



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Cadena de suministros y capacidad de respuesta para los clientes de Decorcentro, Los  
Olivos 2019

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

**AUTOR:**

Carrillo Francia, Luis Angel (ORCID: 0000-0002-5741-2474)

**ASESOR:**

Mg. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria**

Dedicado a mi Padre Dios Todopoderoso por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por su amor inagotable, sabiduría y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de sacrificio y valentía, de no temer las adversidades porque Él está conmigo siempre. Como dice (Josué 1:9) Ya te lo he ordenado: ¡Se fuerte y valiente ¡ ¡ No tengas miedo ni te desanimes! Porque el Señor tu Dios te acompañara dondequiera que vayas. Porque todo lo puedo en Cristo que me fortalece (Filipenses 4:13).

### **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud y mi amor inmenso a mis padres Enrique Carrillo y Mirtha Francia, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, por haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron, como dice Proverbios 1:8 Oye, hijo mío, la instrucción de tu padre. Y no desprecies la dirección de tu madre, de igual manera a todos los docentes que con sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Cesar Vallejo.

## **Página del Jurado**

## **Declaratoria de Autenticidad**

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Variables Operacionalizacion	15
2.3. Escenario de Estudio	15
2.3.1. Poblacion	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.7. Aspectos eticos	19
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
Referencias	42
Anexos	45

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la cadena de suministros y capacidad de respuesta en Decorcentro, Los Olivos 2019. Los fundamentos que he sustentado en la tesis son: según la teoría de Mora (2016) La Logística es un agregado de labores que es muy habitual a lo extenso de la cadena de suministro, desde que las materias primas son convertidas en productos acabados y se añade valor para los consumidores, además, las labores logísticas son muy frecuente asimismo cuando los recursos son utilizados y reciclado en el conducto logístico. Asimismo la teoría de Alcas (2017) la capacidad de respuesta, nos va ayudar a obtener un servicio rápido en constante cambios, por ello, son fundamentales para seguir en crecimiento, de esta manera haciendo más atractivas, ya que, podemos resolver y guiar las dudas de los clientes en las estrategias de la capacidad respuesta. El tipo de investigación ha sido aplicada, tiene un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental – transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por 51 clientes de Decorcentro de manera censal, la muestra de 51 clientes de la empresa Decorcentro, para obtener los resultados se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario tipo Likert. De acuerdo a los resultados, el análisis descriptivo e inferencial se concluye que existe relación entre la cadena de suministros y capacidad de respuesta en Decorcentro.

**Palabras clave:** Cadena de suministros, Capacidad de Respuesta, relación.

## **Abstract**

The research had as a general objective to determine the relationship between the supply chain and response capacity in Decorcentro, Los Olivos 2019. The foundations that I have sustained in the thesis are: according to Mora's theory (2016) Logistics is an aggregate of work that is very common throughout the supply chain, since raw materials are converted into finished products and added value for consumers, in addition, logistics work is also very frequent when wealth is used and recycled in the logistics conduit Likewise, the theory of Alcas (2017), the response capacity, will help us to obtain a fast service in constant changes, therefore, they are fundamental to continue growing, in this way making them more attractive, since, we can solve and guide the Customer doubts in response capacity strategies. The type of research has been applied, it has a quantitative approach, correlational level, non-experimental design - transversal. The population under study was made up of 51 Decorcentro clients in a census manner, the sample of 51 clients of the Decorcentro company, to obtain the results, the survey technique was used and as a Likert-type questionnaire as an instrument. According to the results, the descriptive and inferential analysis concludes that there is a relationship between the supply chain and response capacity in Decorcentro.

**Keywords:** Supply Chain, Responsiveness, relationship.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la realidad problemática que existen en las organizaciones con respecto a la cadena de suministros es proporcionar servicios y mercancías con la máxima eficiencia para satisfacer las necesidades del cliente en constante cambio en la era de la tecnología, ya que según una encuesta realizada por Deloitte en el año 2014, el 79% de las empresas, la cadena de suministros con alto rendimiento obtienen un aumento de los ingresos mayor es por ello se determina que la capacidad de la cadena de suministro es buena en su forma de planificar, comprar, fabricar y distribuir mercancías.

A nivel Internacional se realizó un estudio estadístico en México, ya que la problemática es proporcionar servicios mediante el tiempo y la eficiencia. El investigador Pierdant, Rodríguez, realizó un estudio reciente en base al tiempo de 210 mediciones en segundos para la caja rápida. Por ello, está considerado aproximadamente 8 artículos por persona. La muestra se realizó mediante la medición del tiempo de atención por tres semanas de operación, sin embargo, las mediciones del servicio realizo en dos turnos de operación de la caja. El muestreo consistía en el tiempo de cada persona desde que llega a la caja y se retira de ella mediante un cronómetro tecnológico. Finalmente decidieron tomar los tiempos de atención de 10 personas por día de manera aleatoria dentro del turno de trabajo del cajero que atiende esta caja. En conclusión, no existe un buen control en el tiempo que ofrece el servicio ya que se ve afectada las empresas a nivel Operativa, porque tiene que mejorar en la atención de la caja fijado en el tiempo y mejora en el servicio para los clientes, de esta manera habrá mejores resultados a favor de la empresa, por ello es necesario aplicarse la cadena de suministros junto con la capacidad de respuesta ya que dicha medida para captar mejor la atención de los clientes y obtener buena imagen y prestigio, que conllevaría al logro de los objetivos planeados, obteniendo excelencia, valor y satisfacción a las expectativas, siguiendo estos pasos que son: confiabilidad, accesibilidad, respuesta, seguridad y empatía, siguiendo estos pasos obtendremos una buena capacidad de respuesta.

A nivel nacional en el informe que realizó de acuerdo el INEI, nos indica que, al servicio de energía eléctrica por medio de la red pública, es importante para el crecimiento y comodidad de la ciudadanía peruana; ya que la realidad problemática es la falta de una cadena de suministro de energía eléctrica eficaz porque no se observa que el estado se

preocupe esta problemática. Dada la exigencia de conocer para planear, regenerar y extender el revestimiento del servicio de energía eléctrica para un deseable servicio a la ciudadanía, según la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos se buscó que a partir del año 2014, el número de hogares en porcentaje con una aproximación a la energía eléctrica se logró obtener un 89,2% por medio de la red pública cifra que se iba en aumento de 1,1 % de acuerdo al año 2013. El incremento mayor dentro de la región natural, se ubicó en la parte Selva con un (3,4 % y en la Sierra 1,9 % En conclusión, , la realidad problemática a nivel nacional en el Perú es proporcionar servicios de calidad por parte del estado a la población ya que no se ve una preocupación por parte de ellos y tomar las decisiones correctas, sin embargo, vemos que son escasas y tiene que tomarse dicha medida., para que la población peruana vea que el estado peruano está al servicio de calidad de todos los peruanos y una mejora continua por medio de una capacidad de respuesta.

En Lima, al transcurrir de los años van extendiendo las Empresas Mypes. A medida que sucede esto, existen problemas internas y externas destacándose la deficiencia en la calidad de servicio. Las posibles argumentaciones podrían ser la inapropiada atención al cliente basado en el tiempo, falta de capacitación al personal etc. Las Mypes en el distrito de Los Olivos son muy competentes porque hay una mayor demanda de los consumidores. Por ende, es prioridad examinar la calidad de nuestro servicio, ya que esto se generaría unos mayores ingresos a la empresa , para conseguir buenos resultados en la satisfacción al cliente y capacidad de respuesta ya que esto nos llevaría a seguir mejorando como empresa para seguir innovando nuevos servicios de calidad para los clientes y como efecto la fidelización directa al cliente cumpliendo con nuestros objetivos, , ejercer para lo que se ha diseñado, apto para el uso , solucionando las exigencias de manera correcta y proporcionando resultados. Además aplicando los siguientes valores que son: Fiabilidad, Profesionalismo, amabilidad, credibilidad, certeza, accesibilidad, misiva constante percepción del cliente, bue trato al cliente, respeto, tolerantes, trabajo en equipo, etc. De esta forma en el corto plazo habrá resultados positivos para todas las mypes de la localidad de Los olivos y lo más importante para la empresa Decorcentro, que tiene 8 años de experiencia dentro del mercado brindando servicios en el rubro textil.

La empresa Decorcentro, con sede productiva ubicado en Av. Angélica Gamarra 225 – Los olivos – Lima. Es una mype que se dedica al rubro textil, ofreciendo los siguientes servicios: cortinas de acero y ojales, con rieles, roller dúo y normal, persiana de PVC y aluminio, estores; realizamos fundas para muebles de sala, sillas, sillones, cojines, etc.; closet, reposteros, capitoné, retapizados en muebles, silla sillones y módulos, dedicada a la fabricación de cortinas y venta para el sector Hogares. La empresa cuenta con 5 Trabajadores entre ellos, Gerente General, personal administrativo, producción, marketing y ventas. La problemática en la empresa es la deficiencia en la calidad de servicio en base al tiempo de entrega, a veces se retrasan en la hora de entregar el servicio al cliente y esto genera un descontento del clientes por el servicio que brindamos, es por ello, a esta problemática, nuestra solución es utilizando estas dos variables, la cadena de suministros y capacidad de respuesta, de esta manera podemos encontrar la solución que la empresa Decorcentro necesita ya que esto evidencia en el rendimiento de las tareas asignadas hacia los trabajadores, por ello le debemos capacitar a los trabajadores para que puedan realizar bien las funciones asignadas de manera correcta y con excelencia, de esta manera lograremos solucionar la problemática que está teniendo la empresa Decorcentro en la calidad de servicio para los clientes, obteniendo mejores resultados y una mejora continua a favor de la empresa y una buena expectativa.

A nivel Internacional, presentaremos algunos aciertos como podemos mencionar de: Lozano (2015) “análisis de la cadena de suministros y su incidencia en la competitividad” cuyo objetivo fue determinar si verdaderamente existe un dominio en relación a las variables. Se menciona esta investigación que empleo el método cuantitativo, pero también a partir de entrevistas tuvo una muestra de 40 empresas registradas. El estudio ha llegado a una conclusión que la cadena de suministro, es un elemento significativo que tiene un dominio por medio de la competencia en las compañías del sector metalmecánico con la finalidad de realizar nuevos cambios en sus procesos y productos.

Tamez (2014) “Influencia de la logística de distribución dentro de la cadena de suministro en la calidad del servicio” cuyo objetivo fue estudiar la percepción de la empresa relacionada a la calidad de servicio. Se menciona esta investigación que empleo el método descriptivo. El estudio finaliza que los clientes ha tenido una buena apreciación acerca del trabajo que perciben. Con la finalidad de renovar las imperfecciones y cumplir con las metas ya propuestas, como las ventas y utilidades que se tiene que ejecutar.

Rojas (2014) “Gestión de la cadena de suministro en empresas del sector petroquímico”, cuyo objetivo fue analizar si verdaderamente hay un nexo con la gestión de la cadena de suministros y costo. Además se menciona esta investigación que se manejó una investigación descriptiva - no experimental. El estudio finaliza que dicho sector existió ciertas restricciones en relación al costo dentro de la cadena de suministro. Con el propósito de renovar los tiempos de entrega a favor de los clientes.

Según Gómez (2019) Gestión de la Cadena de Suministro y productividad. El objetivo general fue demostrar el desenlace de la revisión de la literatura científica con la gestión de la cadena de suministros. Se concluyó que los temas que abordan, el artículo en la revista científica. Se revela que la gestión de la cadena de suministro, toma de decisiones, gestión ambiental, logística, sostenibilidad y big data, son preferencias de indagación en el entorno científico a nivel mundial.

Según Suarez, (2016) El cabotaje marítimo en la cadena de suministro agrícola de Puerto Rico. El objetivo fue examinar los resultados que esta magnitud no tarifaria tiene sobre el sector agroindustrial en Puerto Rico. Se concluye que es la interacción de magnitudes no tarifarias inseparable a la relación comercial entre ambos países que incurre en la eficacia y competitividad del sector agroindustrial de dicho país.

Según Herrera (2014) Perspectiva de trazabilidad en la cadena de suministros de frutas: un enfoque desde la dinámica de sistemas El objetivo fue identificar la dinámica de la implementación de tecnologías de trazabilidad en la cadena de frutas. Se concluye que bajo la metodología de dinámica de sistemas, compromete la incorporación del fruto de la implementación de tecnología de trazabilidad en la cadena de suministro de frutas y sus vinculaciones con la amplitud de inversión y la calidad de un producto.

Según Batero (2018) El Problema de Ruteo e Inventarios en Cadenas de Suministro de Perecederos: Revisión de Literatura. El objetivo fue identificar y describir las distintas orientaciones en cuanto a disposición, tipos y procedimientos de resultado. Se concluye que los requisitos y atributos de la cadena de suministro de perecederos hace indispensable que se programe nuevos parámetros para que las futuras investigaciones tengan en cuenta las diferentes maneras de llevar a cabo el deterioro como la temperatura.

Según Tordecilla (2016) Aplicación del procedimiento en la medición de la fuerza en cadenas de suministro. El objetivo fue revisar la precisión de la fuerza en el asunto de planeación de la amplitud y ubicación de almacenes en cadenas de suministros. Se concluye que dicho proceso debe ser cambiado para su completa utilidad al asunto de planeación de la amplitud y ubicación de almacenes en cadenas de suministro.

Según Feito (2015) Diagnostico ecológico y económico de la cadena de suministros para el reciclaje de plásticos en el contexto empresarial cubano. El objetivo fue realizar un dictamen estratégico para que integren las dimensiones económicas y medioambientales. Se concluye que la exigencia de determinar ~ las providencias estratégicas con el propósito de conseguir un cargo razonable de la cadena de suministros asimilada.

Según Aranda (2015) Optimización multiobjetivo en la gestión de cadenas de suministro de biocombustibles. Una revisión de la literatura El objetivo fue una observación de las nociones y técnicas básicas de la optimización multiobjetivos de cadenas de suministro de biocombustibles. Se concluye que el costo es el objetivo económico más habitual, y se dejan de lado aspectos notables como la seguridad alimentaria.

Según Rincón (2017) Hacia un marco conceptual común sobre trazabilidad en la cadena de suministro de alimentos. El objetivo fue proponer un marco conceptual común para el esquema y ejecución de un método de trazabilidad en la CSA. Se concluye que para la trazabilidad de CSA una culminación en cadenas agropecuarias accederá la diferencia de principio, lo que puede ser un elemento profesional como efecto de la exploración y búsqueda del método de trazabilidad.

Según Brown (2019) ¿Pueden mejorar las iniciativas de múltiples partes interesadas? ¿Cadenas globales de suministro? Mejorando Capacidad deliberativa con una parte interesada Orientación El objetivo fue mejorar la sostenibilidad social y ambiental de cadenas de suministro mundiales. Se concluye que se puede mejorar su capacidad deliberativa para alentar participantes para colaborar voluntariamente.

Según Dujak, (2019) Hacia la exploración de los Efectos del Torneo en el Gas Natural Cadena de Suministro El objetivo fue suministrar más aviso sobre las razones de la ocurrencia, naturaleza y consecuencias del efecto látigo en la cadena de suministro de gas natural de República de Croacia Se concluye que deberían proveer posibles estrategias de

evitación basadas en generar confianza en la cadena de suministro y en el desgaste apropiado de Tecnologías de la búsqueda y la noticia.

Según, Chandak (2019) El impacto del Comercio Electrónico en la cadena de suministro: Rendimiento en el argumento de la Manufactura India del automóvil El objetivo fue obtener una ventaja competitiva en la industria del automóvil. Se concluye que existe una correlación positiva reveladora entre los parámetros de la cadena de suministro y la cadena de suministro actuación.

Según, Dave (2019) Selección de Proveedores en cadena de suministro: Un enfoque DAFO de inteligencia artificial guiada. El objetivo fue estudiar estratégicamente información con sistemas expertos y redes neuronales. Se concluye que para modificar los parámetros de la programación lineal difusa modelo utilizado para hallar las asignaciones de proveedores.

Según Vásquez (2018) Análisis de la capacidad de respuesta de los métodos de información en salud para el control de riesgos que conmueven el derecho a la salud en Colombia. El objetivo fue evidenciar la capacidad de respuesta de los métodos de información en salud (SIS) en Colombia Se concluye que los procesos de atención y su impacto sobre la salud poblacional resultan insuficientes para hacer una adecuada supervisión de los riesgos.

Según Mori (2017) Depresión en la gestación y en posparto y la capacidad de respuesta en ese contexto. El objetivo fue explicar la capacidad de respuesta materna en el contexto de la depresión prenatal y posparto. Se concluye que es importante que los seguimientos de las mujeres embarazadas tengan un aspecto más humanizado ya que se facilitaría en la detección o prevención de la depresión durante el embarazo y después del parto.

Según Becerril (2018) Capacidad de Respuesta y Capacidad de absorción: Estudio de empresas manufactureras en México. El objetivo fue examinar la correlación de la capacidad de filtración y la capacidad de respuesta, Se concluye que la colocación importante ni desarrolla ni debilita la correlación entre la capacidad de filtración y la capacidad de respuesta.

Según Gonzalo (2018) Capacidad de Respuesta de la atención primaria en salud mental en Chile: una contribución a Alma-Ata. El objetivo fue identificar estrategias que contribuyan

al progreso de la cabida de respuesta de la atención primaria en salud mental. Se concluye que se aconseja desarrollar la eficacia y aumento de la indagación en el contenido, con técnicas que accedan a las semejanzas entre diferentes países de la Región

López (2016) “Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional”, cuyo objetivo fue estudiar el vínculo en relación a la satisfacción con la comunicación interna por medio de una universidad particular. Se menciona esta investigación que empleo el método cuantitativo, pero también a partir de entrevistas tuvo una muestra de 103 personas. El estudio se finaliza que existió un vínculo débil en relación a la primera variable que es la satisfacción y la segunda variable que es la comunicación interna con la dentro de la institución.

Wills (2017) “La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional”, cuyo objetivo fue justificar el vínculo que hay entre ambas variables Se menciona esta investigación que se empleó el método cuantitativo, pero también a partir de entrevistas tuvo una muestra de 105 personas. El estudio se finiquita que el vínculo que hay entre ambas variables ha sido muy satisfactorio por medio de la identificación de los colaboradores.

Vásquez (2015) “Relación entre la comunicación y la satisfacción”, cuyo objetivo fue decretar si existe un nexo entre las variables mencionadas. Se menciona que este proyecto empleo el método cuantitativo. El estudio se concluye que verdaderamente existe un vínculo importante entre ambas variables de un grupo de trabajadores, Con la finalidad, de que la empresa se identifique como un elemento de desarrollo laboral de cada trabajador.

A nivel Nacional, presentaremos algunos aciertos como podemos mencionar de: Claros (2015) “Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio”, cuyo objetivo fue decidir si verdaderamente existe un dominio propio de la variable cadena de suministro con la segunda variable, calidad de servicio de la empresa, Se menciona esta investigación que empleo el método inductivo- deductivo. Esta investigación se finaliza que la gestión de almacenes ha sido el factor que se ha presentado con ciertas imperfecciones dentro de la cadena de suministro, como consecuencia obtiene inventarios y un costo demasiado alto.

Rodas (2012) “modelo de gestión de la cadena de suministros en una asociación apícola para mejorar su posición competitiva en el mercado nacional”, cuyo objetivo fue saber y

plantear el dominio del Modelo de Gestión de la Cadena de Suministros en una Asociación para acrecentar su ubicación competente a nivel nacional; Se menciona esta investigación que utilizo el método no experimental. El estudio se concluye que toda la asociación se evaluó que la cadena de suministros de la de dicha asociación, con la finalidad de mejorar la competencia dentro del mercado.

López (2016) “optimizar los procesos de la cadena de suministros del almacén y su incidencia en la gestión logística”, cuyo objetivo fue hallar, la optimización de métodos de la cadena de suministros del almacén, incurre en el encargo logística de la compañía. Se menciona esta exploración que se aplicó el método Hipotético- Deductivo. El estudio se finaliza que el almacén no ha tenido una buena ubicación, por ende, no hay una buena perfección de los términos de la compañía.

Castro (2013) “influencia de la comunicación interna en el mejoramiento de la cultura organizacional”, cuyo objetivo fue analizar si existe una influencia entre la comunicación interna por medio del mejoramiento de la cultura organizacional. Se menciona esta investigación que se empleó el método descriptivo. Este estudio se concluye que la Municipalidad de Santa, existe un gobierno burocrático esto como consecuencia no hay una apropiada comunicación interna. Con la finalidad de afectar los servicios para los vecinos de la Municipalidad de Santa.

Echevarría (2014) “Comunicación organizacional y gestión administrativa”, cuyo objetivo fue hallar si coexiste una buena relación entre las variables indicadas en dicha compañía. Se menciona por medio de este estudio se aplicó el método descriptivo correlacional, pero también a partir de entrevista se consiguió una muestra de 260 participantes de la Unión Peruana del Sur. El estudio se concluye que existe que la comunicación es confiable esto genera una empatía significativa para el personal. Con la finalidad que el tiempo de espera de los usuarios es el apropiado.

Para la variable 1, la cadena de suministro según Mora (2016) La logística es un agregado de labores que es muy habitual a lo extenso de la cadena de suministro, desde que las materias primas son convertidas en productos acabados y se añade valor para los consumidores, además, las labores logísticas son muy frecuente asimismo cuando los recursos son utilizados y reciclado en el conducto logístico.



Para la variable 2, la capacidad de respuesta según Alcas (2017) Para tener una buena calidad de servicio, se tiene que tomar en cuenta la capacidad de respuesta por medio de los trabajadores de la entidad empiezan a desarrollar un servicio de manera rápida y eficaz, ya que el personal debe estar disponibles a ayudar a los clientes y solucionando los problemas del cliente.

Para la variable 1 la cadena de suministro según Tundidor (2018) la cadena de suministros es un grupo de elementos que permite en su totalidad que las empresas cuenten con una organización necesaria desde la adquisición hasta la entrega final para realizar las diferentes funciones como (el transporte, control de inventarios, etc.) ya que podemos desarrollar productos terminados con un valor agregado, cuyo objetivo es complacer las necesidades del cliente.

La dimensión 1 de la variable 1, la ubicación según Mora (2016) La ubicación de instalaciones en la organización ya que se entiende por la extensión de la gama de bienes ofrecidos sobre los costos de manufactura y distribución , por ello, ya que, busca hallar el número, la colocación y dimensión de las instalaciones que se manejaran ya que por medio de ello se aplicara diversos métodos estratégicos; la cual llamara la atención en los métodos de solución, distintos problemas comunes de colocación del negocio y los encargados de tomar las decisiones correspondientes frente a lo que se va planificar dentro de la red de trabajo.. Sus indicadores son;

El indicador 1 de la dimensión 1 de la variable 1, la fuerza impulsadora según Liberty (2016) La fuerza impulsadora esta captación de la competencia por medio del hallazgo en el proceso del mercado se ha transformado y la clave de ese proceso es reconocer el rol importante que puede ayudar a las empresas.

El indicador 2 de la dimensión 1 de la variable 1, el horizonte de tiempo. Según Martin (2017) El horizonte de tiempo en la cadena de suministro es sumamente significativo ya que determina el tiempo que se requiere para ser pronosticados por medio de la interacción de otros procesos ya que es una conducta que dará una buena capacidad de respuesta frente a cambios en la demanda.

La dimensión 2 de la variable 1, control según Intedya (2016) el control de la cadena suministros desarrolla con la finalidad de organizar de manera efectiva la protección de los

mismos ya que de no pronosticarse con certeza, afectaría drásticamente el desempeño planeado como en el caso de la cadena de suministros como por ejemplo en las condiciones económicas, cambios tecnológicos o en las actitudes del cliente, que pueden afectar las medidas planteadas para una buena actividad de control administrativo.

El indicador 1 de la dimensión 2 de la variable 1, el sistema de control según Kurzhansk (2018) Los sistemas de control logístico nos ayuda a medir el desempeño y tomar actividades correctas ya que podemos observar los índices de productividad, presupuesto, cuadro de control, por ende, su enfoque es responder y adaptarse a los cambios futuros para poder planificar la respuesta y decisiones futuras correctas.

El indicador 2 de la dimensión 2 de la variable 1, control en la práctica. Según Edenred (2019) El control en la práctica logística es importante para la óptima administración ya que se adquieren el producto final, tomando decisiones correctas para que alcance una posición de liderazgo en cualquier empresa.

La dimensión 3 de la variable 1, la organización según Monterroso (2016) la organización en la gestión logística es el proceso que sirve para planificar, realizar y vigilar un almacenamiento correcto de la materia prima, bienes finales acabados, lo cual será de mucha ayuda a la hora de establecer la estructura de una organización viable para la cadena de suministros.

El indicador 1 de la dimensión 3 de la variable 1, la orientación según Management Study HQ (2019) La orientación nos ayudad a dar una información general sobre el trabajo diario así como la forma en que el empleado aporta a la organización y una presentación normas y reglas de trabajo y beneficios a los trabajadores ya que por medio de ello se puedan adaptar al entorno laboral.

El indicador 2 de la dimensión 3 de la variable 1, el posicionamiento. Según Seidel (2019) el posicionamiento de una empresa ayuda a comercializar los servicios o productos hacia los clientes, por ende, crea una imagen personal hacia su público, es por ello que utiliza las 4p /Precio, producto, plaza y promoción).

La variable 2, la capacidad de respuesta según Alcas (2017) la capacidad de respuesta, nos va ayudar a obtener un servicio rápido en constante cambios, por ello, son fundamentales

para seguir en crecimiento, de esta manera haciendo más atractivas, ya que, podemos resolver y guiar las dudas de los clientes en las estrategias de la capacidad respuesta.

La dimensión 1 de la variable 2, el método predictivo según Espino (2017) El método predictivo es sumamente importante ya que era impulsadas y producía productos por medio a un pronóstico del mercado debido ya que su utilización es brindar información disponible en las compras, por ello, no había una cohesión en los canales de distribución, ya que el método predictivo nos ayuda a ofrecer con rapidez los productos que demandan los clientes.

El indicador 1 de la dimensión 1 de la variable 2, la conectividad según el texto La importancia de una fuerte conectividad para su negocios (2019) La conectividad en toda empresa debe ser solida ya que, ya que de esa manera podemos obtener una comunicación efectiva con los clientes para así tener una buena capacidad de respuesta, es clave para brindar un bue servicio.

El indicador 2 de la dimensión 1 de la variable 2, las operaciones. Según Pérez (2016) Las operaciones logísticas se refieren a la actividad productora ya que se adapta la gestión de operaciones dentro de una empresa por un proceso productivo de la empresa.

La dimensión 2 de la variable 2, el método reactivo según Negro (2017) el método reactivo busca reducir el depender de alguien en los pronósticos por medio de un plan y un rápido cambio con la disponibilidad de brindar un comunicado de manera rápida mejorando la velocidad basado en el tiempo en la precisión de la cadena de suministros.

El indicador 1 de la dimensión 2 de la variable 2, la información según López (2019) La información en una empresa es importante ya que crean nuevas alternativas para los clientes, ya que ayudar a los clientes a estar informados con respecto a la empresa y dar buen servicio a la información.

El indicador 2 de la dimensión 2 de la variable 2, la tecnología. Según Banzato (2016) La tecnología aplicada a la logística es a través de desenvolvimiento ya que ayudar a dar diferentes soluciones recientes ya que el propósito es ´presentar de una forma clara a la empresa.

La dimensión 3 de la variable 2, el aplazamiento según Negro (2017) Aplazamiento, en el desafío, basada en el tiempo en la personalización y la exactitud del desempeño de las funciones asignadas en la logística, por ello se vinculan directamente con la tecnología de la información, ya que nos ayudara a disminuir los accidentes previstos en la recuperación de la cadena de suministros ya que nos permitirá el aplazamiento de un producto hasta la aceptación por medio de un encargo.

El indicador 1 de la dimensión 3 de la variable 2, la formación según Aragón (2006) La formación en el ámbito empresarial, es altamente competitivo ya que va a la trascendencia y es una herramienta importante para obtener la adaptación, especialización de conocimientos y habilidades.

El indicador 2 de la dimensión 3 de la variable 2, la logística. Según Mora (2018) La logística en la actualidad cada día está repleta de avances tecnológicos por la competencia que existe hoy en día ya que exige a que las compañías son eficaces y fructíferas en el proceso logístico, por ende, para poder competir a nivel internacional.

El problema general de la empresa Decorcentro que se ha planteado es ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en Decorcentro, los olivos, 2019?, además, por medio de este problema que se planteó, nos preguntamos los siguientes problemas específicos, ¿Cuál es la relación que existe entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, los olivos, 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre la cadena de suministros y el método reactivo en Decorcentro, los olivos, 2019? ¿Cuál es la relación que existe entre la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro, los olivos, 2019?

Esta investigación buscó la mejora de la capacidad de respuesta por medio de la cadena de suministros en Decorcentro del distrito de Los olivos.

En el aspecto teórico, el aporte teórico del estudio estará basado en teorías para el estudio de cada una de las variables. En el caso de la variable 1 cadena de suministros, se analizara la teoría científica de la logística por Mora (2016) y de la variable 2, la capacidad de respuesta, se analizará la teoría de la calidad de servicio por Alcas (2017).

En el aspecto práctico, se busca desarrollar verdaderamente la capacidad de respuesta en la empresa Decorcentro, por ende, se implementara la cadena de suministros en dicha empresa, por ello según el autor Mora (2016) relacionado a la logística. La cadena de suministros son cambios que beneficiaran suficientes razones para el desarrollo haciéndose más atractivas, por medio de las estrategias.

En el aspecto metodológico, para lograr las metas de formación, se formularon herramientas de evaluación tanto para la primera variable que es la cadena de suministros y la segunda variable, capacidad de respuesta. Estas herramientas fueron expresadas y antes de su utilidad fueron evaluados para su validación por 3 expertos y se garantizó su seguridad mediante el cálculo del alfa de Cronbach.

En el aspecto social, mediante la aplicación de la cadena de suministros se propiciara un ahorro social de esta manera una buena capacidad de respuesta para los clientes, por ende, al empresa estaría economizando una capacitación al personal, en la cual implicaría una inversión en tiempo, costos tanto operativos afectando la utilidad neta de la empresa

El objetivo general para la empresa Decorcentro es: Determinar la relación que existe entre la cadena de suministros y capacidad de respuesta en Decorcentro, los olivos, 2019. Además, planteamos los siguientes objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, los olivos, 2019, establecer la relación que existe entre la cadena de suministros y el método reactivo en Decorcentro, los olivos, 2019 y establecer la relación que existe entre la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro, los olivos, 2019.

La hipótesis general que se está planteando si en verdad existe la relación positiva entre la cadena de suministros y capacidad de respuesta en Decorcentro, los olivos 2019. Además, planteamos las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, Los olivos 2019, existe relación entre la cadena de suministros y el método reactivo en Decorcentro, Los olivos 2019 y Existe relación entre la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro, Los olivos 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo, Nivel y Diseño de Investigación

Esta indagación se situó en el esquema no experimental, transversal y correlacional. Fue no experimental ya que no ha sido manejado por ninguna variable independiente para observar las consecuencias en la variable dependiente, además según Kerlinger (1988) esta investigación no experimental ayuda a examinar y como se dan en un ambiente oriundo, para después asimilar. Es transversal, porque se han seleccionado datos en una sola evaluación y fue correlacional ya que según Hernández (2003) Es correlacional, ya que, ayuda a determinar la relación que hay entre dos o más variables. Es decir, calculan cada variable vinculada y para luego analizar la correlación, ya que se expresan en hipótesis sometidas a evaluación.

Simbología:

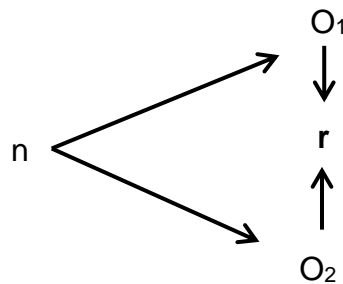


Figura 1. Simbología del diseño correlacional.

Fuente: Hernández (2003)

Dónde:

n = Muestra

O<sub>1</sub> = Construcciones informales

O<sub>2</sub> = Riesgo en la población

r = Relación.

El enfoque fue cuantitativo, porque se van a recolectar datos midiendo las variables de estudio que es la cadena de suministros para poder evaluar la mejora de la capacidad de respuesta para los clientes de Decorcentro, según Hernández (2014) El enfoque cuantitativo, es consecutivo y justificativo, ya que, inicia de un plan con sus respectivos procedimientos que va limitándose a un panorama teórico.

El tipo de investigación que se empleó en esta indagación fue aplicada, ya que se aplicara teorías existentes para poder resolver el problema que se ha planteado. Este diseño de indagación se preside a un uso inmediato y no al progreso de teorías

## **2.2 Variables Operacionalización**

Tabla 1

*Variables de investigación – Anexo 5*

### 2.2.1 Operacionalización de variable

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de variables – Anexo 1*

## **2.3 Escenario de Estudio**

El escenario de estudio se desarrolló en la empresa Decorcentro, la cual se dedica a comercializar cortinas específicamente el análisis del estudio se basó en la cadena de suministros y capacidad de respuesta

### **2.3.1. Población**

La población es representada por un incorporado de personas que conforman en nuestro caso la empresa Decorcentro la cual fue el objeto de estudio. Según Tamayo (2004) la población es descrita como la universalidad de un fenómeno de estudio cuantificado.

La población de estudio está atendida por 51 clientes de Decorcentro de manera censo. Según Sabino (2002) porque se utiliza todos los elementos disponibles de una población definida.

## **La Muestra**

La muestra es el conjunto al cual se realizó el estudio. De manera que según Hernández (2014) La muestra, es un subgrupo, la cual se recolecto datos y que ayudara a delimitar con mayor exigencia, por ende, representara a la población.

La empresa Decorcentro participaron 51 clientes validado por el Gerente General del Área de Facturación de Decorcentro.

## **Muestreo**

El método del muestreo que se utilizó fue el aleatorio simple, según Manterola (2017) Garantiza que todos los individuos que componen la población blanco tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Porque se eligió seguida y deliberadamente a los sujetos de la población.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica de recolección de Datos**

En el proyecto de Indagación se optó por utilizar como práctica de acumulación de datos, el cuestionario, con ello se obtendrá información relevante para su debido análisis, encontramos que la encuesta. Según Bernal (2010) es una técnica que ayudara a obtener información por medio de la encuesta, ya que, es un banco de preguntas con el objetivo de conseguir información de las personas.

### **2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento de recolección de datos será el cuestionario, 2 cuestionarios con 10 preguntas para cadena de suministros y 10 preguntas para capacidad de respuesta mediante la escala de Likert de 5 alternativas para ambas variables. Según Bernal (2010) El cuestionario, es un banco de preguntas que se le plantea a los clientes, para obtener información necesaria, con el plan de lograr los objetivos del trabajo de investigación, por ende, obtener un reporte de análisis de estudio y centro del problema de investigación.



## **A. Validez del Instrumento**

Validez: Para llevar a cabo este estudio se validó las herramientas de recolección de datos por medio de 4 jueces expertos. Según Hernández (2014) La validez es una herramienta que ayuda a medir las variables, ya que, es un procedimiento que nos facilita medir de manera precisa las variables.

**Juicio de Expertos:** Los jueces analizaron detalladamente cada una de las preguntas teniendo en cuenta las variables, las dimensiones y cada uno de los indicadores y calificaron de acuerdo a su criterio. En el anexo B se exhibirán los resultados de la prueba del instrumento por los jueces de expertos. Según Valdelomar (2009) El juicio de expertos es un grupo de diversas opiniones que brinda las personas. Podemos respetar las correcciones de los docentes de investigación, con el propósito de obtener un razonamiento lógico y entendimiento de los indicadores.

Tabla 3

*Juicios de expertos – Anexo 5*

### **2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos de medición**

Según Hernández (2014) La confiabilidad por medio de su uso de un instrumento al mismo sujeto se obtiene iguales resultados, ya que es confiable si las mediciones evidencian valores verídicos que se investiga.

Para contrastar la confiabilidad del instrumento se empleó una encuesta piloto a 10 clientes de la empresa Decorcentro para cadena de suministros, se presenta en la tabla 5 el resultado del Alfa de Cronbach, y para la capacidad de respuesta se presenta en la tabla 6 el resultado del Alfa de Cronbach.

Para fijar el valor de seguridad de indagación, se requirió al coeficiente del Alfa de Cronbach. Los resultados se examinaron según la siguiente tabla:

Tabla 4.

*Confiabilidad del instrumento de cadena de suministros*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
,996	10

Fuente: elaboración en SPSS 25

Se observa que el instrumento para calcular la variable Independiente “Cadena de Suministros”, tiene una confiabilidad alta, pues se consiguió un valor de 0,996 para el alfa de Cronbach (George y Mallery, 2016).

Tabla 5

*Confiabilidad del instrumento de capacidad de respuesta*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
,960	10

Fuente: elaboración en SPSS 25.

Se observa que el instrumento para calcular la variable dependiente “Capacidad de Respuesta”, tiene una confiabilidad alta, pues se consiguió un valor de 0,960 para el alfa de Cronbach (George y Mallery, 2016).

## 2.5 Procedimiento

1ro. Etapa: Preparación del material para la encuesta

2do. Etapa: Autorización de la empresa para realizar la encuesta

3ro. Etapa: Ejecución de la encuesta

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Garriga et al (2010) la estadística descriptiva en síntesis es un conjunto de observaciones de una muestra cuantitativa, ya que puede representarse por medio de tablas, gráficos o valores numéricos.

En este análisis se presenta tablas de frecuencia de las variables de estudio y sus dimensiones, respectivamente.

Garriga et al (2010) la estadística inferencial se desarrolla por medio de inferencias basándose en los datos conseguidos en una muestra, ya que se utilizara el cálculo de probabilidades.

La técnica de inferencia será la regresión logística multinomial la cual nos permitirá crear el vínculo de causalidad en relación a la cadena de suministros y su efecto en la capacidad de respuesta.

## **2.7 Aspectos éticos**

**Respeto de la propiedad intelectual:** Para el presente trabajo de Investigación se siguieron los lineamientos y protocolos que exigió la Universidad Cesar Vallejo. De modo que para la redacción de las citas bibliográficas se siguió de la Norma APA, garantizando de esta manera, la confiabilidad, protección y derecho de autor de las diferentes fuentes de información que se produjo a cabo para el desarrollo de este análisis. Asimismo, fue sometido a evaluación mediante el Programa Turnitin, software académico que detecta posibles plagios u coincidencia con otros estudios de investigación. Por lo tanto, se garantizó que todo el contenido de esta investigación es legal y veraz.,

**Consentimiento informado:** Para realizar la encuesta se informó a los clientes de Decorcentro el objetivo de la investigación, además no se pidió nombres de los clientes. Según Ballesteros (2017) es viable el consentimiento informado ya que es una ejecución de manera constante, por ende, se implementa por medio de un pacto con los participantes

**Observación Participante:** En el momento de realizar la encuesta se tomó en cuenta en no influenciar al cliente que marque una opción que este no requiera, por lo tanto, se observa de manera prudente, “En la que el investigador interviene activamente en las actividades

objeto de estudio. Se destacan ciertas características, como subjetividad, empatía y comprensión, que puede ser ventaja o desventaja por las circunstancias de subjetividad y empatía” (Sáez, 2017).

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivos de los resultados

Se ejecutó las 51 encuestas reconocidas por los clientes de la Empresa Decorcentro del distrito de Los olivos, año 2019. El resultado al finalizar el estudio se obtuvo lo siguiente:

Tabla 6

*Variable 1: Cadena de suministros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	76	14.9%	14.9%
	Casi Nunca	75	14.7%	29.6%
CADENA DE	A veces	129	25.3%	54.9%
SUMINISTR	Casi siempre	110	21.6%	76.5%
	Siempre	120	23.5%	100,0
	Total	510	100,0%	100,0

Fuente: elaboración en SPSS 25.

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 25.3 % de los encuestados está “a veces” con la variable cadena de suministros, en cambio un 21.6 % de los encuestados está “casi siempre” con la cadena de suministro y un 14.7 % de los encuestados está “casi nunca” con la variable cadena de suministros.

## Análisis estadístico de las dimensiones

Tabla 7

### *Dimensión 1: Ubicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
UBICACIÓN	Nunca	25	24.5%	24.5%
	Casi Nunca	15	14.7%	39.2%
	A veces	26	25.5%	64.7%
	Casi siempre	17	16.7%	81.4%
	Siempre	19	18.6%	100,0
	Total	102	100,0%	100,0

Fuente: elaboración en SPSS 25.

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 25.5 % de los encuestados está “a veces” con la dimensión ubicación en cambio un 18.6 % de los encuestados está “siempre” con la dimensión ubicación y un 14.7 % de los encuestados está “casi nunca” con la dimensión ubicación.

Tabla 8

*Dimensión 2: Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CONTROL	Nunca	26	12.7%	12.7%	12.7%
	Casi Nunca	28	13.7%	13.7%	26.4%
	A veces	42	20.6%	20.6%	47.0%
	Casi siempre	52	25.5%	25.5%	72.5%
	Siempre	56	27.5%	27.5%	100,0
	Total	204	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración en SPSS 25.

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 27.5 % de los encuestados está “siempre” con la dimensión control, en cambio un 20.6 % de los encuestados está “a veces” con la dimensión control y un 12.7 % de los encuestados está “nunca” con la dimensión control.

Tabla 9

*Dimensión 3: Organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ORGANIZACIÓN	Nunca	25	12.3%	12.3%	12.3%
	Casi Nunca	32	15.7%	15.7%	28.0%
	A veces	61	29.9%	29.9%	57.9%
	Casi siempre	41	20.1%	20.1%	78.0%
	Siempre	45	22.0%	22.0%	100,0
	Total	204	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración en SPSS 25.

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 29.9 % de los encuestado está “a veces” con la dimensión organización, en cambio un 20.1 % de los encuestados está “casi siempre” con la dimensión organización y un 12.3% de los encuestados está “nunca” con la dimensión organización.

### **Análisis estadístico de la variable**

Tabla 10

*Variable 2: Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CAPACIDAD RESPUESTA	Nunca	75	14.7%	14.7%	14.7%
	Casi Nunca	70	13.7%	13.7%	28.4%
	A veces	134	26.3%	26.3%	54.7%
	Casi siempre	106	20.8%	20.8%	75.5%
	Siempre	125	24.5%	24.5%	100,0
	Total	510	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración en SPSS 25.

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 26.3 % de los encuestados está “a veces” con la variable Capacidad de Respuesta, en cambio un 20.8 % de los encuestados está “casi siempre” con las Capacidad de Respuesta y un 13.7 % de los encuestados está “casi nunca” con la variable Capacidad de Respuesta.



## Análisis estadístico de las dimensiones

Tabla 11

*Dimensión 1: Método predictivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	11	10.8%	10.8%	10.8%
	Casi Nunca	17	16.7%	16.7%	27.5%
MÉTODO	A veces	21	20.6%	20.6%	48.1%
PREDICTIVO	Casi siempre	25	24.5%	24.5%	72.6%
	Siempre	28	27.4%	27.4%	100,0
	Total	102	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración en SPSS 25.

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 27.4% de los encuestados está “siempre” con la dimensión Método predictivo, en cambio un 20.6% de los encuestados está “a veces” con la dimensión Método predictivo y un 10.8% de los encuestados está “nunca” con la dimensión Método predictivo.

Tabla 12

*Dimensión 2: Método reactivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MÉTODO REACTIVO	Nunca	23	11.3%	11.3%	11.3%
	Casi Nunca	30	14.7%	14.7%	26.0%
	A veces	51	25.0%	25.0%	51.0%
	Casi siempre	38	18.6%	18.6%	69.6%
	Siempre	62	30.4%	30.4%	100,0
	Total	204	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración en SPSS 25.

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 30.4% de los encuestados está “siempre” con la dimensión Método reactivo, en cambio un 18.6 % de los encuestados está “casi siempre” con la dimensión Método reactivo y el 11.3 % de los encuestados está “nunca” con la dimensión Método reactivo.

Tabla 13

*Dimensión 3: Aplazamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
APLAZAMIENTO	Nunca	41	20.1%	20.1%	20.1%
	Casi Nunca	23	11.3%	11.3%	31.4%
	A veces	62	30.4%	30.4%	61.8%
	Casi siempre	43	21.1%	21.1%	82.9%
	Siempre	35	17.1%	17.1%	100,0
	Total	204	100,0%	100,0%	

Fuente: elaboración en SPSS 25.

Interpretación: En relación a los resultados, señala que el 30.4 % de los encuestados está “algo de acuerdo” con la dimensión crecimiento económico, en cambio el 20.1 % de los encuestados está “nunca” con la dimensión aplazamiento y el 11.3 % de los encuestados está “casi nunca” con la dimensión aplazamiento

### Estadística Inferencial

Tabla 14

#### *Prueba de normalidad*

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE_ 1	,123	51	,121	,947	51	,023
VARIABLE_ 2	,123	51	,054	,940	51	,013

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración en SPSS 25.

Interpretación:

Como se observa, nuestra muestra es mayor a 50, según Romero (2016) La Prueba de Kolmogorov – Smirnov, es una prueba de significancia estadística, nos ayuda a verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal y se utiliza cuando el tamaño muestral es mayor a 50. Por lo que se trabaja con Kolmogorov-Smirnov. La misma que muestra una significancia mayor a 0.05 en ambas variables, es decir el estudio tiene una distribución normal, por consiguiente, el análisis utilizara pruebas no paramétricas.

## **Hipótesis general**

Se lleva a cabo efectuando con los siguientes pasos:

### **1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa**

#### **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)**

**H<sub>0</sub>:  $r_{XY} = 0$**  No existe la relación positiva entre la cadena de suministros y capacidad de respuesta en Decorcentro, los olivos 2019.

#### **Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>)**

**H<sub>1</sub>:  $r_{XY} \neq 0$**  Existe la relación positiva entre la cadena de suministros y capacidad de respuesta en Decorcentro, los olivos 2019.

**2. Asumimos el nivel de confianza = 95%**

**3. Margen de error = Al 5% (0.05)**

### **4. Regla de decisión**

**$p > \alpha =$  acepta H<sub>0</sub>**

**$p < \alpha =$  rechaza H<sub>0</sub>**

Tabla 15

*Escala de coeficientes de correlación de Spearman*

Valor	Correlación
-0.90	Correlación Negativa muy fuerte
-0.75	Correlación Negativa considerable
-0.50	Correlación Negativa media
-0.25	Correlación Negativa débil
-0.10	Correlación Negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández, Fernández y baptista (2014)*

## 5 Prueba de hipótesis general

Tabla 16

*Correlaciones*

		Cadena de suministros	Capacidad de respuesta
Cadena de suministros	Correlación de Rho Spearman	1	,699**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Capacidad de respuesta	Correlación de Rho Spearman	,699**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración en SPSS 25.

## 6. Decisión estadística

Al aplicar Rho de Spearman, según Díaz (2014) Spearman es no paramétrico, pues la distribución muestral no se ajusta a una distribución conocida, por lo que los estimadores muestrales no son representativos de los parámetros poblacionales, por ende, obtuvimos un coeficiente de correlación de 0,699 y nos dice que existe una correlación positiva moderada. Además, muestra el nivel de significancia que equivale a 0,000 en la que la regla indica que si es menor a 0,05 se debe aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Entonces, la Cadena de Suministro si se relaciona con la Capacidad de Respuesta de la empresa Decorcentro.

## **Hipótesis específica 1**

Se lleva a cabo efectuando con los siguientes pasos:

### **1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa**

#### **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)**

**H<sub>0</sub>: r<sub>XY</sub> = 0** No Existe relación entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, los olivos 2019.

#### **Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>)**

**H<sub>1</sub>: r<sub>XY</sub> ≠ 0** Existe relación entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, los olivos 2019.

**2. Asumimos el nivel de confianza = 95%**

**3. Margen de error = Al 5% (0.05)**

### **4. Regla de decisión**

**p > α = acepta H<sub>0</sub>**

**p < α = rechaza H<sub>0</sub>**

## 5. Prueba de hipótesis

Tabla 17

### Correlaciones

		Cadena de suministros	Método predictivo
Cadena de suministros	Correlación de Rho Spearman	1	,523**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Método predictivo	Correlación de Rho Spearman	,523**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración en SPSS 25.

## 6. Decisión estadística

Al aplicar Rho de Spearman, obtuvimos un coeficiente de correlación de 0,523 y nos dice que existe una correlación positiva moderada. Además, muestra el nivel de significancia que equivale a 0,000 en la que la regla indica que si es menor a 0,05 se debe aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Entonces, la Cadena de Suministro si se relaciona con el Método Predictivo de la empresa Decorcentro.

### Hipótesis específica 2

Se lleva a cabo efectuando con los siguientes pasos:

#### 1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa

##### Hipótesis Nula (HO)

**HO:  $r_{XY} = 0$**  No existe relación entre la cadena de suministros y el método reactivo en Decorcentro, los olivos 2019.



## Hipótesis Alternativa (H1)

**H1:  $r_{XY} \neq 0$**  Existe relación entre la cadena de suministros y el método reactivo en Decorcentro, los olivos 2019.

**2. Asumimos el nivel de confianza = 95%**

**3. Margen de error = Al 5% (0.05)**

**4. Regla de decisión**

$p > \alpha =$  acepta  $H_0$

$p < \alpha =$  rechaza  $H_0$

## 5. Prueba de hipótesis

Tabla 18.

*Correlaciones*

		Cadena de suministros	Método reactivo
Cadena de suministros	Correlación de Rho Spearman	1	,555**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
Método reactivo	Correlación de Rho Spearman	,555**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración en SPSS 25.

## 6. Decisión estadística

Al aplicar Rho de Spearman, obtuvimos un coeficiente de correlación de 0,555 y nos dice que existe una correlación positiva moderada. Además, muestra el nivel de significancia que equivale a 0,000 en la que la regla indica que si es menor a 0,05 se debe aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Entonces, la Cadena de Suministro si se relaciona con el Método Reactivo de la empresa Decorcentro.

### Hipótesis específica 3

Se lleva a cabo efectuando con los siguientes pasos:

#### 1. Se formula la hipótesis nula y la alternativa

##### Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

**H<sub>0</sub>: r<sub>XY</sub> = 0** No existe relación entre la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro, los olivos 2019.

##### Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>)

**H<sub>1</sub>: r<sub>XY</sub> ≠ 0** Existe relación entre la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro, los olivos 2019.

#### 2. Asumimos el nivel de confianza = 95%

#### 3. Margen de error = Al 5% (0.05)

#### 4. Regla de decisión

**$p > \alpha$  = acepta H<sub>0</sub>**

**$p < \alpha$  = rechaza H<sub>0</sub>**

## 5. Prueba de hipótesis

Tabla 19

### Correlaciones

		Cadena de suministros	aplazamiento
Cadena de suministros	Correlación de Rho Spearman	1	,619**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51
aplazamiento	Correlación de Rho Spearman	,619**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	51	51

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración en SPSS 25.

## 6. Decisión estadística

Al aplicar Rho de Spearman, obtuvimos un coeficiente de correlación de 0,619 y nos dice que existe una correlación positiva moderada. Además, muestra el nivel de significancia que equivale a 0,000 en la que la regla indica que si es menor a 0,05 se debe aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Entonces, la Cadena de Suministro si se relaciona con el aplazamiento de la empresa Decorcentro.

#### IV. DISCUSIÓN

1.1.El objetivo general ha sido determinar la relación que existe entre la cadena de suministros y capacidad de respuesta en Decorcentro, Los olivos 2019. De acuerdo a los resultados logrados y el estudio descriptivo e inferencial se ha determinado que existe una relación entre la cadena de suministro y capacidad de respuesta en Decorcentro, Los olivos 2019. Dichos resultados tienen conexión con la teoría de la Logística según Mora (2016) La logística es un agregado de acciones que es muy frecuente a lo extenso de la cadena de suministro, desde que las materias primas son transformadas en bienes acabados y se añade valor para los consumidores, además, las labores logísticas son muy frecuente asimismo cuando las riquezas son utilizados y reciclado en el conducto logístico. Por otro lado. Tamez (2014) “Influencia de la logística de distribución dentro de la cadena de suministro en la calidad del servicio” cuyo objetivo fue estudiar la percepción de la empresa relacionada a la calidad de servicio. Se menciona esta investigación que empleo el método descriptivo .El estudio finaliza que los clientes ha tenido una buena apreciación acerca del trabajo que perciben. Con la finalidad de renovar las imperfecciones y cumplir con las metas ya propuestas, como las ventas y utilidades que se tiene que ejecutar. Así mismo tiene coherencia con el estudio realizado por Rojas (2014) “Gestión de la cadena de suministro en empresas del sector petroquímico”, cuyo objetivo fue analizar si verdaderamente hay un nexo con la gestión de la cadena de suministros y costo. Además se menciona esta investigación que se manejó una investigación descriptiva - no experimental. El estudio finaliza que dicho sector existió ciertas restricciones en relación al costo dentro de la cadena de suministro. Con el propósito de renovar los tiempos de entrega a favor de los clientes. De la misma forma en la investigación realizada Lozano (2015) “análisis de la cadena de suministros y su incidencia en la competitividad” cuyo objetivo fue determinar si verdaderamente existe un dominio en relación a las variables. Se menciona esta investigación que empleo el método cuantitativo, pero también a partir de entrevistas tuvo una muestra de 40 empresas registradas. El estudio ha llegado a una conclusión que la cadena de suministro, es un elemento significativo que tiene un dominio por

medio de la competencia en las compañías del sector metalmecánico con la finalidad de realizar nuevos cambios en sus procesos y productos

1.2. El objetivo específico 1 ha sido establecer la correlación que existe con la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, Los olivos De acuerdo a los resultados se ha determinado que existe relación entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, Los olivos 2019. Dichos resultados son coherentes con la investigación de Lozano (2015) “análisis de la cadena de suministros y su incidencia en la competitividad” cuyo objetivo fue determinar si verdaderamente existe un dominio en relación a las variables. Se menciona esta investigación que empleo el método cuantitativo, pero también a partir de entrevistas tuvo una muestra de 40 empresas registradas. El estudio ha llegado a una conclusión que la cadena de suministro, es un elemento significativo que tiene un dominio por medio de la competencia en las compañías del sector metalmecánico con la finalidad de realizar nuevos cambios en sus procesos y productos

1.3. El objetivo específico 2 ha sido establecer la correlación que existe con la cadena de suministros y el método reactivo en Decorcentro, Los olivos 2019. De acuerdo a los resultados se determinó que existe relación entre la cadena de suministros y el método reactivo. Dichos resultados son relacionadas con la investigación de. Tamez (2014) “Influencia de la logística de distribución dentro de la cadena de suministro en la calidad del servicio” cuyo objetivo fue estudiar la percepción de la empresa relacionada a la calidad de servicio. Se menciona esta investigación que empleo el método descriptivo. El estudio finaliza que los clientes ha tenido una buena apreciación acerca del trabajo que perciben. Con la finalidad de renovar las imperfecciones y cumplir con las metas ya propuestas, como las ventas y utilidades que se tiene que ejecutar

1.4. El objetivo específico 3 ha sido establecer la relación que existe entre la cadena de suministro y el aplazamiento en Decorcentro, Los olivos 2019. De acuerdo a los resultados se determinó que existe relación entre la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro, Los olivos 2019. dichos resultados son coherentes

con Rojas (2014) “Gestión de la cadena de suministro en empresas del sector petroquímico”, cuyo objetivo fue analizar si verdaderamente hay un nexo con la gestión de la cadena de suministros y costo. Además se menciona esta investigación que se manejó una investigación descriptiva - no experimental. El estudio finaliza que dicho sector existió ciertas restricciones en relación al costo dentro de la cadena de suministro. Con el propósito de renovar los tiempos de entrega a favor de los clientes

1.5. La hipótesis general que se está planteando si en verdad existe la relación positivamente la cadena de suministros y capacidad de respuesta en Decorcentro, Los olivos 2019. Conforme a los efectos, análisis inferencial y la prueba de hipótesis el coeficiente de coeficiente de Correlación de Rho Spearman es igual a 0,699 puntos por lo que se establece que existe una correlación positiva enorme de la variable 1: Cadena de suministros con la variable 2 Capacidad de respuesta en la empresa Decorcentro del distrito de Los Olivos. Asimismo, se demuestra que el nivel de significancia ( $\text{sig} = 0.000$ ) es menor que el p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

1.6. La hipótesis específica 1 ha sido si existe relación entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, Los olivos Conforme a los efectos, análisis inferencial y la prueba de hipótesis coeficiente Correlación de Rho Spearman es igual a 0,523 puntos por lo que se establece que existe una correlación positiva media de la variable 1: Cadena de suministros con la dimensión 1 de la variable 2: método predictivo en la empresa Decorcentro del distrito de Los Olivos. También, se demuestra que el nivel de significancia ( $\text{sig} = 0.000$ ) es menor que el p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

1.7. La hipótesis específica 2 ha sido si existe relación entre la cadena de suministro y el método reactivo en Decorcentro, Los olivos 2019. Conforme a los efectos, análisis inferencial y la prueba de hipótesis el coeficiente de Correlación de Rho Spearman es igual a 0,555 puntos por lo que se establece que existe una correlación positiva media de la variable 1: Cadena de suministros con la

dimensión 2 de la variable 2: Método reactivo en la empresa Decorcentro del distrito de Los Olivos. También, se demuestra que el nivel de significancia ( $\text{sig} = 0.000$ ) es menor que el p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

1.8 La hipótesis específica 3 ha sido si existe relación entre la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro, Los olivos 2019. Conforme a los efectos, análisis inferencial y la prueba de hipótesis el coeficiente de Correlación de Rho Spearman es igual a 0,619 puntos por lo que se establece que existe una correlación positiva aceptable de la variable 1: Cadena de suministros con la dimensión 3 de la variable 2: Aplazamiento en la empresa Decorcentro del distrito de Los Olivos. También, se demuestra que el nivel de significancia ( $\text{sig} = 0.000$ ) es menor que el p valor 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

## V. CONCLUSIONES

En la presente indagación de acuerdo a los objetivos planteados y los resultados logrados durante el desarrollo del trabajo de investigación. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- 5.1 Primero siendo el objetivo general, determinar la relación que existe entre la cadena de suministros y capacidad de respuesta en Decorcentro Los olivos 2019. Se ha concluido que existe relación entre la cadena de suministro y capacidad de respuesta cuyo valor es 0,699.
- 5.2. Segundo siendo el objetivo específicos 1, determinar la relación que existe entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, Los olivos 2019. Se ha determinado que si existe relación entre la cadena de suministros y el método predictivo cuyo valor es 0,523.
- 5.3. Tercero siendo el objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre la cadena de suministros y el método reactivo en Decorcentro, Los olivos 2019. Se ha determinado que si existe relación entre la cadena de suministros y el método reactivo cuyo valor es 0,555.
- 5.4. Cuarto siendo el objetivo específico 3, determinar la relación que existe la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro, Los olivos 2019. Se ha determinado que si existe relación entre la cadena de suministros y el aplazamiento cuyo valor es 0,619.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Finalizado el estudio conveniente en los efectos del trabajo de investigación se proponen las siguientes recomendaciones:

- 6.1 Para el Gerente General se recomienda gestionar y organizar un control en los tiempos de entrega del servicio, con el propósito de ofrecer un buen servicio de calidad para lograr la satisfacción del cliente.
- 6.2 Para el Gerente General se recomienda realizar un cuadro con criterios de evaluación que permita medir el desempeño en las actividades de trabajo, ya que, esta evaluación se podrá tomar medidas para mejorar positivamente en los puntos de vista de los trabajadores y hacer un trabajo eficaz y eficiente.
- 6.3 Para el Gerente General se recomienda realizar un análisis de mercado para conocer sobre las preferencias de los consumidores y así aumentar la variedad de los productos ofrecidos, ya que esto le genera un valor agregado a la empresa. Además, debe crear una ventaja competitiva brindando promociones y facilidades como el cambio de producto por motivos de falla, costuras a la medida, que son servicios adicionales que harán sentir satisfechos a los clientes.
- 6.4 Para el Gerente General se recomienda ofrecer calidad de servicio respetando el tiempo de salida y evitar inconformidades solucionando el problema y este hecho de intentarlo lo valorará el usuario y sobre todo practicar el valor principal que es la puntualidad a los clientes con la finalidad que se sientan seguros.

## REFERENCIAS

- Alcas, C. (2017). “*Nivel de satisfacción de los alumnos respecto la calidad del servicio en la cafetería, Universidad Cesar Vallejo filial Piura, 2017*” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Piura
- Aranda, J y Orjuela, A (2015) Optimización multiobjetivo en la gestión de cadenas de suministro de biocombustibles. Una revisión de la literatura, 20,37-63.
- Butero, D y Orjuela, A (2018) El problema de Ruteo e Inventarios en Cadena de Suministros de Perecederos: *Revisión de Literatura*,22(2), 117-143.
- Bernal. (2010).*Metodología de la Investigación*.(3,Ed.).Colombia. Pearson
- Castro, M. (2018). “*Gestión de la Cadena de Suministros y los servicios de Outsourcing de Corpolcas R&N Perú SAC-Puente Piedra, 2018*” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Los Olivos.
- Cooper, M. B, Closs, D.J, Bowersox,D.J. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros*. Universidad La Salle, México: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Espinoza, O. (2018). “*Análisis de la cadena de suministro de la empresa de calzado “Ballet” E.I.R.L del distrito El Porvenir 2018* ” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Los Olivos.
- George.D.y Mallery, P. (2016).*IBM SPSS Statistics 25 Step by Step a simple guide and reference*.(4<sup>th</sup> ed.).New York: Rutledge.
- Gomez, A (2019), Gestion de la Cadena de Suministros y productividad en la literatura científica: Revista de Investigaciones, 14,33-44.
- Hernández (2014).*Metodología de la investigación*. (6 ed.).México: McGraw-Hill.


- Intedya (2016). . *El control de la Cadena de Suministros*. Santa Lucia:  
Intedya. Recuperado de  
<http://www.intedya.com/internacional/1065/noticia-el-control-de-la-cadena-de-suministro.html>.
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*, Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones
- Monterroso, E. (2016). El Proceso Logístico y la Gestión de la Cadena de Suministros. *ResearchGate*, P.3. Recuperado de  
[https://www.researchgate.net/publication/296483187\\_El\\_proceso\\_logistico\\_y\\_la\\_gestion\\_de\\_la\\_cadena\\_de\\_abastecimiento](https://www.researchgate.net/publication/296483187_El_proceso_logistico_y_la_gestion_de_la_cadena_de_abastecimiento)
- Negro, R. (2017). *Método reactivo y predictivo* [YouTube].
- Pariona, J. (2018). “*Flujo De Información Y Capacidad De Respuesta En La Agencia Ausa Aduanas S.A., Callao, 2018*” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Los Olivos
- Pierdant A. (06/02/2009). *Control estadístico de la calidad de un servicio mediante Graficas y R* . México: Scielo. Consultado en  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-77422009000200009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422009000200009)
- Rivera, C. (2018). “*La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de clientes de la Cadena De Restaurantes La Roca Náutica S.A.C. La Punta - Callao – 2018*” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Los Olivos.
- Sáez.(2017).*Investigación educativa . Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos*. Madrid: UNED.
- Tundidor, A. (2018). *Cadena de Suministros: Beneficios y retos de las tecnologías disruptivas* Marge Books

Inei. (2014). *Servicios*. Perú: INEI. Consultad

en [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicacione\\_digitales/Est/Lib1291/cap01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicacione_digitales/Est/Lib1291/cap01.pdf)

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de Consistencia


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
 Título : La Cadena de Suministros y Capacidad de Respuesta para los clientes de Decorcentro, Distrito de Los olivos 2019

MATRIZ RELACIONAL			MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN				Escala de Medición													
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones /Indicadores														
<b>General</b> ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en Decorcentro Los olivos 2019?	Determinar la relación que existe entre la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en Decorcentro, Los olivos 2019	Existe la relación positiva entre la cadena de suministros y la capacidad de respuesta en Decorcentro, Los olivos 2019	Cadena de Suministros	Tundidor (2018, p. 12) quien menciona que: [...] cubre la totalidad de las operaciones que realiza una empresa. Desde la adquisición de los recursos necesarios para su funcionamiento, hasta la entrega final de los bienes y servicios que produce. Así, abarca [...] como aquellos que se pueden considerar auxiliares.	Se elaboró una encuesta con 10 ítems para medir las siguientes dimensiones: Ubicación, Control, y Organización.	Variable 01: Cadena de Suministros	<b>ORDINAL</b>													
						<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ITEMS</th> <th>Escala de Likert</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Ubicación</td> <td>Fuerza Impulsadora</td> <td>1</td> <td rowspan="2">           N = Nunca            CS = Casi Nunca            AV = A veces            CS = Casi Siempre            S = Siempre         </td> </tr> <tr> <td>Horizonte de Tiempo</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Control</td> <td>Sistema de Control</td> <td>3-4</td> </tr> <tr> <td>Control en la Practica</td> <td>5-6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Organización</td> <td>Orientación</td> <td>7-8</td> </tr> <tr> <td>Posicionamiento</td> <td>9-10</td> </tr> </tbody> </table>		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala de Likert	Ubicación	Fuerza Impulsadora	1	N = Nunca CS = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	Horizonte de Tiempo	2	Control	Sistema de Control	3-4
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala de Likert																	
Ubicación	Fuerza Impulsadora	1	N = Nunca CS = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre																	
	Horizonte de Tiempo	2																		
Control	Sistema de Control	3-4																		
	Control en la Practica	5-6																		
Organización	Orientación	7-8																		
	Posicionamiento	9-10																		



MATRIZ DE CONSISTENCIA

+

MATRIZ RELACIONAL			MATRIZ DEOPERACIONALIZACIÓN				Escala de Medición		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones /Indicadores			
¿Cuál es la relación que existe entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, Los olivos 2019?	Establecer la relación que existe entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro, Los olivos 2019.	1.Existe relación entre la cadena de suministros y el método predictivo en Decorcentro del distrito de Los olivos, Lima 2019.	Capacidad de Respuesta Variable N	Alcas (2017, P.28). Define que Capacidad de Respuesta, los colaboradores de la empresa ejecutan un servicio con rapidez y prontitud, los colaboradores tiens que estar siempre disponibles a ayudar a los clientes, teniendo interés en resolver interrogantes de los clientes	Se elaborará un cuestionario tipo Likert con 10 preguntas y cada uno de los indicadores están relacionados con las dimensiones: Predictivo, Reactivo, Aplazamiento, con la finalidad de medir la variable confección de polos	Variable 02: Capacidad de Respuesta	ORDINAL		
¿Cuál es la relación que existe entre la cadena de suministros y el método reactivo en Decorcentro, Los olivos 2019?	Establecer la relación que existe entre la cadena de suministros y el método reactivo en Decorcentro, Los olivos 2019.	2. Existe relación entre la cadena de suministros y el método reactivo en Decorcentro del distrito de Los olivos Lima 2019.				INDICADORES		ITEMS	Escala de Likert
3.¿Cuál es la relación que existe entre la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro, Los olivos 2019?	Establecer la relación que existe entre la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro, Los olivos 2019.	3. Existe relación entre la cadena de suministros y el aplazamiento en Decorcentro del distrito de Los olivos, Lima 2019				Método Predictivo		11	N = Nunca CS = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre
			Método Reactivo	12 13-14 15-16					
			Aplazamiento	Formación Logística	17-18 19-20				

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Cadena de Suministro	Tundidor (2018, p. 12) quien mencionaLa cadena de suministro que: [...] cubre la totalidad de las operacionesnegocio, las personas, la que realiza una empresa. Desde laorganización, la tecnología y adquisición de los recursos necesariosla infraestructura física que para su funcionamiento, hasta la entregapermite la transformación de final de los bienes y servicios quematerias prima en productos produce. Así, abarca [...] como aquellos servicios intermedios y que se pueden considerar auxiliares.	La cadena de suministro engloba los procesos de negocio, las personas, la tecnología y la infraestructura física que permite la transformación de materias prima en productos y servicios intermedios y terminados que son ofrecidos y distribuidos al consumidor para satisfacer la demanda.	- Ubicación  - Control  - Organización	- Fuerza Impulsadora - Horizonte de Tiempo - Sistema de Control - Control en la Practica - Orientación - Posicionamiento	Cuestionario	Ordinal
Capacidad de Respuesta	Alcas (2017, P.28). Define que Capacidad de Respuesta, los colaboradores de la empresa ejecutan un servicio con rapidez y prontitud, los colaboradores tiene que estar siempre disponibles a ayudar a los clientes, teniendo interés en resolver interrogantes de los clientes	Se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.	- Método Predictivo  - Método Reactivo - Aplazamiento	- Conectividad - Operaciones  - Información - Tecnología - Formación - Logística	Cuestionario	Ordinal

## Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos

### CADENA DE SUMINISTROS Y CAPACIDAD DE RESPUESTA PARA LOS CLIENTES DE DECORCENTRO, LOS OLIVOS, 2019”

#### OBJETIVO:

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, tiene bien definida su fuerza impulsadora por su ubicación					
2	Existe un buen sistema de distribución y que cumple las entregas en los tiempos establecidos					
3	Existe un sistema de control en el proceso de los servicios que emplea la empresa Decorcentro					
4	La empresa Decorcentro debería implementar un sistema de control					
5	Los trabajadores debería someterse un control en la práctica en la empresa Decorcentro					
6	La empresa Decorcentro se debería implementar un sistema de control mejoraría la calidad de los servicios					
7	Existe una buena orientación a los clientes por parte de los trabajadores de la empresa Decorcentro					
8	El Representante de la empresa Decorcentro brinda una buena orientación a los clientes					
9	La empresa Decorcentro tiene un buen posicionamiento de mercado					
10	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, tiene buena aceptación de sus productos en el mercado					
11	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, tiene una buena conectividad con los clientes					
12	La empresa Decorcentro tiene respuestas inmediatas después de haber tomado su pedido					
13	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, le gustaría que brinde información continua de los productos, utilizando las redes sociales					
14	La empresa Decorcentro tiene una buena información respecto a los productos y/o servicios					
15	La empresa Decorcentro debería implementar una página web para interactuar con los clientes					
16	La empresa Decorcentro debería implementar un aplicativo APP para tener una mejor comunicación y respuestas rápidas a los clientes					
17	La empresa Decorcentro debería capacitar a sus trabajadores para brindar una mejor atención al cliente					
18	La empresa Decorcentro debería tener una buena formación en el manejo de servicios para que exista una respuesta rápida					



19	La empresa DECORCENTRO debería mejorar la logística para una buena gestión sistemática de las actividades para un servicio al cliente de manera eficaz					
20	Existe una buena logística con respecto a los servicios de la empresa Decorcentro					

Gracias por su colaboración

### Anexo 3: Validación por Criterio de Expertos

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "CADENA DE SUMINISTROS Y CAPACIDAD DE RESPUESTA PARA LOS CLIENTES DE DECORCENTRO, LOS OLIVOS, 2019"

Apellidos y nombres del investigador: Carola Trancio Luis Anzel

Apellidos y nombres del experto: Dr. CARDEÑAS SAavedra BARRERA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CADENA DE SUMINISTROS	UBICACIÓN	FUERZA IMPULSADORA	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, tiene bien definida su fuerza impulsadora por su ubicación		✓		
		HORIZONTE DE TIEMPO	Existe un buen sistema de distribución y que cumple las entregas en los tiempos establecidos		✓		
	CONTROL	SISTEMA DE CONTROL	Existe un sistema de control en el proceso de los servicios que emplea la empresa Decorcentro		✓		
		CONTROL EN LA PRACTICA	Los trabajadores debería implementar un sistema de control en la práctica en la empresa Decorcentro		✓		
			La empresa Decorcentro se debería implementar un sistema de control mejoraría la calidad de los servicios		✓		
	ORGANIZACIÓN	ORIENTACION	Existe una buena orientación a los clientes por parte de los trabajadores de la empresa Decorcentro	N = Nunca CS = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		POSICIONAMIENTO	El Representante de la empresa Decorcentro brinda una buena orientación a los clientes		✓		
			La empresa Decorcentro tiene un buen posicionamiento de mercado		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	METODO PREDICTIVO	CONECTIVIDAD	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, tiene una buena conectividad con los clientes		✓	
			OPERACIONES	La empresa Decorcentro tiene respuestas inmediatas después de haber tomado su pedido		✓	
					✓		

METODO REACTIVO	INFORMACION	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, le gustaría que brinde información continua de los productos, utilizando las redes sociales	/		
	TECNOLOGIA	La empresa Decorcentro tiene una buena información respecto a los productos y/o servicios. La empresa Decorcentro debería implementar una página web para interactuar con los clientes La empresa Decorcentro debería implementar un aplicativo. App para tener una mejor comunicación y respuestas rápidas a los clientes	/		
APLAZAMIENTO	FORMACION	La empresa Decorcentro debería capacitar a sus trabajadores para brindar una mejor atención al cliente La empresa Decorcentro debería tener una buena formación en el manejo de servicios para que exista una respuesta rápida La empresa DECORCENTRO debería mejorar la logística para una buena gestión sistemática de las actividades para un servicio al cliente de manera eficaz	/		
	LOGISTICA	Existe una buena logística con respecto a los servicios de la empresa Decorcentro Fecha <u>17/01/19</u>	/		
Firma del experto:	<i>Ausángel</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "CADENA DE SUMINISTROS Y CAPACIDAD DE RESPUESTA PARA LOS CLIENTES DE DECORCENTRO, LOS OLIVOS, 2019"  
 Apellidos y nombres del investigador: Carrillo Tranczo Luis Angel  
 Apellidos y nombres del experto: HBA. BARRA BARCOTOS JENIS CAROL

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
CADENA DE SUMINISTROS	UBICACIÓN	FUERZA IMPULSADORA	La empresa DECORCENTRO de Los Olivos, tiene bien definida su fuerza impulsadora por su ubicación	N = Nunca CS = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
		HORIZONTE DE TIEMPO	Existe un buen sistema de distribución y que cumple las entregas en los tiempos establecidos		✓		
	CONTROL	SISTEMA DE CONTROL	Existe un sistema de control en el proceso de los servicios que emplea la empresa Decorcentro		✓		
		CONTROL EN LA PRACTICA	La empresa Decorcentro debería implementar un sistema de control. Los trabajadores debería someterse un control en la práctica en la empresa Decorcentro		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	ORGANIZACIÓN	ORIENTACION	La empresa Decorcentro se debería implementar un sistema de control mejoraría la calidad de los servicios		✓		
		POSICIONAMIENTO	Existe una buena orientación a los clientes por parte de los trabajadores de la empresa Decorcentro		✓		
			El Representante de la empresa Decorcentro brinda una buena orientación a los clientes		✓		
			La empresa Decorcentro tiene un buen posicionamiento de mercado		✓		
			La empresa DECORCENTRO de los olivos, tiene buena aceptación de sus productos en el mercado		✓		
			La empresa DECORCENTRO de los olivos, tiene una buena conectividad con los clientes		✓		
			La empresa Decorcentro tiene respuestas inmediatas después de haber tomado su pedido		✓		


METODO REACTIVO	INFORMACION	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, le gustaría que brinde información continua de los productos, utilizando las redes sociales	✓	
	TECNOLOGIA	La empresa Decorcentro tiene una buena información respecto a los productos y/o servicios La empresa Decorcentro debería implementar una página web para interactuar con los clientes La empresa Decorcentro debería implementar un aplicativo APP para tener una mejor comunicación y respuestas rápidas a los clientes	✓ ✓	
APLAZAMIENTO	FORMACION	La empresa Decorcentro debería capacitar a sus trabajadores para brindar una mejor atención al cliente La empresa Decorcentro debería tener una buena formación en el manejo de servicios para que exista una respuesta rápida	✓ ✓	
	LOGISTICA	La empresa DECORCENTRO debería mejorar la logística para una buena gestión sistemática de las actividades para un servicio al cliente de manera eficaz Existe una buena logística con respecto a los servicios de la empresa Decorcentro	✓ ✓	
Firma del experto:		Fecha: 21 de Oct 2019		

*Bautista*

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "CADENA DE SUMINISTROS Y CAPACIDAD DE RESPUESTA PARA LOS CLIENTES DE DECORCENTRO, LOS OLIVOS, 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: <i>Carrillo Fariña Luis Angel</i>								
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Vasquez Espinoza Juan Manuel</i>								
ASPECTO POR EVALUAR								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CADENA DE SUMINISTROS	UBICACIÓN	FUERZA IMPULSADORA	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, tiene bien definida su fuerza impulsadora por su ubicación		✓			
		HORIZONTE DE TIEMPO	Existe un buen sistema de distribución y que cumple las entregas en los tiempos establecidos		✓			
		SISTEMA DE CONTROL	Existe un sistema de control en el proceso de los servicios que emplea la empresa Decorcentro		✓			
	CONTROL		Los trabajadores debería implementar un sistema de control	La empresa Decorcentro debería someterse un control en la práctica en la empresa Decorcentro		✓		
			CONTROL EN LA PRACTICA	La empresa Decorcentro se debería implementar un sistema de control mejoraría la calidad de los servicios		✓		
			ORIENTACION	Existe una buena orientación a los clientes por parte de los trabajadores de la empresa Decorcentro	N = Nunca CS = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
ORGANIZACIÓN		POSICIONAMIENTO	La empresa Decorcentro tiene un buen posicionamiento de mercado		✓			
			La empresa DECORCENTRO de Los olivos, tiene buena aceptación de sus productos en el mercado		✓			
			La empresa DECORCENTRO de los olivos, tiene una buena conectividad con los clientes		✓			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	METODO PREDICTIVO	OPERACIONES	La empresa Decorcentro tiene respuestas inmediatas después de haber tomado su pedido		✓			

				La empresa DECORCENTRO de Los olivos, le gustaría que brinde información continua de los productos, utilizando las redes sociales					
METODO REACTIVO	INFORMACION			La empresa Decorcentro tiene una buena información respecto a los productos y/o servicios	✓				
	TECNOLOGIA			La empresa Decorcentro debería implementar una página web para interactuar con los clientes	✓				
APLAZAMIENTO 	FORMACION			La empresa Decorcentro debería implementar un aplicativo APP para tener una mejor comunicación y respuestas rápidas a los clientes	✓				
				La empresa Decorcentro debería capacitar a sus trabajadores para brindar una mejor atención al cliente	✓				
	LOGISTICA			La empresa Decorcentro debería tener una buena formación en el manejo de servicios para que exista una respuesta rápida	✓				
				La empresa DECORCENTRO debería mejorar la logística para una buena gestión sistemática de las actividades para un servicio al cliente de manera eficaz	✓				
Firma del experto:				Existe una buena logística con respecto a los servicios de la empresa Decorcentro Fecha 12/06/2019	✓				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "CADENA DE SUMINISTROS Y CAPACIDAD DE RESPUESTA PARA LOS CLIENTES DE DECORCENTRO, LOS OLIVOS, 2019"						
Apellidos y nombres del investigador: <u>Carillo Franco Luis Angel</u>						
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Alva Arez Cesar</u>						
ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA			
		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
		SI CUMPLE	NO CUMPLE			
		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS				
CADENA DE SUMINISTROS	UBICACIÓN	FUERZA IMPULSADORA	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, tiene bien definida su fuerza impulsadora por su ubicación	✓		
		HORIZONTE DE TIEMPO	Existe un buen sistema de distribución y que cumple las entregas en los tiempos establecidos	✓		
	CONTROL	SISTEMA DE CONTROL	Existe un sistema de control en el proceso de los servicios que emplea la empresa Decorcentro	✓		
		CONTROL EN LA PRACTICA	La empresa Decorcentro debería implementar un sistema de control Los trabajadores debería someterse un control en la práctica en la empresa Decorcentro	✓		
			La empresa Decorcentro se debería implementar un sistema de control mejoraría la calidad de los servicios	✓		
	ORGANIZACIÓN	ORIENTACION	Existe una buena orientación a los clientes por parte de los trabajadores de la empresa Decorcentro	✓		
POSICIONAMIENTO			El Representante de la empresa Decorcentro brinda una buena orientación a los clientes	✓		
			La empresa Decorcentro tiene un buen posicionamiento de mercado	✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	CONECTIVIDAD		La empresa DECORCENTRO de Los olivos, tiene buena aceptación de sus productos en el mercado	✓		
			La empresa DECORCENTRO de Los olivos, tiene una buena conectividad con los clientes	✓		
	METODO PREDICTIVO	OPERACIONES	La empresa Decorcentro tiene respuestas inmediatas después de haber tomado su pedido	✓		



METODO REACTIVO	INFORMACION	La empresa DECORCENTRO de Los olivos, le gustaria que brinde informacion continua de los productos, utilizando las redes sociales	✓	
	TECNOLOGIA	La empresa Decorcentro tiene una buena informacion respecto a los productos y/o servicios La empresa Decorcentro deberia implementar una pagina web para interactuar con los clientes La empresa Decorcentro deberia implementar un aplicativo APP para tener una mejor comunicacion y respuestas rapidas a los clientes	✓ ✓	
APLAZAMIENTO	FORMACION	La empresa Decorcentro deberia capacitar a sus trabajadores para brindar una mejor atencion al cliente La empresa Decorcentro deberia tener una buena formacion en el manejo de servicios para que exista una respuesta rapida	✓ ✓	
	LOGISTICA	La empresa DECORCENTRO deberia mejorar la logistica para una buena gestion sistematica de las actividades para un servicio al cliente de manera eficaz Existe una buena logistica con respecto a los servicios de la empresa Decorcentro	✓ ✓	
Firma del experto:		Fecha 17/06/2019		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4

1	2	3	VARIABLE CADENA DE SUMINISTROS												VARIABLE CAPACIDAD DE RESPUESTA																			
			Edad	Género	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10	ítem 11	ítem 12	ítem 13	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9	ítem 10							
4	Individuo 1	3	1	3	3	6	1	4	2	3	10	3	1	3	1	8	24	3	3	1	4	2	3	3	1	3	1	24						
5	Individuo 2	2	2	3	2	5	2	2	5	3	12	3	5	3	1	12	29	3	2	2	2	5	3	3	5	3	1	29						
6	Individuo 3	1	2	1	2	3	3	2	5	1	11	3	4	1	3	11	25	1	2	3	2	5	1	3	4	1	3	25						
7	Individuo 4	2	2	4	1	5	3	2	5	2	12	2	1	3	2	8	25	4	1	3	2	5	2	2	1	3	2	25						
8	Individuo 5	1	2	4	2	6	1	3	5	5	14	3	1	3	1	8	28	4	2	1	3	5	5	3	1	3	1	28						
9	Individuo 6	2	2	3	2	5	2	3	5	1	11	1	2	4	1	8	24	3	2	2	3	5	1	1	2	4	1	24						
10	Individuo 7	1	2	3	2	5	5	2	3	1	11	1	3	1	2	7	23	3	2	5	2	3	1	1	3	1	2	23						
11	Individuo 8	5	2	1	3	4	1	4	2	5	12	2	1	3	1	7	23	1	3	1	4	2	5	2	1	3	1	23						
12	Individuo 9	4	1	1	2	3	1	3	2	5	11	1	2	1	4	8	22	1	2	1	3	2	5	1	2	1	4	22						
13	Individuo 10	6	2	5	4	6	5	3	3	5	16	5	1	2	3	11	36	5	4	5	3	3	5	5	1	2	3	36						
14	Individuo 11	1	2	5	5	10	5	4	4	4	17	3	2	4	4	13	40	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	40						
15	Individuo 12	2	1	4	4	3	5	3	4	2	14	5	3	4	3	15	37	4	4	5	3	4	2	5	3	4	3	37						
16	Individuo 13	4	1	5	5	10	4	3	4	2	13	1	2	1	3	7	30	5	5	4	3	4	2	1	2	1	3	30						
17	Individuo 14	5	1	5	4	6	5	2	1	3	11	3	2	3	5	13	33	5	4	5	2	1	3	3	2	3	5	33						
18	Individuo 15	4	1	5	4	6	3	4	1	3	11	4	2	3	5	14	34	5	4	3	4	1	3	4	2	3	5	34						
19	Individuo 16	1	1	5	5	10	4	1	2	2	9	1	2	3	3	9	28	5	5	4	1	2	2	1	2	3	3	28						
20	Individuo 17	2	2	5	5	10	5	4	5	4	18	3	5	5	3	16	44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	44						
21	Individuo 18	1	1	4	2	6	5	5	5	3	18	3	4	4	3	14	38	4	2	5	5	3	3	3	4	4	3	38						
22	Individuo 19	4	1	4	3	7	3	3	5	3	14	5	5	5	4	19	40	4	3	3	3	5	3	5	5	5	4	40						
23	Individuo 20	5	2	5	4	6	5	4	5	4	18	4	4	5	3	16	43	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43						
24	Individuo 21	6	1	5	3	3	3	3	3	2	14	4	3	5	4	16	38	5	3	3	3	5	3	3	3	5	4	38						
25	Individuo 22	1	2	5	3	6	5	3	4	2	14	4	4	3	5	16	38	5	3	5	3	4	2	4	4	3	5	38						
26	Individuo 23	4	1	5	4	6	5	4	5	5	19	3	5	4	4	14	43	5	3	5	4	3	5	3	3	4	3	43						
27	Individuo 24	4	2	5	4	6	5	3	5	3	16	3	4	3	4	14	39	5	4	5	3	5	3	3	4	3	4	39						
28	Individuo 25	5	1	5	4	6	5	3	5	4	17	4	5	5	3	17	43	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	43						
29	Individuo 26	6	2	5	4	6	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	47	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47						
30	Individuo 27	6	2	5	4	6	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	45	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	45						
31	Individuo 28	6	1	3	3	6	4	5	4	5	18	3	3	5	4	15	39	3	3	4	5	4	5	3	3	5	4	39						
32	Individuo 29	6	2	2	2	6	5	3	4	4	16	2	4	4	3	13	33	2	2	5	3	4	4	2	4	4	3	33						
33	Individuo 30	5	3	5	4	6	3	2	1	3	9	4	1	5	4	14	32	5	4	3	2	1	2	4	1	5	4	32						
34	Individuo 31	2	2	5	3	6	1	4	2	3	10	3	1	3	1	8	26	5	3	1	4	2	3	3	1	3	1	26						
35	Individuo 32	2	3	3	1	6	2	2	5	3	12	3	5	3	1	12	28	3	1	2	2	5	1	3	3	5	3	28						
36	Individuo 33	4	1	1	2	3	2	2	5	1	11	3	4	1	3	11	25	1	2	3	2	5	1	3	4	1	3	25						
37	Individuo 34	5	1	4	1	5	3	2	5	2	12	2	1	3	2	8	25	4	1	3	2	5	2	2	1	3	2	25						
38	Individuo 35	4	1	4	2	6	1	3	5	5	14	3	1	3	1	8	28	4	2	1	3	5	5	3	1	3	1	28						
39	Individuo 36	4	2	3	1	6	2	3	5	1	11	1	2	4	1	8	23	3	1	2	3	5	1	1	2	4	1	23						
40	Individuo 37	4	2	3	1	6	5	2	3	1	11	1	3	1	2	7	22	3	1	5	2	3	1	1	3	1	2	22						
41	Individuo 38	5	1	1	3	6	1	4	1	5	11	2	1	3	1	7	22	1	3	1	4	1	5	2	1	3	1	22						
42	Individuo 39	4	1	1	2	3	1	3	1	5	10	1	2	1	4	9	21	1	2	1	3	1	5	1	2	1	4	21						
43	Individuo 40	5	1	5	4	6	5	3	3	5	16	5	1	2	3	11	36	5	4	5	3	3	5	5	1	2	3	36						
44	Individuo 41	5	2	3	5	6	5	4	4	4	17	3	2	4	4	13	38	3	5	5	4	4	4	3	2	4	4	38						
45	Individuo 42	4	2	4	4	6	5	3	4	2	14	5	2	4	3	15	37	4	4	5	3	4	2	5	3	4	3	37						
46	Individuo 43	4	1	5	5	10	4	3	4	2	13	1	2	1	3	7	30	5	5	4	3	4	2	1	2	1	3	30						
47	Individuo 44	4	2	2	4	6	5	2	1	3	11	3	2	3	5	13	30	2	4	5	2	1	3	3	2	3	5	30						
48	Individuo 45	4	1	5	4	6	3	4	1	3	11	4	1	3	5	13	33	5	4	3	4	1	3	4	1	3	5	33						
49	Individuo 46	5	1	2	5	7	4	1	2	2	9	1	1	3	3	8	24	2	5	4	1	2	2	1	1	3	3	24						
50	Individuo 47	2	1	2	5	7	5	4	5	4	18	3	5	5	3	16	41	2	5	5	4	5	4	3	5	5	3	41						
51	Individuo 48	2	1	4	2	6	5	5	5	3	19	3	4	4	3	14	38	4	2	5	5	3	3	4	4	3	3	38						
52	Individuo 49	3	1	4	3	7	3	3	5	3	14	5	5	5	4	19	40	4	3	3	3	5	3	5	5	5	4	40						
53	Individuo 50	3	1	2	4	7	5	4	5	4	19	4	4	5	3	16	41	2	4	5	4	5	4	4	4	5	3	41						
54	Individuo 51	3	1	2	3	7	3	3	5	3	14	3	5	4	4	16	35	2	3	3	3	5	3	3	5	4	4	35						
55																																		
56	NUNCA			6	5	11		8	2	7	6	23		10	13	8	10	41	75		6	5	8		2	7	6	10	13	8	10	75		
57	CASINUNCA			5	12	17		4	11	6	9	30		5	12	2	4	23	70		5	12	4	11	6	9	5	12	2	4	70			
58	A VECES			10	11	21		11	20	4	16	51		21	5	18	18	62	134		10	11	20	4	16	21	5	18	18	62	134			
59	CASI SIEMPRE			10	15	25		5	15	9	9	38		8	9	12	14	43	106		10	15	5	15	9	9	8	9	12	14	106			
60	SIEMPRE			20	8	22		23	3	25	11	62		7	12	11	5	25	125		20	8	23	3	25	11	7	12	11	5	125			
61																																		

## Anexo 5

Tabla 1

### *Variables de Investigación*

Variable 1 :	Cadena de Suministro = Variable Independiente.
Variable 2	Capacidad de Respuesta = Variable Dependiente.

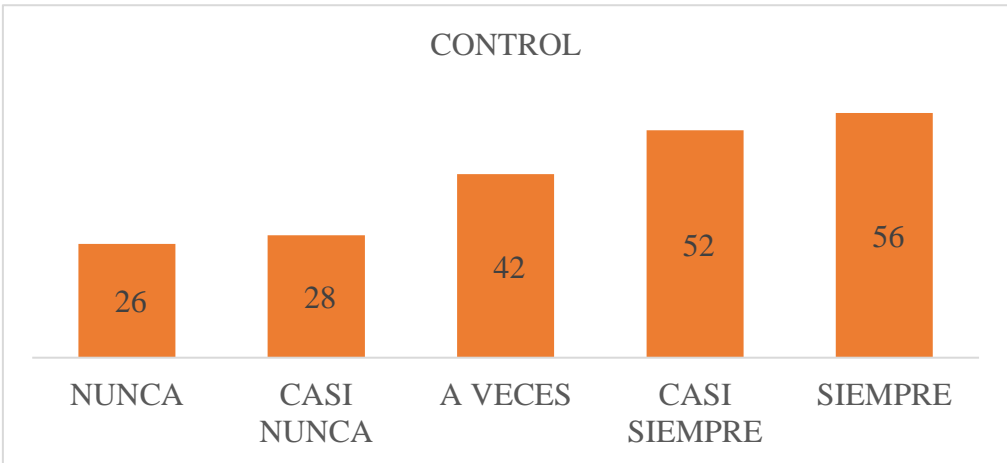
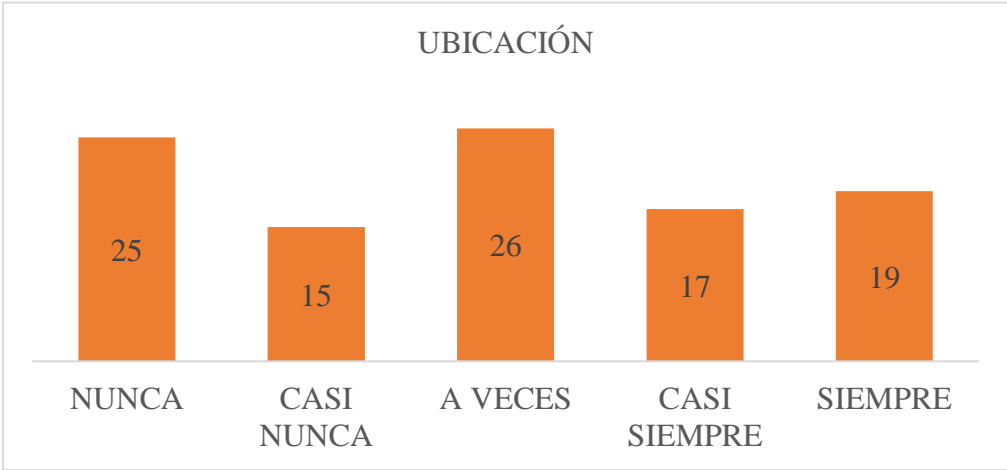
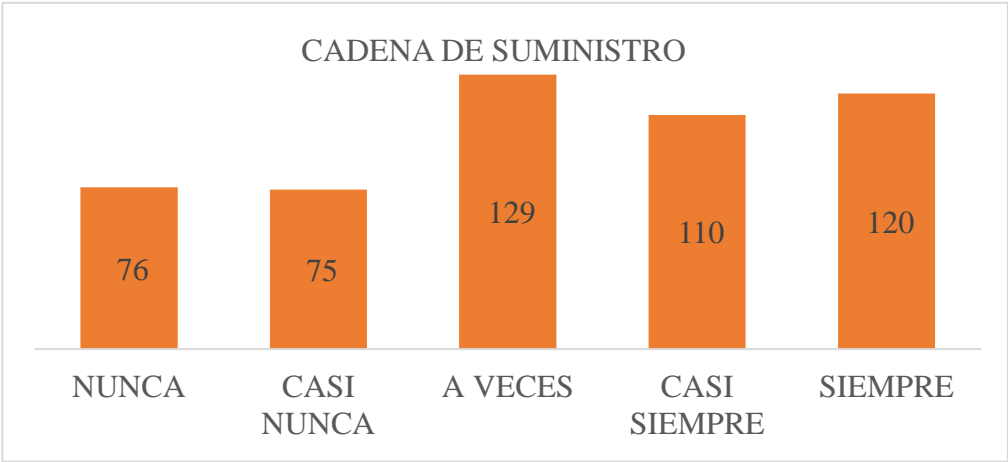
Fuente: elaboración propia

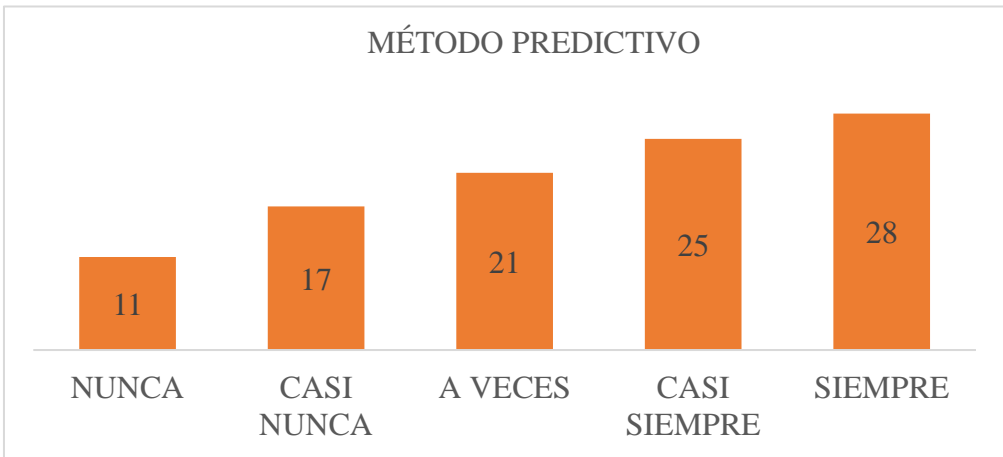
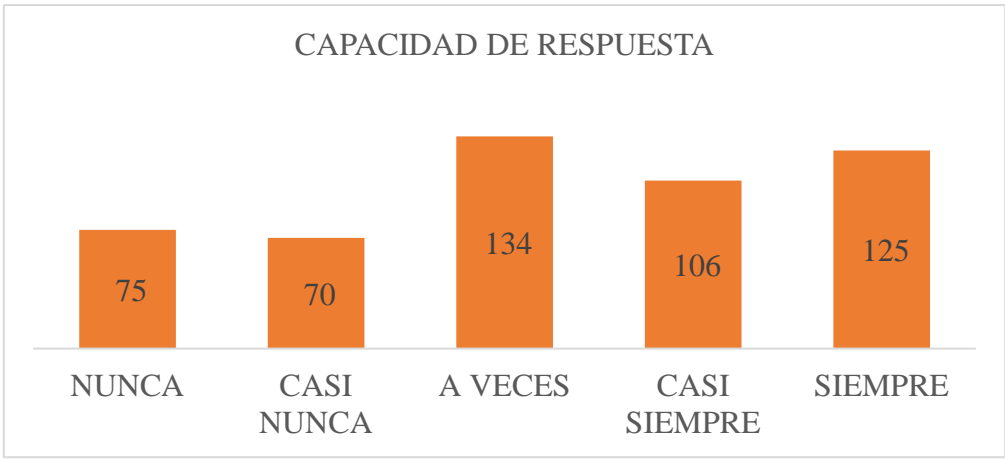
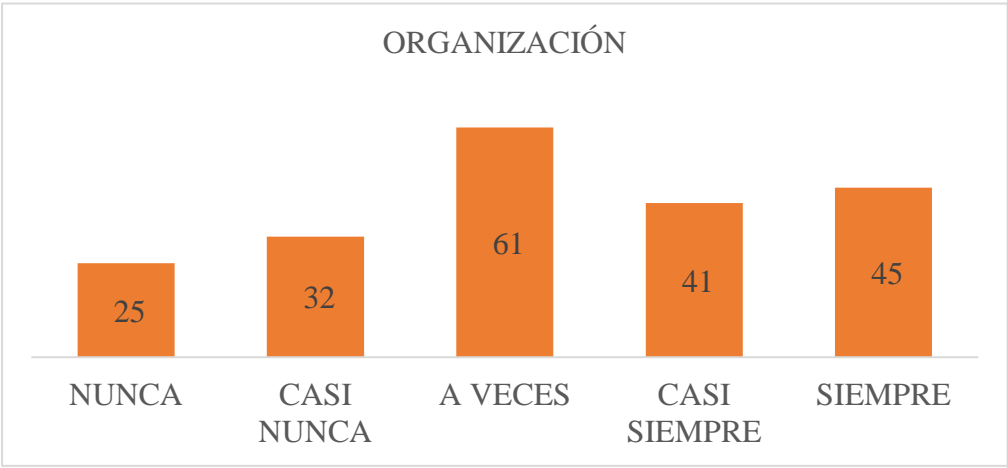
Tabla 3

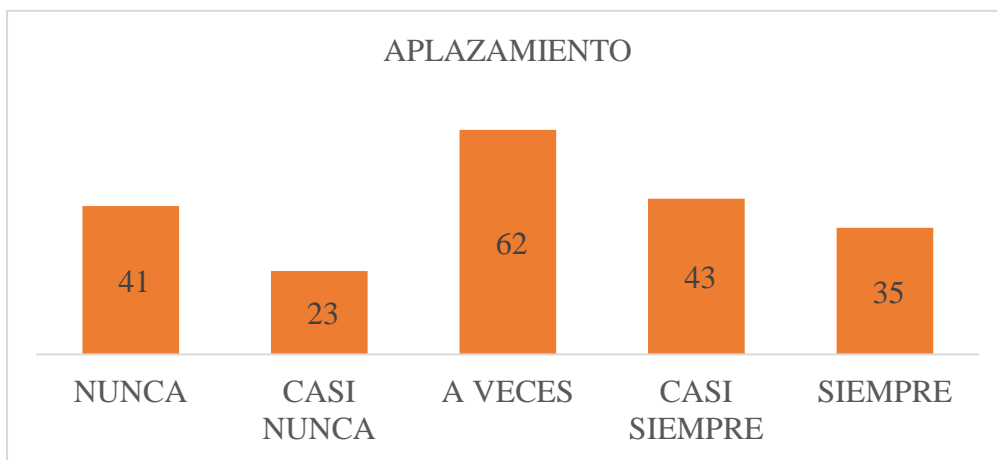
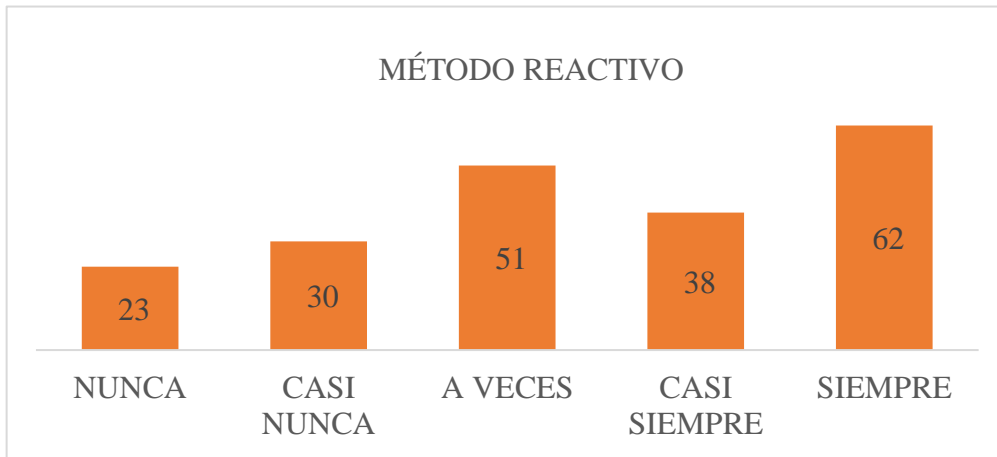
### *Juicios de expertos*

Número	Experto	Especialidad	Resultado
1	Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza	Metodológico	Validado
2	Dr. Abraham Cárdenas Saavedra	Temático	Validado
3	Dr. Rosel Cesar Alva Arce	Especialista	Validado

Fuente: elaboración propia







Lima, 01 de Julio de 2019

Señores

Universidad Cesar Vallejo

Escuela de Administración

Apreciado,

Yo Cristian Huamán Chuquillanqui, identificado con DNI XXXX, en mi calidad de representante de la empresa Decorcentro, con RUC 10410337628, autorizo a Luis Angel Carrillo Francia con DNI 74810193, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado Cadena de suministros y capacidad de respuesta para los clientes de Decorcentro, Los Olivos 2019.

El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración.



HUAMAN CHUQUILLANQUI CRISTIAN

41033762