la presente investigación la muestra será censal, para ello se desarrollará, una muestra de 42 clientes.

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.5.1 Técnica

El método que se empleó para la recolección de datos en la presente investigación es la encuesta, puesto que permite recoger información por medio de respuestas otorgadas por los encuestados de acuerdo con el cuestionario o preguntas preparadas para la investigación.

Con respecto a la encuesta o cuestionario Hernández, Fernández, Baptista se refiere “Al conjunto de preguntas en relación con una o más variables medibles, siendo acorde al planteamiento del problema e hipótesis” (2014, p.217).

2.5.2 Instrumento de recolección datos

Cuestionario- escala de Likert, nos refiere

Hernández, Fernández y Baptista, se refieren a un “Conjunto de ítems, dadas en forma de afirmaciones y juicios, a fin de medir la reacción del individuo, acorde de una o cinco categorías de la escala, asignados numéricamente” (2014, p.238).

El instrumento cuenta con 21 preguntas las cuales están repartidas, 10 preguntas para la variable 1 (gestión de la cadena de suministros) y 11 para la variable 2 (servicios de outsourcing). El cuestionario está los clientes de la empresa CORPOLCAS R&N PERU SAC-2018, en el distrito de puente piedra.

Validez

El cuestionario fue sometido a juicios de expertos en investigación de la carrera de administración de empresas quienes validaron el instrumento con su respectiva firma, concluyendo como opinión “si cumple”. Dichos expertos son:

TABLA Nº 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

EXPERTOS	CALIFICACION DE INSTRUMENTO
a) Dr. Pedro Costilla Castillo	Si cumple
b) Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez	Si cumple
c) Mg. Carlos Casma Zarate	Si cumple

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Hernández, Fernández, Baptista, se refiere a la confiabilidad como “Grado en que el instrumento, aplicada al mismo individuo u objeto, genera resultados consistentes y coherentes” (2014, p.200).

TABLA N° 3: CONFIABILIDAD

Coeficiente	Relación
0.00 a + / -0.20	Muy baja
-0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200)

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de alfa Cronbach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 24, efectuada a la muestra, que corresponde a la muestra de 10 clientes de CORPOLCAS R&N PERU SAC, de puente piedra, contando con 21 preguntas.

TABLA N° 4: FIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,732	,798	21

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: Elaboración en el estadístico SPSS 24.

El estadístico de fiabilidad (Alfa Cronbach) indica que la prueba es confiable, ya que dio un valor de 0.732, es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera aceptable.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se empleará el método cuantitativo, utilizando la estadística descriptiva, a través de la presentación de tablas, figuras e interpretaciones además de usar la estadística inferencial, a fin de llevar a cabo la generalización de resultados con el que se comprobará las hipótesis.

Los datos adquiridos mediante la encuesta fueron añadidos en la base de datos del programa Excel y luego trasladado al programa IBM SPSS statistics 24, donde fueron analizadas las dos variables “gestión de cadena de suministro y los servicios outsourcing”, después fueron sometidos al proceso de verificación de datos digitados.

Así mismo se realizó la prueba de normalidad utilizando el método de Shapiro - Wilk

Luego de identificar que la distribución de las variables no es normal, se realizó el análisis de la prueba no paramétrica empleando la prueba índice de correlación Rho de Spearman en el programa IBM SPSS versión 24. Para el análisis estadístico se considerará estadísticamente significativa una probabilidad de $p < 0.05$.

Los criterios para identificar el significado del coeficiente de correlación Rho de Spearman se muestra en la Tabla 11.

Para la presentación de resultados, tablas y gráficos, se establecerán rangos para cada variable de tal manera que presentarán niveles alto, medio y bajo.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

En el presente proyecto de investigación se aplicará los principios éticos de la carrera de administración de empresas, para la cual se dispondrá con discreción la información adquirida y presentada.

III. RESULTADOS

Se realizó la encuesta gracias a los 42 clientes que respondieron las preguntas acerca de la gestión de la cadena de suministro y los servicios outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC, puente piedra-2018. El resultado final fue las siguientes:

3.1.1 gestión de cadena de suministro

Tabla 5: Frecuencias de respuestas de la dimensión estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,8%	4,8%
	A veces	1	9,5%	7,1%
	Casi siempre	26	61,9%	69,00%
	Siempre	13	31,00%	100,00%
Total	42	100,0%	100,0%	

Fuente: Reporte del SPSS-V24

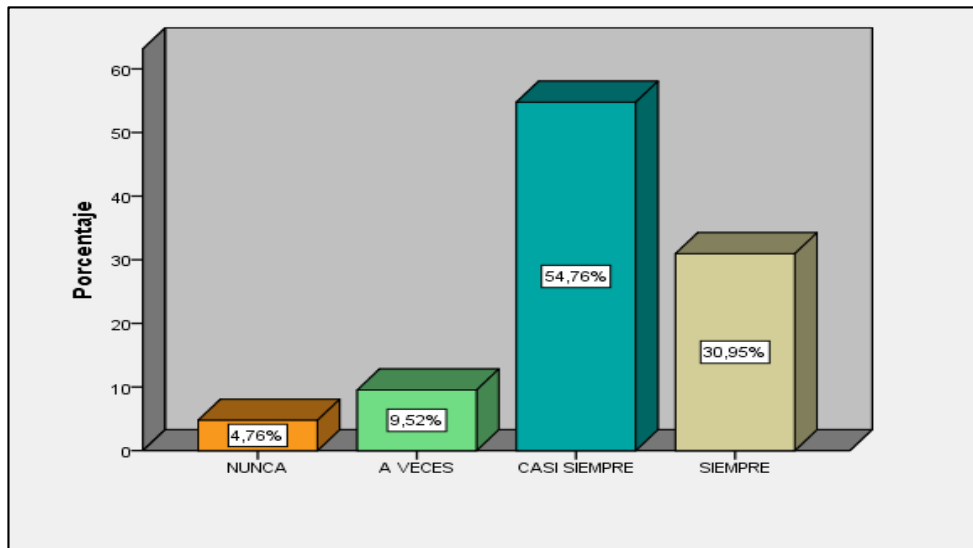


Figura 1: grafico de barras

Interpretación: En la Tabla 5, de la dimensión gestión estratégica. De acuerdo a los resultados obtenidos después de haber aplicado el instrumento. Se determinó que el 61.9% de los encuestados determinaron que “casi siempre” la empresa realiza estrategias para satisfacer las expectativas de los usuarios. Asimismo, un 31% determinan que “siempre”, un 9,5% señalan que “a veces” y un 4,8% indicaron que “casi nunca”.

Tabla 6: Frecuencias de respuestas de la dimensión gestión táctica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,4%	2,4%
	A veces	4	9,5%	11,9%
	Casi siempre	37	88,1%	100,0%
	Total	42	100,0%	100,0%

Fuente: Reporte del SPSS-V24

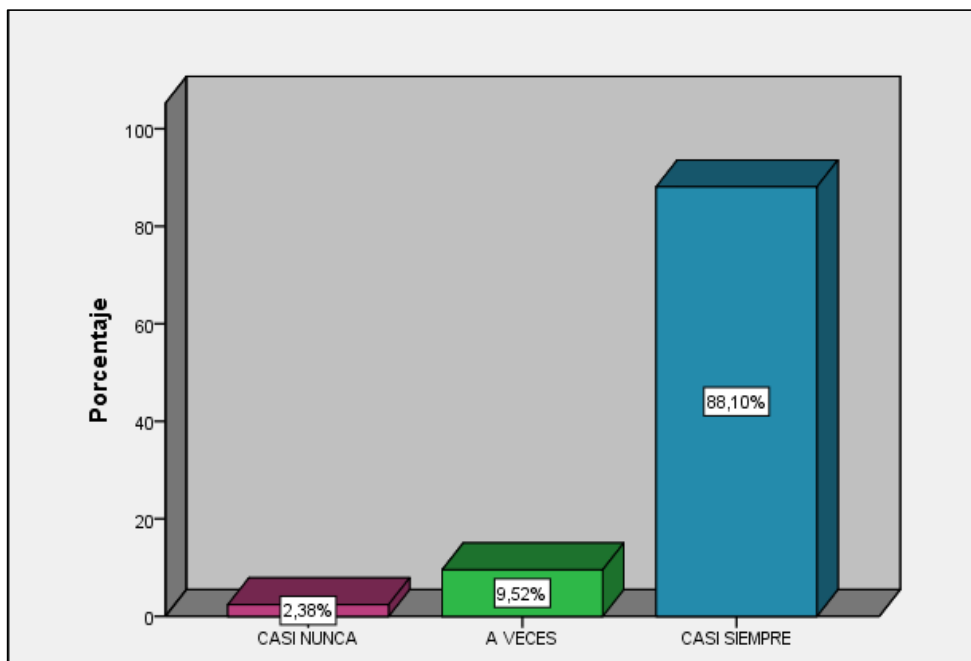


Figura 2: grafico de barras

Interpretación: En la Tabla 6, de la dimensión gestión táctica. De acuerdo a los resultados obtenidos después de haber aplicado el instrumento. Se determinó que el 88.10% de los encuestados determinaron que “casi siempre” brinda su compromiso empresarial de entregar un buen servicio al usuario. Asimismo, un 9.5% determinan que “a veces”, y un 2.40% señalan que “casi nunca”.

Tabla 7: Frecuencias de respuestas de la dimensión gestión operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,4%	2,4%	2,4%
	A veces	4	9,5%	9,5%	11,9%
	Casi siempre	37	88,1%	88,1%	100,0%
	Total	42	100,0%	100,0%	

Fuente: Reporte del SPSS-V24

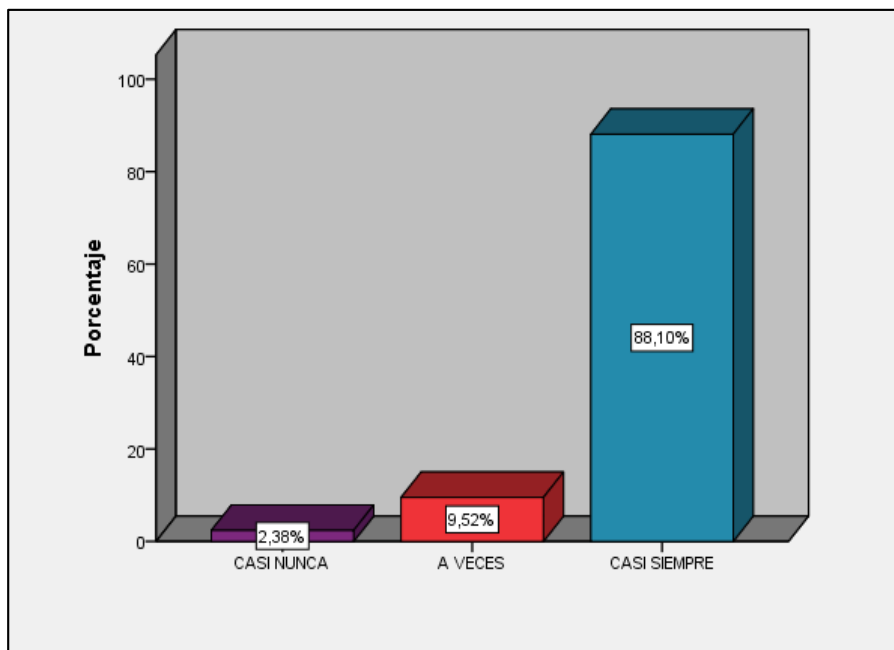


Figura 3: grafico de barras

Interpretación: En la Tabla 7, de la dimensión gestión operación. De acuerdo a los resultados obtenidos después de haber aplicado el instrumento. Se determinó que el 88.10% de los encuestados determinaron que “casi siempre” se llevan bien las operaciones que realiza la empresa a la hora de la distribución de las mercaderías de los usuarios. Asimismo, un 9.5% determinan que “a veces”, y un 2.40% señalan que “casi nunca”.

3.1.2 Variable servicio de outsourcing

Tabla 8: Frecuencias de respuestas de la dimensión costo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	4,8%	4,8%
	A veces	6	14,3%	19,00%
	Casi siempre	25	59,5%	78,6%
	siempre	9	21,4%	100,0%
Total	42	100,0%	100,0%	

Fuente: Reporte del SPSS-V24

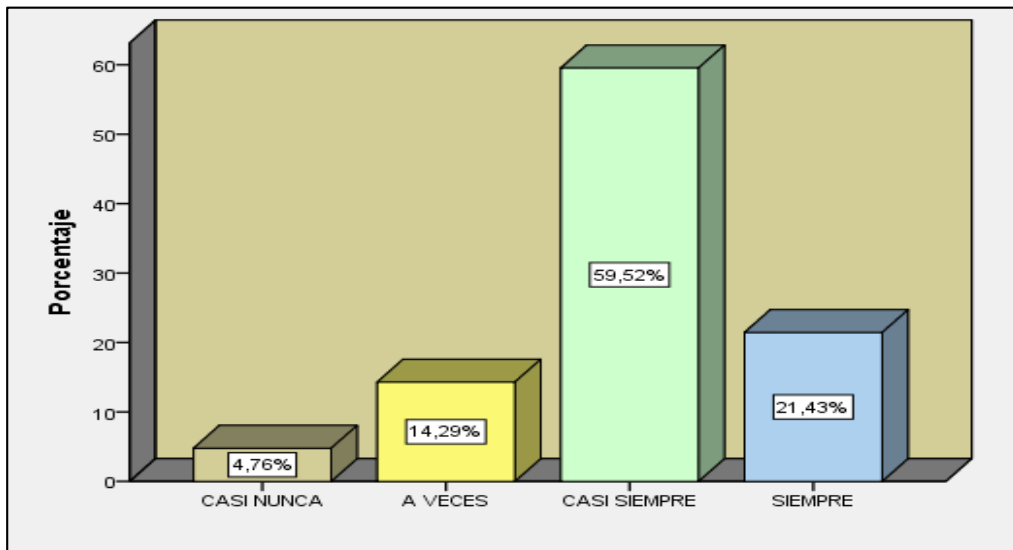


Figura 4: grafico de barras

Interpretación: En la Tabla 8, de la dimensión costos. De acuerdo a los resultados obtenidos después de haber aplicado el instrumento. Se determinó que el 59.50% de los encuestados determinaron que “casi siempre” la empresa trata de ofrecer un costo acorde al mercado para que así los usuarios tengan la posibilidad de hacer el pago inmediato. Asimismo, un 21.4% determinan que “siempre”, un 14.3% señalan que “a veces”, y un 4.8% señalan que “casi nunca”.

Tabla 9: Frecuencias de respuestas de la dimensión servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2,4%	2,4%	2,4%
	A veces	17	40,5%	40,5%	42,90%
	Casi siempre	24	57,1%	57,1%	100,0%
	Total	42	100,0%	100,0%	

Fuente: Reporte del SPSS-V24

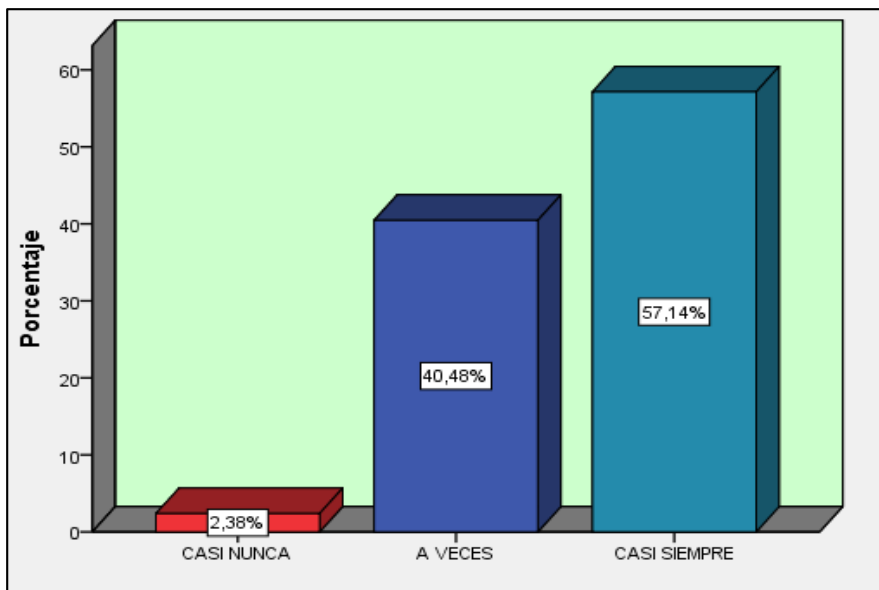


Figura 5: grafico de barras

Interpretación: En la Tabla 9, de la dimensión servicio. De acuerdo a los resultados obtenidos después de haber aplicado el instrumento. Se determinó que el 57.10% de los encuestados determinaron que “casi siempre” los usuarios de la empresa se encuentran satisfechos con el servicio que les viene brindando la organización. Asimismo, un 40.5% determinan que “a veces”, y un 2.40% señalan que “casi nunca”.

Tabla 10: Frecuencias de respuestas de la dimensión flexibilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	9,5%	9,5%	9,5%
	A veces	28	66,7%	66,7%	76,2%
	Casi siempre	9	21,4%	21,4%	97,6%
	siempre	1	2,4%	2,4%	100,0%
	Total	42	100,0%	100,0%	

Fuente: Reporte del SPSS-V24

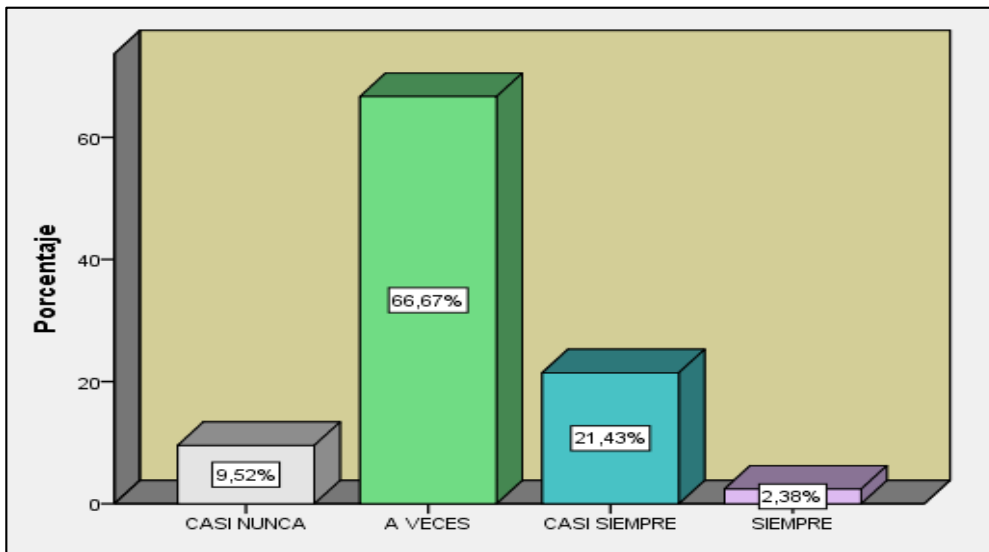


Figura 6: grafico de barras

Interpretación: En la Tabla 10, de la dimensión flexibilidad. De acuerdo a los resultados obtenidos después de haber aplicado el instrumento. Se determinó que el 66.70% de los encuestados determinaron que “a veces” la empresa tiene consideración a sus usuarios es decir cómo hacerles algún descuento, y así de esa forma diferenciarse ante las demás competencias. De tal manera, un 21.4% determinan que “casi siempre”, un 9.50% señalan que “casi nunca”, y un 2.40% señalan que “siempre”.

3.2 Análisis inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad de las hipótesis

Díaz (2009) define que esta es una de las pruebas con mayor sensibilidad a la no normalidad, en esta no es necesario calcular la media ni la varianza de la muestra para incluirlas en la hipótesis, pero requiere dos tipos de tablas para su aplicación. Shapiro y Wilk (1965) los autores han proporcionado tablas para $n < 50$ (p. 35). Entonces por tal sentido, el estudio estadístico que se realizará para esta investigación es Shapiro-Wilk, ya que la muestra censal es de 42 usuarios de la empresa CORPOLCAS R&N PERU SAC.

Ho= La distribución de la muestra es normal.

H1= La distribución de la muestra no es normal.

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

Nivel de aceptación = 95%

Z = 1,96

Si la Sig P < 0.05 = entonces se rechaza Ho

Si la Sig P > 0.05 = entonces se acepta Ho

Regla de Correspondencia:

N<50 = Shapiro - Wilk

N>50=Kolmogorov - Smirnov^a

Tabla 11: Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
GESTIÓN DE CADENA DE SUMINISTRO (agrupado)	,715	42	,000
SERVICIO OUTSOURCING (agrupado)	,638	42	,000

Fuente: Reporte del SPSS-V24

Interpretación:

En la tabla 11 mediante se puede observar y determinar que, con una muestra de 42 usuarios encuestados en la correlación de dos variables, acorde a la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se obtuvo un nivel de sig. que es de $P= 0.000$, siendo así este valor menor al de significancia establecida la cual es menor de $0.05(W= 0.000 < 0.05)$, por lo tanto, se concluyó que el estudio, no tiene distribución normal. Por lo que no son paramétricas.

3.2.2 Prueba de Correlación de hipótesis

Hernández, Fernández y baptista (2014) establecieron que la escala Rho de Spearman es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. asimismo, esta prueba de correlación se utiliza cuando la distribución de los sujetos no es normal (p. 304).

Regla de Decisión: Significancia $\alpha = 0,05$
 Nivel de aceptación = 95%
 $Z = 1,96$

Si la Sig P < 0.05 = entonces se rechaza Ho

Si la Sig P > 0.05 = entonces se acepta Ho

Tabla 12: Escala de correlación de pruebas de normalidad

Escala de correlación

Valor	Significado
-0.91 a - 1	Correlación negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a - 0.75	Correlación negativa fuerte
-0.26 a - 0.50	Correlación negativa moderada
-0.11 a - 0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a - 0.10	Correlación negativa muy débil
0	Correlación nula
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a + 0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a + 0.50	Correlación positiva moderada
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva fuerte
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a + 1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia basada en Hernández, Fernández y Baptista (2014).

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con el análisis de correlación para estimar Rho de Spearman.

hipótesis general

HG= existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

H0: No existe relación significativa entre la gestión de cadena de suministro y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

H1: Si existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

Tabla 13: Correlación No paramétrica - Rho de Spearman , entre la variable Gestión de cadena de suministro y los servicios outsourcing.

Gestión de la cadena de suministro en relación con los servicios outsourcing

			GESTION DE CADENA DE SUMINISTRO (agrupado)	SERVICIO OUTSOURCING (agrupado)
Rho de Spearman	GESTION DE CADENA DE SUMINISTRO (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,310*
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	42	42
	SERVICIO OUTSOURCING (agrupado)	Coefficiente de correlación	,310*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	42	42

Fuente: Reporte del SPSS-V24

Interpretación: En la Tabla 13, correspondiente a la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo un valor de significancia (bilateral) menor a $\alpha=0.05$, es decir “ $0.046 < 0.05$ ”, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechazó la hipótesis nula (H0). En tal sentido según la tabla 16 de Hernández, Fernández y Baptista (2014) se considera que existe una correlación positiva moderada $R=0.310$ entre la gestión de la cadena de suministro y los servicios outsourcing de corpalcas R&N peru sac,2018.

Hipótesis específica N° 1

HG= existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

H1: Si Existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

Tabla 14: Correlación No paramétrica - Rho de Spearman, entre la Gestión de cadena de suministro y costo.

Gestión de la cadena de suministro en relación con el costo

			GESTION DE CADENA DE SUMINISTRO (agrupado)	COSTO (agrupado)
Rho de Spearman	GESTION DE CADENA DE SUMINISTRO (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,103
		Sig. (bilateral)	.	,517
		N	42	42
	COSTO (agrupado)	Coefficiente de correlación	,103	1,000
		Sig. (bilateral)	,517	.
		N	42	42

Fuente: Reporte del SPSS-V24

Interpretación: Según los resultados de la Tabla 14 correspondiente a la Prueba de Rho de Spearman, se ha obtenido un valor de significancia (bilateral) de $P= 0,517$. Por lo tanto, si el valor de significancia obtenido es mayor $\alpha=0.05$ al valor de significancia de tabla " $0.517 > 0.05$ ", se aceptó la hipótesis nula (H_0), es decir, no existe relación entre la variable gestión de la cadena de suministro y la dimensión costo.

Hipótesis específica N° 2

H_G = existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y los servicios de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

H_0 : No Existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y los servicios de CORPOLCAS R&N PERU SAC-Puente Piedra, 2018.

H_1 : Si Existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y los servicios de CORPOLCAS R&N PERU SAC-Puente Piedra, 2018.

Tabla 15: *Correlación No paramétrica - Rho Spearman, entre la Gestión de cadena de suministro y los servicios.*

Gestión de la cadena de suministro en relación con el costo

			GESTION DE CADENA DE SUMINISTRO (agrupado)	SERVICIOS (agrupado)
Rho de Spearman	GESTION DE CADENA DE SUMINISTRO (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,198
		Sig. (bilateral)	.	,209
		N	42	42
	SERVICIOS (agrupado)	Coeficiente de correlación	,198	1,000
		Sig. (bilateral)	,209	.
		N	42	42

Fuente: Reporte del SPSS-V24

Interpretación: Según los resultados de la Tabla 15 correspondiente a la Prueba de Rho de Spearman, se ha obtenido un valor de significancia (bilateral) de $P= 0,209$. Por lo tanto, si el valor de significancia obtenido es mayor $\alpha=0.05$ al valor de significancia de tabla " $0.209 > 0.05$ ", se aceptó la hipótesis nula (H0), es decir, no existe relación entre la variable gestión de la cadena de suministro y los servicios.

Hipótesis específica N° 3

HG= existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

H1: Si existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

Tabla 16: Correlación No paramétrica - Rho de Spearman, entre la Gestión de la cadena de suministro y la flexibilidad.

			GESTION DE CADENA DE SUMINISTRO (agrupado)	FLEXIBILIDAD (agrupado)
Rho de Spearman	GESTION DE CADENA DE SUMINISTRO (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,079
		Sig. (bilateral)	.	,618
		N	42	42
	FLEXIBILIDAD (agrupado)	Coefficiente de correlación	,079	1,000
		Sig. (bilateral)	,618	.
		N	42	42

Fuente: Reporte del SPSS-V24

Interpretación: Según los resultados de la Tabla 16 correspondiente a la Prueba de Rho de Spearman, se ha obtenido un valor de significancia (bilateral) de $P= 0,618$. Por lo tanto, si el valor de significancia obtenido es mayor $\alpha=0.05$ al valor de significancia de tabla " $0.618 > 0.05$ ", se aceptó la hipótesis nula (HO), es decir, no existe relación entre la variable gestión de la cadena de suministro y la flexibilidad.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron en el presente estudio, con una muestra censal de 42 usuarios de la empresa CORPOLCAS R&N PERU SAC, se determinó lo siguiente:

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación de la gestión de la cadena de suministro y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018. En este sentido, los resultados de la investigación arrojaron un coeficiente de correlación de 0,310* mostrados en la Tabla 17, por lo que se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de la cadena de suministro y los servicios outsourcing rechazándose de esta manera la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

Este resultado es coherente con la teoría de la gestión de cadena de suministro pues como se señala que ello es un factor importante para las empresas, ya que gracias a ello se puede llevar a tiempo los productos hacia los puntos de ventas. Asimismo, el autor Chávez Y Torres, (2012), definieron lo siguiente describen a la gestión de cadena de suministro como el reconocimiento de las implicaciones estratégicas y sistemáticas de las actividades involucradas en gestionar los variados flujos en una cadena de abastecimiento. Se trata de que la gerencia visualice las implicaciones de gestionar los flujos bi-direccionales [...] de productos, servicios, fianzas e información a través de sus proveedores y clientes (p. 37).

Por otro lado, la presente investigación difiere con los resultados de la tesis de Lozano y Delgado (2015), titulada “análisis de la cadena de suministros de las empresas del sector metalmeccánico de la ciudad de México y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad andina de naciones”. cuyo propósito de la investigación fue analizar la cadena de suministro de las empresas del sector metalmeccánico de la ciudad de México para poder conocer como esta incide en la competitividad de las empresas en su incursión exportadora en los mercados de la

comunidad andina de naciones. Obteniendo como conclusión que la cadena de suministro es un factor importante que influye en la competitividad de las empresas del sector metalmeccánico, ya que siempre realizan planificaciones y controles que permitan detectar posibles problemas, por tanto, realizan innovaciones en sus procesos y productos.

El objetivo específico N°1 de la investigación fue determinar la relación de la gestión de cadena de suministro y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 18 con un valor de significancia de $P= 0.517$, se aceptó la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, no existe relación significativa, no existe relación significativa entre la variable gestión de la cadena de suministro y la dimensión costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

El costo siempre será un factor primordial para negociar con cualquier organización, pues como se sabe muchas empresas desean generar ingresos reduciendo costos. Según Frías (2012) define que en cualquier actividad de logística en la que se integren los costos relacionados a la misma o la suma de actividades que van generando procesos, necesariamente está determinada por los recursos humanos y los materiales asignados, sin embargo, la primera ventaja del outsourcing es la transferencia de costos fijos a costos variables, pues la asignación fija de recursos totales deja de existir para prorratearse en función del uso del recurso (pág. 27).

Por otro lado, difiere con los resultados de la tesis de Rojas (2014) titulada como “Gestión de la cadena de suministro en empresas del sector petroquímico” Venezuela, donde una de las conclusiones de la investigación destacó que acerca de la estrategia logística, las empresas del sector petroquímico realizan esfuerzos en la reducción de costos de tal manera que sinceren los costos de logística. Las empresas del sector tienen limitaciones en la relación al costo/beneficio en la cadena de suministro. También existen limitaciones en los costos de flete marítimo y terrestre para el transporte de materia prima. Es decir que la reducción de costos no se está aplicando de forma adecuada. Aquí también se puede observar que la autora tuvo un resultado negativo al

igual con mi tesis, ya que, si la empresa CORPOLCAS se enfoca en el costo, esta no logrará aumentar la satisfacción de las expectativas de sus clientes, y esto probablemente se debe a otros factores como la falta de comunicación con los usuarios, acuerdo mutuo de negociación con los usuarios o algún otro factor que podría ser percibida rápidamente por los clientes.

El objetivo específico N°2 de la investigación fue determinar Determinar la relación de la gestión de cadena de suministro y el servicio de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.; de acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 19 con un valor de significancia de $P= 0.209$, se ha aceptado la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, no existe relación entre la variable gestión de la cadena de suministro y los servicios de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

Los clientes o usuarios tratan de buscar un mejor servicio en cualquier organización que se acerquen, acorde a ello el cliente nuevamente estará de vuelta en la empresa, no simplemente porque no le gusto sino porque el servicio que se le brindo lleno sus expectativas de cliente satisfecho. Según frías (2012) lo define Una empresa de outsourcing siempre tendrá los factores asociados para mejorar el servicio a su disposición, dado que el efecto sinergia le proporciona el primer eslabón para tener mayor frecuencia, volumen y control, para hacer más dinámicas y rentables las entregas y operaciones de logística de las empresas de manufactura o comercialización (pág. 28).

Por otro lado, difiere con los resultados de la tesis de Horna (2017) titulada “gestión de la información y su influencia en el servicio outsourcing de impresión xerox en una empresa minera de Cajamarca, 2017”, donde la conclusión fue que La gestión de la información, aplicada al servicio outsourcing de impresión que la empresa Xerox del Perú S.A. brinda a su cliente, constituyó como una herramienta fundamental para la identificación y control de manera oportuna de los incidentes generados en el servicio. En tal sentido, como se muestra en los resultados, se redujeron los incidentes por desabastecimiento de suministros en equipos de impresión con conexión a red y se incrementó la identificación proactiva de incidentes por mantenimientos. Este fue uno de los motivos por lo que contraste estos resultados con mi tesis, ya que, la empresa

CORPOLCAS al estar enfocado en brindar un mejor servicio, esta no logrará generar una óptima relación con sus clientes, y esto se debe probablemente a la existencia de otros factores como: la demora en la atención, o una comunicación ineficaz entre la organización.

El objetivo específico N°3 de la investigación fue determinar Determinar la relación de la gestión de cadena de suministro y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018. de acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 19 con un valor de significancia de $P= 0.618$, se ha aceptado la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, no existe relación entre la variable gestión de la cadena de suministro y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

Frías (2012), define que existen empresas cuya búsqueda no está enfocada en la reducción de costos o mejora del servicio, sino en tener una capacidad que puedan administrar por su marcada estacionalidad, en varios meses del año y, dentro de estos, en alguna semana o días en particular (p.28).

Por otro lado, difiere con los resultados de la tesis de Rodas(2012) titulada “modelo de gestión de la cadena de suministros en una asociación apícola para mejorar su posición competitiva en el mercado nacional”, donde la conclusión fue que donde se analizó a toda la organización, donde se diseñó y desarrolló un modelo de gestión de la cadena de suministros con aplicación y generación de metodologías productivas innovadoras que contribuyen a mejorar su posición competitiva en el mercado, de la misma forma Se examinó que la cadena de suministros de la organización, donde se diseñó y desarrolló estrategias innovadoras para la Logística de Salida que contribuye a la mejora de su posición competitiva en el mercado. Esta tesis fue uno de los motivos por lo que contraste estos resultados con mi tesis, ya que, la empresa CORPOLCAS al estar enfocado en la flexibilidad, esta no ha logrado ser más eficiente ante sus competencias y usuarios, y esto se debe probablemente porque no tuvo la capacidad de retención de otros clientes, adaptación ante los cambios del mercado.

V. Conclusión

Se ha determinado que existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

Se ha determinado que no existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

Se ha determinado que no existe relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y los servicios de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

Se ha determinado que existe no relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y la flexibilidad CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018.

VI. Recomendaciones

Después del análisis de los resultados de la presente investigación de la gestión de la cadena de suministro y los servicios outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC, puente piedra, año 2018. Se propone las siguientes recomendaciones:

Primero: Se recomienda a la empresa para mejorar la gestión de la cadena de suministro debe tener en cuenta las perspectivas que requieren los usuarios, ya que ellos hoy en día buscan ser considerados por parte de la empresa y a su vez buscan tener un buen servicio por parte de la empresa.

Segundo: Se recomienda también tener una buena relación y negociación con los usuarios con respecto al costo, pues como se sabe las competencias que ingresan día a día al mercado, tratan de ingresar con un costo de flete más bajo y ello no podría ser favorable para la empresa CORPOLCAS, es por ello que requiere negociar y llegar a un acuerdo con el cliente.

Tercero: Se sugiere también optimizar el servicio que brinda la empresa, es decir tratar de mejorar el servicio de manera como por ejemplo darle algún valor agregado al servicio que se le brinda al usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

Arturo (2015). Como brindar un buen servicio o atención al cliente. Crece negocios

Recuperado de:

<https://www.crecenegocios.com/etiqueta/ideas-de-negocios/>

Arenal, C. (2017). *Técnicas de venta*. Millán: tutor formación

Blacio, T. (2015). Cadena de suministros y las competitividades de las pymes en Guayaquil 2009-2013. (Tesis de magister, universidad nacional de Guayaquil, ecuador). Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8886/1/TESIS%20%28TATIANA%20JAZMIN%20BLACIO%20ALB%C3%81N%29.pdf>

Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Shalom

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3^{ra} Ed.). Colombia: Pearson.

Cabrera, A., López, P y Ramírez, C. (2011). *La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio*. Colombia: ediciones universidad central.

Calleros, C. (2005). metodología para la implementación de outsourcing en la empresa promotora de vivienda en México. (tesis para optar el grado de maestría en administración de la construcción). Recuperado de:

https://infonavit.janium.net/janium/TESIS/Maestria/Calleros_Nevarez_Carlos_Alejandro_45327.pdf

Claros, V. (2015). *Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio en la empresa cementos Pacasmayo S.A.A.* (tesis de licenciatura, universidad nacional de Trujillo, Perú) recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2058/paredesrios_leyla.pdf?sequence=1

Chávez. J, Torres, R. (2012). *Supply Chain Management: gestión de la cadena de suministro*. (2da. Ed). Chile:RIL. .

Comisión Representativa Ante Organismos de Seguridad Social IMCP. (2015). *Outsourcing: Prestación de servicios de personal y sus implicaciones en materia seguridad social*. México: ediciones cross

Diaz, M. (2012). *Outsourcing: guía práctica de técnicas y estrategias*. México: ISBN

Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones*. Perú: IICO

Frías, A. (2012). *Estrategias logísticas: el valor de la logística en los negocios*. México: CENGACE.

González, D. (2013). sistema de información y procesamiento de pedidos. Prezzi. Perú.
Recuperado de:

https://prezi.com/kzj_zr_vhgsa/sistemas-de-informacion-y-procesamiento-de-pedidos/

Hernández, R., Fernández, C., Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México D.F: Mc1 Graw Hill

Hornngren, C., Datar, S y Rajan, M. (2012). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. (14ta. Ed). México: Pearson.

Hornngren, C., Datar, S Y Foster, G (2007). *Contabilidad de costos*. (12ma. Ed). México: Pearson.

Horna, M. (2017) gestión de la información y su influencia en el servicio outsourcing de impresión xerox en una empresa minera de Cajamarca, 2017, (tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas). Recuperado de:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13040/Horna%20Ato%20Manuel%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, K. (2016). optimizar los procesos de la cadena de suministros del almacén y su incidencia en la gestión logística de la empresa asociados GADIEL SRL, (tesis para optar el título profesional de contador público). Recuperado de:

<http://repositorio.uprit.edu.pe/bitstream/handle/UPRIT/32/AQUINO%20LOPEZ%20KEILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, R (2014). *Logística de aprovisionamiento*. España: COPYRIGHT

Longenecker, J., Palich, L y Petty, J. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. Mexico: CENGAGE.

Lozano, A. y Delgado, K. (2015). Análisis de la cadena de suministros de las empresas metalmecánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad andina de naciones. (Tesis DE licenciatura, universidad politécnica SALESIANA, ecuador) recuperado de:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10021/1/UPSGT001026.pdf>

Marcucci, R. (2005). *Panorama Contextualizado del derecho laboral sustancial colombiano*. Colombia: universidad cooperativa de Bogotá.

<https://books.google.com.pe/books?id=kX3oSnsduCgC&pg>

Núñez (11 de junio de 2015). *SAP mm generalidades del documento*: movimiento de mercadería. Recuperado de:

<http://www.cvsoft.com/apuntes-sap/sap-mm/generalidades-del-documento-1304/apunte-sap-mm-generalidades-del-documento-30489.html>

Raymond, J. (2000). *Sistema de información gerencial*. (7ma.ed). México: Pearson.

Robbins, S. (2006). *Comportamiento organizacional*. (10ma. Edi). Mexico. Pearson

Rodas, A. (2012). modelo de gestión de la cadena de suministros en una asociación apícola para mejorar su posición competitiva en el mercado nacional. (tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias con mención en: ingeniería industrial). Recuperado de:

http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/3329/1/rodas_aa.pdf

Rojas, M. (2014). Gestión de la cadena de suministro en empresas del sector petroquímico, Venezuela. (trabajo de grado presentado ante la universidad de Zulia para optar al título de magister scientiarum en gerencia de empresas mención gerencia de operaciones). Recuperado de: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/119/TDE-2015-07-07T10:34:38Z-5945/Publico/rojas_miguel.pdf

Seto, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. España: ESIC.

Slone, R. Dittmann, J y Mentzer, J. (2011). *Transformando la cadena de suministro: innovando para la creación valor en todos los procesos críticos*. España: ISBN.

Vélez, T. (2014). *Logística empresarial: gestión eficiente del flujo de suministros*. Colombia: ediciones de la U.

Velasco, J. (2013). *Gestión de la logística en la empresa: planificación de la cadena de suministros*. España: ediciones pirámide.

Diaz, A (2009). *Diseños estadísticos de experimentos*. Colombia: ISBN.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación de la gestión de la cadena de suministros y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018? <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación de la gestión estratégica y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018? ¿Cuál es la relación de la gestión táctica y el servicio de CORPOLCAS R&N PERU SAC-Puente Piedra, 2018? ¿Cuál es la relación de la gestión operativa y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación de la gestión de la cadena de suministros y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018. <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación de la gestión estratégica y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018. Determinar la relación de la gestión táctica y el servicio de CORPOLCAS R&N PERU SAC-Puente Piedra, 2018. Determinar la relación de la gestión operativa y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018. 	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una la relación significativa en la gestión de la cadena de suministros y los servicios de outsourcing de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018. <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación significativa en la gestión estratégica y el costo de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018. Existe una relación significativa en la gestión táctica y el servicio de CORPOLCAS R&N PERU SAC-Puente Piedra, 2018. Existe una relación significativa en la gestión operativa y la flexibilidad de CORPOLCAS R&N PERU SAC- Puente Piedra, 2018. 	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Gestión de cadena de suministros</p> <p>VARIABLE 2:</p> <p>Servicio de outsourcing</p>	<p>GESTION ESTRATEGICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficiencia Flujo de Materiales Cumplimiento de expectativa <p>GESTION TACTICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procesamiento de pedidos Entrega de buen servicio Compromiso Tiempo de espera <p>GESTION OPERATIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Movimiento de mercadería Aprovisionamiento coordinación <p>COSTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> costos fijos reducción de overhead sinergias <p>SERVICIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> personal experimentado mejor control rentabilidad de entrega confianza <p>FLEXIBILIDAD:</p> <ul style="list-style-type: none"> competitividad contratos relativamente mejorar servicios 	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental - Transversal.</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Población: 42 clientes</p> <p>Muestra: 42 clientes</p> <p>Prueba piloto: 10 clientes</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta – Cuestionario</p> <p>Método de análisis de datos: SPSS 23.</p>

ANEXOS 2: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y LOS SERVICIOS DE OUTSOURCING DE CORPOLCAS R&N PEU SAC- PUENTE PIEDRA, 2018.

Estimado cliente el presente es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la VARIABLE 1 Y VARIABLE 2

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5= SIEMPRE

Variable 1: gestión de cadena de suministros						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Gestión estratégica	1. Considera usted que la mercadería se entrega en el momento y lugar indicado					
	2. Considera que el sistema de distribución que hace la empresa CORPOLCAS le genera confianza.					
	3. Cree usted que la empresa CORPOLCAS cumple con sus expectativas de buen servicio.					
Gestión táctica	4. Considera usted que la empresa CORPOLCAS cuenta con una base de datos de sus clientes.					
	5. La empresa hace llegar su mercadería con una buena protección.					
	6. Considera usted que la empresa CORPOLCAS se siente comprometido en brindarle un buen servicio.					
	7. Considera que el tiempo de espera de su mercadería le genera pérdida de clientes.					
Gestión operatividad	8. El movimiento de su mercadería le genera valor para su empresa					
	9. Cuenta siempre con el servicio de la empresa para que su mercadería llegue a tiempo					
	10. Considera usted que la empresa tiene una buena comunicación y relación con sus clientes.					
Variable 2: servicio de outsourcing						
DIMENSIONES	ITEMS					
Costos	11. Usted siempre cuenta con un capital fijo para los pagos respectivos que otra empresa le brinda su servicio.					
	12. Cree usted que al usar nuestro servicio le ayuda a diferenciar sus costos					
	13. Considerar usted que la empresa CORPOLCAS sabe negociar con sus clientes.					
	14. Cree usted que la empresa genera rentabilidad					
	15. Considera usted que el personal tiene conocimiento de cómo hacer una buena distribución					

servicios	16. Usted cree que la empresa CORPOLCAS cuenta con un GPS para hacer el control de las rutas y distribución.					
	17. Se siente satisfecho al recibir su producto a tiempo porque eso le beneficia en generarle rentabilidad.					
	18. Usted considera tener confianza en el servicio que le brinda en distribuir su mercadería.					
Flexibilidad	19. Cree usted que la empresa realiza una estrategia para diferenciarse de la competencia					
	20. Considera usted que la empresa tiene contratos constantemente.					
	21. La empresa CORPOLCAS toma en consideración a sus clientes en ofrecer algún descuento					

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 3. VALIDACIONES

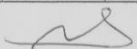
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y LOS SERVICIOS DE OUTSOURCING DE CORPOLCAS R&N PERU SAC-PUENTE PIEDRA, 2018.						
Apellidos y nombres del Investigador: CASTRO REMENTERIA, MERY CARMEN						
Apellidos y nombres del experto: DR. COSTA CARMEN						
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
VARIABLE 1: gestión de la cadena de suministros	Gestión Estratégica	• Eficiencia	1. ¿Considera usted que la mercadería se entrega en el momento y lugar indicado?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	✓	
		• Flujo de materiales	2. ¿Considera que el sistema de distribución que hace la empresa CORPOLCAS le genera confianza?		✓	
		• Cumplimiento de expectativa	3. ¿Cree usted que la empresa CORPOLCAS cumple con sus expectativas de buen servicio?		✓	CORPOLCAS
	Gestión Táctica	• Procesamiento de pedidos	4. ¿Considera usted que la empresa CORPOLCAS cuenta con una base de datos de sus clientes?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	✓	
		• Entrega de buen servicio	5. ¿La empresa hace llegar su mercadería con una buena protección?		✓	
		• Compromiso	6. ¿Considera usted que la empresa CORPOLCAS se siente comprometido en brindarle un buen servicio?		✓	
		• Tiempo de espera	7. ¿Considera que el tiempo de espera de su mercadería le genera pérdida de clientes?		✓	
	Gestión operatividad	• Movimiento de mercadería	8. ¿El movimiento de su mercadería le genera valor para su empresa?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	✓	
		• Aprovisionamiento	9. ¿Cuerra siempre con el servicio de la empresa para que su mercadería llegue a tiempo?		✓	
		• Coordinación	10. ¿Considera usted que la empresa tiene una buena comunicación y relación con sus clientes?		✓	

VARIABLE 2: servicio de outsourcing	Costos	• Costos fijos	11. ¿Usted siempre cuenta con un capital fijo para los pagos respectivos que otra empresa le brinda su servicio?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	✓	
		• Reducción de overhead	12. ¿Cree usted que al usar nuestro servicio le ayuda a diferenciar sus costos?		✓	
		• sinergias	13. ¿Considera usted que la empresa CORPOLCAS sabe negociar con sus clientes?		✓	
	Servicio	• personal experimentado	15. ¿Considera usted que el personal tiene conocimiento de cómo hacer una buena distribución?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	✓	
		• mejor control	16. ¿Usted cree que la empresa CORPOLCAS cuenta con un GPS para hacer el control de las rutas y distribución?		✓	
		• rentabilidad de entrega	17. ¿Se siente satisfecho al recibir su producto a tiempo porque eso le beneficia en generarle rentabilidad?		✓	
		• confianza	18. ¿Usted considera tener confianza en el servicio que le brinda en distribuir su mercadería?		✓	
		• flexibilidad	19. ¿Cree usted que la empresa realiza una estrategia para diferenciarse de la competencia?		1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	✓
	• contratos relativamente	20. ¿Considera usted que la empresa tiene contratos constantemente?	✓			
	• mejorar servicios	21. ¿La empresa CORPOLCAS toma en consideración a sus clientes en ofrecer algún		✓		

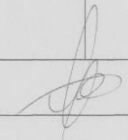
ANEXO 4: VALIDACION

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y LOS SERVICIOS DE OUTSOURCING DE CORPOLCAS R&N PERU SAC-PUENTE PIEDRA, 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador: CASTRO REMENTERIA, MERY CARMEN							
Apellidos y nombres del experto: <i>Edith G. Rosales Dominguez</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE 1: gestión de la cadena de suministros	Gestión Estratégica	• Eficiencia	1. ¿Considera usted que la mercadería se entrega en el momento y lugar indicado?	1=NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	/		
		• Flujo de materiales	2. ¿Considera que el sistema de distribución que hace la empresa CORPOLCAS le genera confianza?		/		
		• Cumplimiento de expectativa	3. ¿Cree usted que la empresa CORPOLCAS cumple con sus expectativas de buen servicio?		/		
	Gestión Táctica	• Procesamiento de pedidos	4. ¿Considera usted que la empresa CORPOLCAS cuenta con una base de datos de sus clientes?	1=NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	/		
		• Entrega de buen servicio	5. ¿La empresa hace llegar su mercadería con una buena protección?		/		
		• Compromiso	6. ¿Considera usted que la empresa CORPOLCAS se siente comprometido en brindarle un buen servicio?		/		
		• Tiempo de espera	7. ¿Considera que el tiempo de espera de su mercadería le genera pérdida de clientes?		/		
	Gestión operatividad	• Movimiento de mercadería	8. ¿El movimiento de su mercadería le genera valor para su empresa?		/		
		• Aprovisionamiento	9. ¿Cuenta siempre con el servicio de la empresa para que su mercadería llegue a tiempo?		/		
		• Coordinación	10. ¿Considera usted que la empresa tiene una buena comunicación y relación con sus clientes?		/		

VARIABLE 2: servicio de outsourcing	Costos	• Costos fijos	11. ¿Usted siempre cuenta con un capital fijo para los pagos respectivos que otra empresa le brinda su servicio?	1=NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	/		
		• Reducción de overhead	12. ¿Cree usted que al usar nuestro servicio le ayuda a diferenciar sus costos?		/		
		• sinergias	13. ¿Considera usted que la empresa CORPOLCAS sabe negociar con sus clientes?		/		
	Servicio		14. ¿Cree usted que la empresa genera rentabilidad?	1=NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	/		
		• personal experimentado	15. ¿Considera usted que el personal tiene conocimiento de cómo hacer una buena distribución?		/		
		• mejor control	16. ¿Usted cree que la empresa CORPOLCAS cuenta con un GPS para hacer el control de las rutas y distribución?		/		
		• rentabilidad de entrega	17. ¿Se siente satisfecho al recibir su producto a tiempo porque eso le beneficia en generarle rentabilidad?		/		
	flexibilidad	• confianza	18. ¿Usted considera tener confianza en el servicio que le brinda en distribuir su mercadería?	1=NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	/		
		• Competitividad	19. ¿Cree usted que la empresa realiza una estrategia para diferenciarse de la competencia?		/		
		• contratos relativamente	20. ¿Considera usted que la empresa tiene contratos constantemente?		/		
	• mejorar servicios	21. ¿La empresa CORPOLCAS toma en consideración a sus clientes en ofrecer algún descuento?		/			
Firma del experto 			Fecha 9/11/17				

ANEXO 5: VALIDACIONES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y LOS SERVICIOS DE OUTSOURCING DE CORPOLCAS R&N PERU SAC-PUENTE PIEDRA, 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador: CASTRO REMENTERIA, MERY CARMEN							
Apellidos y nombres del experto: <i>MG. CLSMA ZARATE, CARLOS</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE 1: gestión de la cadena de suministros	Gestión Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Flujo de materiales • Cumplimiento de expectativa 	1. ¿Considera usted que la mercadería se entrega en el momento y lugar indicado?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	X		
			2. ¿Considera que el sistema de distribución que hace la empresa CORPOLCAS le genera confianza?		X		
			3. ¿Cree usted que la empresa CORPOLCAS cumple con sus expectativas de buen servicio?		X		
	Gestión Táctica	<ul style="list-style-type: none"> • Procesamiento de pedidos • Entrega de buen servicio • Compromiso • Tiempo de espera 	4. ¿Considera usted que la empresa CORPOLCAS cuenta con una base de datos de sus clientes?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	X		
			5. ¿La empresa hace llegar su mercadería con una buena protección?		X		
			6. ¿Considera usted que la empresa CORPOLCAS se siente comprometido en brindarle un buen servicio?		X		
			7. ¿Considera que el tiempo de espera de su mercadería le genera pérdida de clientes?		X		
	Gestión operatividad		8. ¿El movimiento de su mercadería le genera valor para su empresa?		X		
			9. ¿Cuenta siempre con el servicio de la empresa para que su mercadería llegue a tiempo?		X		

	<ul style="list-style-type: none"> • Movimiento de mercadería • Aprovisionamiento • Coordinación 	10. ¿Considera usted que la empresa tiene una buena comunicación y relación con sus clientes?		X			
VARIABLE 2: servicio de outsourcing	Costos	<ul style="list-style-type: none"> • Costos fijos • Reducción de overhead • sinergias 	11. ¿Usted siempre cuenta con un capital fijo para los pagos respectivos que otra empresa le brinda su servicio?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	X		
		12. ¿Cree usted que al usar nuestro servicio le ayuda a diferenciar sus costos?		X			
		13. ¿Considera usted que la empresa CORPOLCAS sabe negociar con sus clientes?		X			
		14. ¿Cree usted que la empresa genera rentabilidad?		X			
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • personal experimentado • mejor control • rentabilidad de entrega • confianza 	15. ¿Considera usted que el personal tiene conocimiento de cómo hacer una buena distribución?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	X			
		16. ¿Usted cree que la empresa CORPOLCAS cuenta con un GPS para hacer el control de las rutas y distribución?		X			
		17. ¿Se siente satisfecho al recibir su producto a tiempo porque eso le beneficia en generarle rentabilidad?		X			
		18. ¿Usted considera tener confianza en el servicio que le brinda en distribuir su mercadería?		X			
flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • competitividad • contratos relativamente • mejorar servicios 	19. ¿Cree usted que la empresa realiza una estrategia para diferenciarse de la competencia?	1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE	X			
		20. ¿Considera usted que la empresa tiene contratos constantemente?		X			
		21. ¿La empresa CORPOLCAS toma en consideración a sus clientes en ofrecer algún descuento?		X			
Firma del experto			Fecha	21/11/18			

ANEXO 6: BASE DATOS

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 45 de 45 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	3	2	1	1	1	5	1	1	1	2	2	1	4	5	1	4	2	5
2	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4
3	2	1	1	1	1	3	5	1	1	3	1	2	4	5	4	1	5	5	4	3
4	4	3	1	3	1	3	4	5	2	1	4	2	3	5	4	1	1	3	4	3
5	5	4	2	5	5	5	5	5	3	4	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5
6	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	1	2	1	3	4	5	4	4	4	5
7	5	4	5	3	4	2	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3
8	5	5	4	2	5	5	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	3
9	5	5	2	3	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4
10	5	5	2	2	5	4	3	5	5	3	4	4	2	4	3	4	4	5	3	2
11	5	4	2	3	3	5	3	5	3	2	3	3	3	5	3	5	3	4	5	3
12	5	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	2	5	4	5	2	1
13	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	3	2	4	2	5	4	5	2	1
14	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	3	4	5	3	1	2
15	5	4	2	4	4	5	3	5	3	2	3	3	3	5	3	5	3	4	5	3

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables



Visible: 45 de 45 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
16	5	4	3	4	5	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	5	5	5	3	4
17	5	5	3	4	5	4	3	5	3	2	4	2	3	4	5	5	4	4	2	5
18	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	5	4	4	1	3
19	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	5	2	4
20	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3	2	5	5	3	1	5
21	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	2	3	2	3	5	5	3	2	3
22	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	4	2	5	3	4	5	5	3	1	3
23	3	4	4	3	4	4	3	5	2	2	1	3	3	4	4	5	5	4	2	4
24	5	4	4	2	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4
25	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	3	3	5
26	5	3	3	4	5	3	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	2	4
27	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	1	4
28	5	4	3	2	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	1	4
29	4	3	2	1	4	5	4	5	4	3	5	3	2	4	3	4	5	5	2	3
30	5	2	4	4	5	4	2	5	2	4	5	4	2	5	2	4	5	5	2	4

Activar Windows

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 45 de 45 variable

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
31	5	3	3	1	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	3
32	4	4	4	2	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4
33	5	4	4	2	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	2	5	4	4	2	3
34	4	4	4	2	5	2	5	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4	3	2	4
35	5	4	3	2	5	2	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	1	3
36	4	3	3	1	5	2	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	2	3
37	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	3	5	4	3	5	5	4	2	3
38	4	3	3	1	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	4
39	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	2	3	5	3	5	4	4	3	3
40	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	2
41	5	3	4	2	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	2	2
42	5	4	4	2	1	3	3	4	3	3	5	3	4	1	4	5	3	4	1	2
43																				
44																				
45																				

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 7: TURNITIN

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y LOS SERVICIOS DE
OUTSOURCING DE CORPOLCAS R&N PERU SAC-PUENTE PIEDRA, 2018

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

AUTORA
CASTRO REMENTERIA, MERY CARMEN

ASESOR
MG. CASMA ZARATE, CARLOS ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACION DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ
AÑO 2018

Match Overview X

15%

Currently viewing standard sources

[View English Sources \(Beta\)](#)

Matches

Rank	Source	Match Percentage
1	Submitted to Universid... Student Paper	3%
2	Submitted to Universid... Student Paper	2%
3	cybertesis.uni.edu.pe Internet Source	2%
4	dspace.unitru.edu.pe Internet Source	2%
5	docplayer.es Internet Source	1%
6	dspace.ups.edu.ec Internet Source	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
8	www.buenastareas.com Internet Source	1%

Activar Windows. Ve a Configuración de Windows.

Taskbar: File Explorer, Edge, Mail, Chrome, Word, System tray (Network, Volume, Power, User profile)