



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

La Gestión de la Cadena de Abastecimiento y la importación de
suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A periodo
2013- 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Gamboa Medina, Monica Aracely (ORCID: 0000-0001-6361-7655)

ASESOR:

Mg. Márquez Caro, Fernando Luis (ORCID: 0000-0001-9043-8150)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, y a mi familia, por bendecirme con la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, y a mi novio por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad, y por motivarme siempre a cumplir mis metas profesionales.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	

Índice de tablas.

- Tabla 05 Descripción de los resultados de la variable Gestión de la Cadena de Abastecimiento.
- Tabla 06 Descripción de los resultados de la dimensión Proveedores
- Tabla 07 Descripción de los resultados de la dimensión Fabricantes
- Tabla 08 Descripción de los resultados de la dimensión Distribuidores
- Tabla 09 Descripción de los resultados de la variable Importación de Suministros
- Tabla 010 Resultados de tabla de contingencias entre La Gestión de la Cadena de Abastecimiento y la Importación de Suministros
- Tabla 011 Resultados de tabla de contingencias entre Proveedores y la Importación de Suministros
- Tabla 012 Resultados de tabla de contingencias entre Fabricantes y la Importación de Suministros
- Tabla 013 Resultados de tabla de contingencias entre Distribuidores y la Importación de Suministros
- Tabla 014 Resultados de la correlación entre La Gestión de Cadena de Abastecimiento y la importación de Suministros
- Tabla 015 Resultados de la correlación entre la Importación de Suministros y la dimensión Proveedores
- Tabla 016 Resultados de la correlación entre la Importación de Suministros y la dimensión Fabricantes
- Tabla 017 Resultados de la correlación entre la Importación de Suministros y la dimensión Distribuidores

Índice de gráficos y figuras.

- Figura 01 Descripción de resultado de la variable Gestión de la Cadena de Abastecimiento.
- Figura 02 Descripción de resultado de la dimensión Proveedores
- Figura 03 Descripción de resultado de la dimensión Fabricantes
- Figura 04 Descripción de resultado de la dimensión Distribuidores
- Figura 05 Descripción de resultado de la variable Importación de Suministros
- Figura 06 Resultados de tabla de contingencias entre la Gestión de la Cadena de abastecimiento y la Importación de Suministros
- Figura 07 Resultados de tabla de contingencias entre Proveedores y la Importación de Suministros
- Figura 08 Resultados de tabla de contingencias entre Fabricantes y la Importación de Suministros
- Figura 09 Resultados de tabla de contingencias entre Distribuidores y la Importación de Suministros

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre La Gestión de la Cadena de Abastecimiento y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A periodo 2013- 2018. El tipo de investigación fue aplicada, donde el nivel de investigación fue correlacional de un diseño de investigación no experimental. Se utilizó como población a 15 trabajadores del área Logística de la empresa Systems Support & Services S.A, igual cantidad que la muestra. También se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario compuesto por 8 preguntas por cada variable en estudio que fue validado por los juiciosos expertos, teniendo una escala de tipo Likert. Para tener los resultados se utilizó el programa estadístico SPSS 25, logrando medir la confiabilidad de las preguntas a través del alfa de Cronbach, concluyendo que la Gestión de cadena de abastecimiento se relaciona relación positiva y significativa entre la gestión de cadena de abastecimiento y la importación de suministros, la cual se establece entre un 97.7%, es decir que, en la Empresa Systems Support & Services S.A., a medida que se busquen nuevas oportunidades en mercados exteriores, en cuanto a la calidad, costos y tiempo, se podrá aumentar las importaciones.

Palabras clave: Cadena de abastecimiento, importación de suministros.

Abstract

The objective of this research was to determine the degree of relationship that exists between Supply Chain Management and the import of supplies from the Company Sistemas de Soporte y Servicios SA periodo 2013-2018. The type of research was applied, where the level of research was correlational with a non-experimental research design. A population of 15 workers from the Logistics area of Sistemas de Soporte y Servicios S.A, the same amount as the sample, is considered as population. The survey and instrument were also considered as a technique, the questionnaire consisting of 8 questions for each variable under study that was validated by judicious experts, having a Likert-type scale. In order to have the results, the statistical program SPSS 25 will be affected, being able to measure the reliability of the questions through Cronbach's alpha, concluding that Supply Chain Management is related to the positive and significant relationship between chain management of supply and the import of supplies, which is established between 97.7%, that is, in the Company Systems Support & Services SA, a measure that seeks new opportunities in foreign markets, in terms of quality, costs and time , imports may be increased.

Keywords: Supply chain, import of supplies.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de la cadena de abastecimiento simboliza un concepto de gran importancia en el ámbito empresarial. Este se encarga de englobar todo el flujo de información y la acción que se realiza desde el proveedor hasta que llega al consumidor final. Herrera (2012) afirma que, dicha gestión se evidencia como un reto para cada una de las empresas que se encuentran realizando operaciones al exterior, ello permite afirmar que se debe administrar adecuadamente a la cadena de suministros con la finalidad de que se puedan mejorar los procesos que se desglosan a nivel internacional. Dentro de esta cadena se presentan empresas que participan en este proceso, tratando de que el producto que se ofrezca sea lo mejor para los clientes. Chamorro (2017) afirma “Teniendo en cuenta que en toda empresa sea esta estatal como privada, tiene como finalidad reducir los costos, como los tiempos de entrega, de tal manera que se pueda lograr una optimización de los inventarios, por ende, esto aumenta la rentabilidad, asimismo se mejora la efectividad buscando una mayor satisfacción a sus clientes. Denotándose que, en la parte de empresas estatales, cuyos fondos se generan del gobierno, todas las acciones se deben regir a ciertos indicadores de transparencia y aún más en lo ético, puesto que, al no cumplirse las quejas de insatisfacción aumentan más, además que se cae la imagen que tiene dicha entidad” (p. 11). Con ello, se puede determinar cómo se encuentran tanto los procesos como los procedimientos dentro de esta cadena, por lo cual define las bases para que los negocios puedan evidenciar las operaciones que se realizarán y poder tomar decisiones estratégicas que ayuden a aumentar su posicionamiento no solo nacional sino internacional. Systems Support & Services, es una empresa de tecnología, que empezó brindando servicios de equipamiento y mantenimiento sobre PC; es a partir del año 2009 que innova e inicia las actividades con importantes proyectos estatales en la línea de Outsourcing de impresión y fotocopiado; y actualmente se dedica a la compra de equipos multifuncionales y suministros a empresas del exterior. Sin embargo, la empresa ha presentado problemas en el proceso de importación lo cual ha derivado en ciertas pérdidas en las ventas que realiza, puesto que solo se cuenta con un solo proveedor, esto ha originado que la empresa esté supeditada a los tiempos de entrega, cantidad y costos excesivos.

Todo ello ha hecho que la empresa Systems Support & services S.A. no pueda obtener ventajas competitivas en ello, además las áreas de logística y operaciones no realizan sus actividades que este de acorde a un proceso de importación eficaz, lo cual hace que sigan comprando productos ya sea insumos y accesorios que necesitan, sin tomar en cuenta un control sobre la cadena de abastecimiento. Es decir que las importaciones realizadas por la empresa no suelen traer todas las ventajas que se podrían adquirir si es que se llevase una adecuada gestión de abastecimiento, esto debido a que existen muchos documentos en cuanto al recojo de la mercadería por los excesivos trámites y costos que se solicitan acorde a la ley, además del mayor tiempo que se emplea en cuanto a la selección de productos a pedir, puesto que no se cuenta con un adecuado manejo de inventario, también de la selección incorrecta de los proveedores para diferentes suministros por no planificar las actividades con anticipación, lo cual hace que se dificulte la cadena de abastecimiento de la empresa incurriendo en un proceso de importación en una cantidad y momento no adecuado para ella. Un aspecto que resulta crítico, es el de contar con una deficiente gestión de la cadena de abastecimiento, lo cual origina que los procesos dentro de ella se vuelvan lentos y a la vez costosos, originándose mayor tiempo en las entregas de los productos a los mercados y por ende a los consumidores finales, esto durante el proceso de importación resulta poco ventajoso, puesto que los empresarios no saben qué cantidad necesitan abastecer y mantener en inventario, lo cual les genera sobrecostos y baja rentabilidad a los importadores. En el siguiente proyecto de investigación, determinaremos la relación entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la importación de suministros en la empresa Systems Support & Services S.A, contribuyendo con las áreas de Logística y operaciones en cuanto a mejorar la productividad y reducir costos en la compra de equipos multifuncionales y suministros que actualmente se ofrecen en el mercado. Formulándose: ¿Qué relación existe entre la Gestión de la Cadena de abastecimiento y la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A. periodo 2013 - 2018? Problemas específicos: (1) ¿Qué relación existe entre los proveedores y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018? (2) ¿Qué relación existe entre el fabricante y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A.,

2013 – 2018? (3) ¿Qué relación existe entre los distribuidores y la y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018? Justificación Metodológica, la investigación se centra en ampliar el conocimiento sobre la gestión de cadena de abastecimiento y de la importación de suministros a través de la bibliografía, además de establecer la relación que existe entre ambas variables, contribuyendo con el conocimiento científico. Justificación Práctica, los beneficios que ofrece esta investigación se enfocan en la empresa, puesto que esta será los resultados de esta investigación le permitirán tomar mejores decisiones y optar por determinar nuevas oportunidades que aumentarán sus ingresos. Cuyo objetivo general es Determinar la relación que existe entre la Gestión de la Cadena de abastecimiento y la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. Objetivos específicos: (1) Determinar la relación que existe entre los proveedores y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. (2) Determinar la relación que existe entre el fabricante y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. (3) Determinar la relación que existe entre los distribuidores y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. Formulación de Hipótesis: Hipótesis general Ha: La gestión de la Cadena de abastecimiento se relaciona positivamente con la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. Ho: La gestión de Cadena de abastecimiento no se relaciona positivamente con la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. Hipótesis específica 1; Ha: Los proveedores se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. Ho: Los proveedores no se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. Hipótesis específica 2; Ha: Los fabricantes se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. Ho: Los fabricantes no se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013– 2018. Hipótesis específica 3; Ha: Los Distribuidores se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. Ho: Los Distribuidores no se

relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Nacionales: Farfán (2014), en el artículo titulado *“La Gestión de Relación con los Proveedores en la Cadena de Abastecimiento”*. Tuvo como objetivo general fue describir la importancia que presenta la gestión de relación con los proveedores dentro de la cadena de abastecimiento. Para ello se basó en una investigación de tipo descriptivo realizándose un análisis documental. Como resultados se obtuvo que entre las tendencias actuales se encuentra el de generar valor a los proveedores, la reducción de costos y la gestión de los procesos mediante procesos automatizados; todo ello incrementa la red de los proveedores, así como mejora la gestión de cadena de abastecimiento. Concluyéndose que la gestión de proveedores es fundamental dentro de la administración moderna de las empresas, considerando que los procesos de calidad que realizan estos proveedores también sirven para lograr asegurar la calidad de los productos finales. Este estudio resulta necesario debido a que se toma en cuenta la importancia de la cadena de abastecimiento, evidenciándose el modelo antagónico el cual se enfoca en ahorrar costos de compra, afirmándose que hoy en día las relaciones entre los proveedores y la empresa han evolucionado de un modelo tradicional a un proceso orientado a las relaciones de cooperación recíproca. Cherres (2016), en el artículo titulado *“¿Cómo se calcula el costo total de la cadena de suministro?”*. Tuvo como objetivo general realizar el fomento de la importancia de la determinación de los costos totales de la cadena de suministro. Para ello se basó en una investigación descriptiva bajo un enfoque cuantitativo. En el cual se evidenció como resultados que los costos se clasifican en variables y fijos, los primeros se ven afectados por el total de kilómetros que han sido recorridos por el vehículo en un mes, es por ello que se podría evaluar y comparar otra alternativa, como la de tercerización del transporte. Concluyéndose que es necesario la determinación de los costos en la cadena de suministros, puesto que esto puede ser la diferencia competitiva que marque la empresa, considerando la calidad de los productos, el costo y el posicionamiento estratégico. De hecho, la buena gestión de la cadena de suministro reduce

los costos tanto en la logística de entrada como de salida, sin embargo, en Perú son pocas las empresas que determinan sus costos de la cadena de suministro a la que pertenecen. Tremolada (2018), en el artículo científico titulado "*Gestión de la cadena de suministro de un programa del Estado: metodologías que se adaptan para su optimización*" Objetivo general fue analizar las metodologías Supply Chain Operations Reference (SCOR) y el Project Management Body of Knowledge (PMBOK). Para ello se basó en una metodología de tipo aplicativo. Como resultados se obtuvo que la aplicación de metodologías de manera adecuada permite mejorar el desarrollo de la cadena en la cual se encuentran diversos actores participantes. Llegándose a concluir que, al hacer uso de las metodologías antes mencionadas en empresas privadas, se puede aportar valor a instituciones del estado. Este estudio resulta importante debido a que se toma en cuenta los procesos que se desarrollan en la metodología SCOR, la cual toma todas las operaciones de los productos ya sean físicos o intangibles, desde el proveedor de los proveedores hasta los clientes finales, de tal manera se podrá alcanzar la demanda hasta si ocurriese hechos de devolución de los productos dentro de esta cadena. Rodríguez (2018), en el artículo titulado "*La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia*". Tuvo como objetivo general fue determinar cuáles son los factores que muestran incidencia en la gestión de la cadena de suministro sostenible en el sector de alimentos a nivel internacional. Desarrollándose una metodología de tipo exploratorio usando la técnica de análisis documental, para lo cual se consideró una muestra de 80 artículos científicos que han sido publicados entre el año 2006 y el 2017; los mismos que se encuentran en las bases de SCOPUS, del ISI Web Of Science, de Science Direct y de JSTOR. Como principales resultados se encontraron que los factores son de dos tipos los internos que son representados por la gerencia, la estrategia empresarial, el organigrama, los sistemas que miden y realizan el seguimiento para sostener, concientizar ambientalmente, diseñar la fábrica y fortalecer las capacidades dinámicas; mientras que los factores externos se caracterizan por las políticas y las regulaciones, la gestión de proveedores asimismo por la actitud que presentan los clientes. La investigación concluye que existe necesidad de establecer una red de trabajo entre los diversos actores de producción, además de que se destaca la innovación de

la cadena en cuanto a información, colaboración y comunicación. Hasbleidy y Sánchez (2014), en el artículo titulado *“Modelos y configuraciones de cadenas de suministro en productos perecederos”*. Tuvo como objetivo general el desarrollar un marco de referencia en los modelos y configuraciones de las diversas cadenas de suministro agrícolas, en cuanto a los productos perecederos. Basándose en una metodología de tipo exploratorio, siendo una muestra de 51 artículos que incluyen fuentes de ISI Web of Science, Scopus y Science Direct. Se obtuvo como resultados que el almacenamiento se centra en el control de los inventarios de aquellos productos que requieren ser almacenados antes y durante su distribución, es decir saber qué cantidad se necesita almacenar y vender en cada periodo cumpliendo con lo planeado y gestionando adecuadamente dicho inventario a lo largo de la cadena. Concluyéndose que el modelo que más representa a la cadena de suministro es el modelo SCOR, asimismo, se pueden desarrollar procesos más viables y obtener un mejor desempeño si es que se tomase en cuenta a esta cadena como un grupo de componentes que se relacionan entre sí, ya sea de forma coordinada como ordenada, que direcciona la información importante en todos los miembros de la cadena de suministro, teniendo como último fin, cumplir las expectativas del cliente. Roldan (2015), en el artículo titulado *“Contexto de la problemática de la cadena de abastecimiento desde la perspectiva latinoamericana: Una mirada hacia el enfoque de direccionamiento de las empresas en el Valle del Cauca”* Tuvo como objetivo general realizar una caracterización del estado referente a la cadena de abastecimiento en 6 de sus sectores productivos ubicados en el Valle del Cauca. Empleándose una metodología descriptiva mostrando un análisis realizado que permitirá la ejecución de una propuesta que tiene como finalidad mejorar los procesos internos que ocurren en las empresas. Como resultados se obtuvo que Colombia se encuentra muy bien posicionada en cuanto al indicador de desempeño logístico, gracias a la mejora en aduanas como en la infraestructura, sin embargo, los problemas radican en la saturación en los puertos que provocan retrasos en la salida de los buques además de las excesivas inspecciones que solicitan. Concluyéndose que el Doing Business se centra en realizar evaluaciones sobre aspectos vinculados con la competitividad de los países que permiten las negociaciones, esto muy aparte

de los aspectos de infraestructura, logísticos y aduanales. Especial interés tiene el índice de desempeño logístico, además del Índice de Competitividad Global y el Índice de Facilitación Comercial, de tal manera que se enfrenten los nuevos retos en el mercado internacional. Muñoz & Roldan, (2016), en el artículo titulado *“Competitividad y cadena de abastecimiento en el sector productivo del Valle del Cauca, Colombia”*. Tuvo como objetivo general fue identificar y establecer los principales procesos que se operan dentro de la cadena de abastecimiento de los diversos sectores productivos del Valle del Cauca. Basándose en una metodología descriptiva, en el cual se realizó una selección de los principales sectores productivos del Valle del Cauca, aplicándose una encuesta a 36 empresas de los sectores antes mencionados. Como resultados se obtuvo que la logística ya no es considerada como un solo proceso de instrumentalización dentro del proceso de abastecimiento; sino que ahora forma parte de las estrategias de posicionamiento comercial que buscan reducir los costos en la estructura tecnológica. Concluyéndose que las empresas que operan en los sectores objeto de estudio no realizan un adecuado seguimiento sobre el desempeño de los indicadores macro del comercio asimismo no miden cuan efectivos son los procesos comerciales basados en indicadores de gestión alineados desde el entorno, demostrándose que los indicadores de gestión pueden garantizar la efectividad dentro de las organizaciones. Asimismo, la transformación organizacional resulta fundamental para optimizar la cadena de abastecimiento. Gómez, Rondón, González & Urbano (2018), en el artículo titulado *“Sustainable supply chain management: Contributions of supplies markets”* Tuvo como objetivo general fue desarrollar un modelo de cadena de suministro global sostenible (GSSC). Basándose en una metodología con un enfoque cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo, para ello se aplicó encuestas semiestructuradas cara a cara con 24 mayoristas y 30 minoristas en 2015. Como resultados se obtuvo que el mercado de suministros contribuye a GSSC de múltiples maneras: i) con un flujo creciente de información y seguridad alimentaria; ii) mejorando la coordinación entre los miembros de la cadena de suministro y eliminando los intermediarios; y iii) reduciendo las millas de alimentos y cerrando el ciclo de suministro. Concluyéndose que el modelo de gestión de cadena de suministro sostenible (GCCS) ayuda a comprender

claramente el papel clave de las organizaciones de los actores intermediarios, el mercado de suministros y el desarrollo de una cadena de suministro sostenible que describe las acciones necesarias para alcanzar el nivel de sostenibilidad deseado, enfocándose en armonizar los pedidos comerciales globales y actuar localmente para cubrir las expectativas de los clientes y proteger la identidad nacional. Shoghari & Abdallah (2016), en su investigación titulada *“The Impact of Supply Chain Management on Customer Service (A Case Study of Lebanon)”*. Tuvo como objetivo general fue identificar la gestión de la cadena de suministro y su impacto que tiene en el servicio al cliente, así como indicar el papel que juega la gestión de la cadena de suministro en la mejora de las ventas y considerar cuales son las opiniones de los gerentes que trabajan en la empresa sobre la gestión de la cadena de suministro. Basándose en una metodología descriptiva y aplicada. La población de estudio está formada por empleados que trabajan en empresas de juguetes en el Líbano y sus clientes, siendo la muestra de 56. Como resultados se obtuvo que la gestión exitosa de la cadena de suministro en términos de relaciones con sus elementos, integración e interdependencia de sus operaciones, logra mejoras dramáticas en el rendimiento de las medidas generales, que incluye el costo, la calidad y la velocidad del servicio. Concluyéndose que las relaciones de administración de la cadena de suministro con la compañía tienen un profundo impacto en el servicio al cliente en todos los aspectos, y la calidad de este servicio solo se puede lograr mediante el desempeño de una administración exitosa y efectiva de los factores que componen la cadena, de tal manera se logra la satisfacción del cliente. Teorías relacionadas al tema, Variable 1: Gestión de Cadena de Abastecimiento: Mora (2016) afirma “que actualmente no es suficiente que se cuente con el producto y un precio competitivo, sino que se debe de gestionar mejor la cadena de su abastecimiento para que se logre mejores indicadores en cuanto a la rentabilidad y ciencia, haciéndose que el producto se diferencie del resto llegando a un precio adecuado” (p. 4). Mora (2016) afirmó que, “para describir la logística se suele hacer uso de los

macroprocesos, de los costos, considerándose también a los indicadores que permitirán ver las tendencias como realizar proyecciones. Asimismo, al emplear las estadísticas como materiales visuales, se puede ver mejor las etapas por las que se pasa, desde el producto hasta el consumidor” (p.29). En la cadena de abastecimiento aparecen como dimensiones de estudio diversos conceptos: Proveedores: Son los que suministran el material a los fabricantes, siendo estos los de primer nivel. Además, se considera que, una asociación de proveedores estratégicos se establece como la relación a largo plazo entre que influye en las capacidades estratégicas y operativas de las empresas participantes individuales para ayudarlas a lograr beneficios continuos significativos. Una asociación estratégica de proveedores incluye la compra de bienes y servicios de los proveedores y el impacto en el sistema de proveedores y las capacidades operativas, agregando valor y mejorando el rendimiento de la cadena de suministro. Fabricantes: Son los que se encargan de transformar el material en un producto listo. Distribuidores: Son los que se encuentran en el canal de distribución, y llevan el producto al consumidor final, siendo mayoristas y minoristas. Dentro de la cadena se producen movimientos de los materiales, se intercambia información como también pagos y cobros (Mora, 2016). López (2014) afirma “que esta cadena involucra a varias empresas que participan desde la producción, almacenamiento, distribución y en el comercio de un determinado producto, gestionándose todas las operaciones para lograr su objetivo” (p.67). De igual forma, López (2014) afirmó que “se incluye al aprovisionamiento de todos aquellos elementos que resultan necesarios y cuyos requerimientos permiten lograr la satisfacción sin tener exceso de stock ni roturas del mismo, es por ello que, debe realizarse una buena planificación” (p.68). Los flujos que se presentan en la cadena de abastecimiento son los siguientes: Integración vertical y externalidad, entre la integración vertical se encuentran dos tipos. Integración hacia atrás cual consiste en que la empresa fabrica alguno de los componentes que antes se les solicitaba a los proveedores. Integración hacia adelante” Consiste en que el proveedor de componentes fabrica el producto final. El Modelo SCOR es aquel modelo que se caracteriza por realizar modelamientos y gestión de los procesos de la cadena de abastecimiento, incluyéndose entonces los indicadores de rendimiento, gestión de riesgos y las mejores prácticas (López,

2014). Amaya (2018) afirmó que “El SCOR viene a ser considerado como el recurso que sirve para tipificar a las actividades que forman parte de la cadena, estandarizándose a ella e integrándolas de tal forma que se puedan comunicar entre los participantes” (p.29). Además de ello, afirmó “que entre los beneficios que se ofrecen del modelo, es que favorece la identificación de los procesos que se encuentran en bajo rendimiento, donde existe desconexión, cuellos de botella hasta se puede evidenciar la ventaja competitiva de cada uno de los participantes de la cadena de suministro, apoyados de una serie de reglas estructuradas, de manera que facilita el uso eficiente de los recursos” (p.50). Este modelo incluye a 5 procesos dentro él, los cuales son: Plan, recursos, hacer y retorno. Las métricas que sigue la cadena de abastecimiento por medio del modelo SCOR se determina por la orientación al cliente (cuyos indicadores son el tiempo, la flexibilidad y la confiabilidad) y el enfoque en la empresa, expresado a través de costos y activos (Amaya, 2018).

Variable 2: Importación de suministros: Sulser (2016) afirma. “Que considera la importación como el ingreso legal que tienen las mercancías externas al territorio nacional ya sea para su uso o consumo. Considerándose al importador como aquel que se encuentra ubicado en cualquier parte del territorio nacional, estando obligado a conservar los registros del tratado” (p.8). Las fases del proceso de importación son las siguientes: Información. Esta fase consiste en contar con buena información de mercados y productos antes de realizar un proyecto de importación. Por lo cual sus indicadores son los siguientes: los Clientes, los Precios y los Competidores. Asesoría. Esta fase consiste en la adopción de conocimientos que permitan tener mayor confianza al momento de realizar las operaciones, es por ello que se cuenta con la asesoría externa de expertos del comercio exterior. Su indicador son las capacitaciones en comercio exterior. Actuación. Esta fase consiste en realizar todo el planeamiento de la importación” (Sulser, 2016). Jones (2019) afirma. “El capital es relativamente más barato en el país rico en capital antes del comercio. Como sugerido por Samuelson en sus artículos de igualación de factor-precio, si la intensidad del factor fuerte propiedad de propiedad, los supuestos subyacentes a la teoría de Ohlin implican una relación única entre las relaciones de precios de los factores y las relaciones de precios de los productos básicos. Esta relación es idéntica para los dos países. La igualdad de precios de los productos básicos con el

comercio debe implicar una igualación” (p.125). La Teoría De Heckscher-Ohlin; proporciona variables del comercio, esta teoría fue desarrollada por Eli Heckscher y Bertil Ohlin, quienes vincularon los patrones de exportación e importación con las dotaciones de factores y los métodos de producción. Su hipótesis se describe en que un país exportará los productos que se producen en cantidades grandes de aquel factor que sea más abundante en el país. Quizás la aplicación más controvertida de este teorema que aparece recientemente es la que se basa en los estudios de entrada y salida de Leontief sobre la economía estadounidense (Jones, 2019). Mincetur (2014) El ABC del Comercio Exterior afirma “Es cuando se evidencia que una determinada empresa ofrece sus bienes a un cliente que se encuentra en el exterior, es decir, se importa los productos, resulta necesario que se prepare la mercancía y se le transporte al mercado. Este proceso lleva a cabo una buena coordinación desde un primer momento de la venta hasta que esta termina” (p.110). Por lo cual, para que un negocio sea competitivo en el comercio internacional, se debe de contar con una logística que le permita responder de forma eficiente a las necesidades de quienes se encuentran segmentados como su público objetivo. Las empresas que inician en la importación, tienen que realizar un análisis sobre su capacidad de importar y que asegure su éxito durante el proceso, considerándose lo siguiente: tal es el caso de la información necesaria acerca del mercado de origen de los productos, asimismo de sus proveedores, de los tratados con los que se cuenta, de acuerdos como mecanismos comerciales, de igual forma se considera al tema arancelario, de tal manera se podrá saber cuál realmente es la rentabilidad que se obtendrá en este proceso” (Mincetur, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación:

Hernández (2014) afirmó que, la investigación aplicada es aquella que se enfoca en solucionar un problema, asimismo aplica la teoría en la búsqueda de la solución.

Esta investigación es aplicada puesto que se enfoca en establecer la relación entre la gestión de la Cadena de Abastecimiento y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A periodo 2013-2018, de tal manera que se aplica el conocimiento para dar respuesta a dicha situación.

Diseño de Investigación:

El diseño fue no experimental, puesto que las variables no serán manipuladas, sino que se tomarán en su contexto natural, de tal manera que no se realicen experimentos de ellas. El enfoque, por otro lado, fue cuantitativo puesto que se realizó una recolección de datos buscándose probar la hipótesis del estudio, mediante datos cuantitativos a través de un análisis que se ejecute de ellos (Hernández, et al., 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Bernal (2010) afirma que, es “Conceptualizar a la variable de tal forma que se defina y deje entender lo que se quiere dejar ver. Este concepto significa que se traduce la variable a través de indicadores que la miden” (p.141).

Variable 1: Gestión de la Cadena de Abastecimiento

Es aquella denominada como la administración logística de negocios, de ella depende cuales son las principales actividades logísticas que debe de realizar la empresa. (Mora, 2016).

Variable 2: Importación de Suministros

Ingreso legal que tienen las mercancías externas al territorio nacional ya sea para su uso o consumo. (Sulser, 2016).

3.3. Población y muestra

Población

Tamayo y Tamayo (1997) afirman: que es el total del fenómeno que se desea investigar, es decir que, presenta las mismas características comunes, los cuales se fundamentaran en datos (p.114).

Conforme a lo expresado anteriormente, para este estudio se consideró como población a toda la empresa Systems Support & Services S.A. a 15 colaboradores. Asimismo, la muestra, estuvo compuesta por el mismo total de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Hernández, et al. (2015) expresaron que, “La encuesta es empleada en los estudios descriptivos, que busca obtener datos a través de un cuestionario [...]” (p.159).

Por ende, la técnica empleada fue la encuesta que fue suministrada a la muestra del presente estudio.

Instrumento

Hernández, et al. (2015) expresaron que, “el cuestionario viene hacer un conjunto de preguntas que buscan recopilar la información de una o más de dos variables [...]” (p.217). El cuestionario empleado para este estudio para la gestión de abastecimiento estuvo compuesto por 8 preguntas cerradas en base a una escala Likert del 1 al 5. Asimismo, para el tema de importación se empleó un cuestionario de 7 preguntas de tipo cerradas, en base a la puntuación de la escala Likert anteriormente mencionada.

Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2015), este, “[...] se refiere a evidenciar el grado en que un instrumento puede llegar a medir a la variable [...]” (p.202).

En este estudio, esto se realizó con juicio de expertos, los cuales fueron tres, quienes evaluaron la pertinencia de las preguntas a la variable.

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2015), sostienen: “[...] es la que se considera que el medir el instrumento al aplicarse al mismo sujeto, te proporcionará resultados iguales” (p.200).

3.5. Procedimientos

En este apartado del estudio se consideraron diversas fuentes, sean estas teóricas como prácticas. En lo que respecta a la parte teórica, se analizaron los libros, las revistas como los trabajos científicos. Por otro lado, en lo que respecta a las fuentes prácticas, se ejecutaron encuestas, las cuales fueron realizadas a toda la población. Después de ello, se realizó el ordenamiento, clasificación y organización de las tablas como de los gráficos, empleándose el Excel como parte de ello así como el SPSS para el procesamiento de la información, respondiéndose a cada uno de los objetivos principalmente establecidos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Hernández (2003) afirma que, las unidades que se analizan son los sujetos que son los que se miden y a los que se les describe los criterios que los incluye o excluye, precisándose el tamaño total (p.117).

Para analizar e interpretar los datos se empleó el programa SPSS en su versión 23, a través del cual se obtendrá el nivel de confiabilidad alfa de Cronbach y la estadística descriptiva, asimismo se realizó la correlación de Spearman para dar respuesta a la relación de ambos fenómenos.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se respetaron las normas APA, por lo cual se citó cada autor que aparece en la bibliografía. Respeto por las personas: Puesto que se solicitó permiso para aplicarles el instrumento que en este caso es un cuestionario de las 2 variables de estudio. Además, se respetó las respuestas de cada trabajador. Autonomía. Puesto que, los participantes ejercieron sus derechos como personas autónomas para aceptar o negarse voluntariamente a participar. El consentimiento se denomina negociación de confianza y requiere una renegociación continua.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo e Inferencial

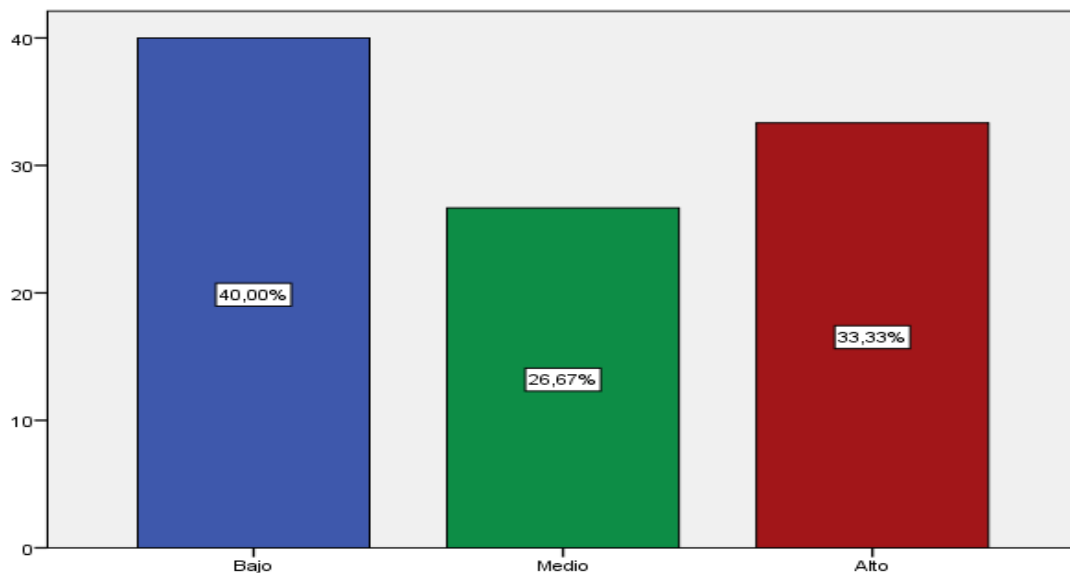
4.1.1. Análisis descriptivo Variable 1

Tabla 5: Descripción de niveles de Gestión de la cadena de abastecimiento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	40,0
	Medio	4	26,7
	Alto	5	33,3
	Total	15	100,0

GESTIÓN DE CADENA DE ABASTECIMIENTO

Figura 1: Resultado de los niveles de la variable gestión de la cadena de abastecimiento.



INTERPRETACIÓN:

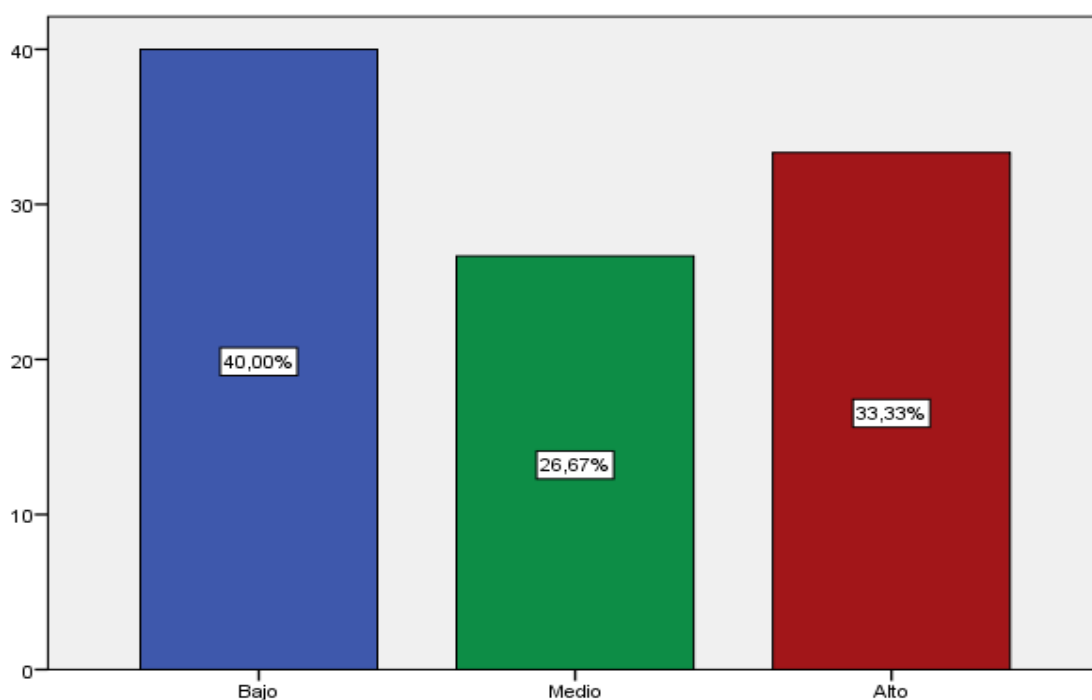
En la tabla y figura anterior, se observa de una población de 15 colaboradores de la empresa Systems Support & Services S.A., el 40% indicaron que la gestión de la cadena de abastecimiento se encuentra en un nivel bajo, mientras que, el 33.33% indicaron que tiene un nivel alto y por último el 26.67% lo expresó en un nivel medio.

4.1.1.1. Descripción de resultados de la dimensión Proveedores

Tabla 6. Descripción de los niveles de la dimensión proveedores.

PROVEEDORES			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	40,0
	Medio	4	26,7
	Alto	5	33,3
	Total	15	100,0

Figura 2. Resultado de los niveles de la dimensión proveedores



INTERPRETACIÓN:

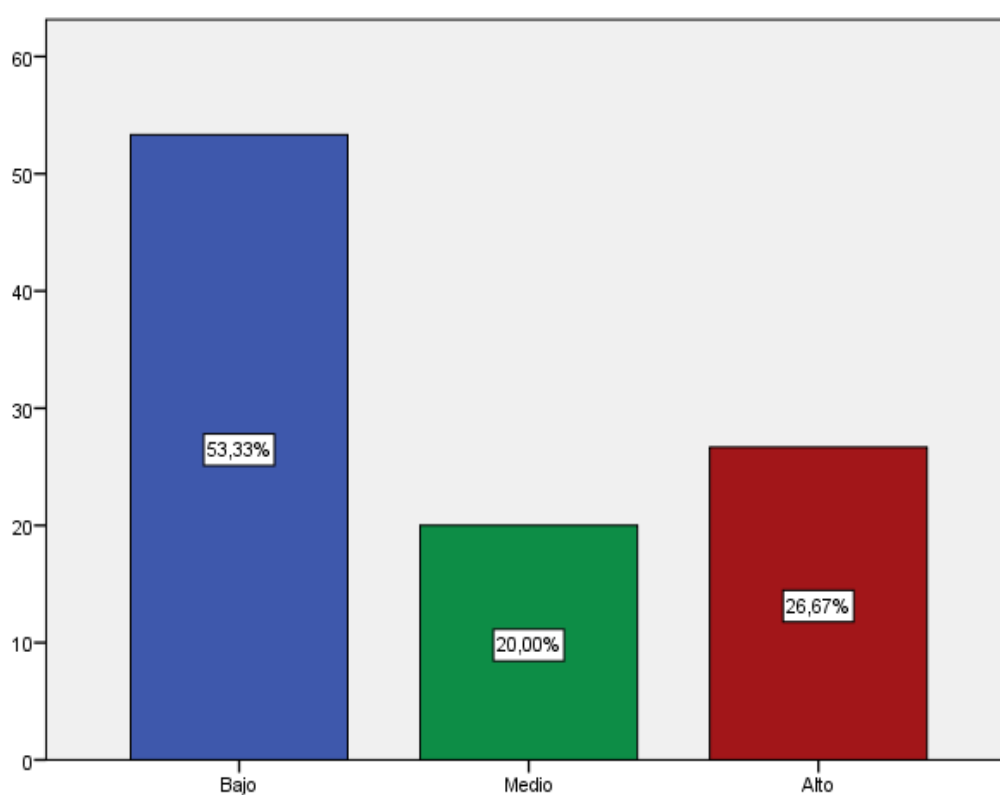
En la tabla y figura anterior, se observa de una población de 15 colaboradores de la empresa Systems Support & Services S.A., el 40% indicaron que la gestión de los proveedores tiene un nivel bajo, el 33.33% indicaron que tiene un nivel alto y en un nivel medio el porcentaje fue del 26.67%.

4.1.1.2. Descripción de resultados de la dimensión Fabricantes

Tabla 7: Descripción de los niveles de la dimensión fabricantes.

FABRICANTES			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	53,3
	Medio	3	20,0
	Alto	4	26,7
	Total	15	100,0

Figura 3. Resultado de los niveles de la dimensión fabricantes



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura anterior, se observa de una población de 15 colaboradores de la empresa Systems Support & Services S.A., el 53.33% indicaron que la gestión de los fabricantes tiene un nivel bajo, el 26.67% indicaron que tiene un nivel alto y el 20% tiene un nivel medio.

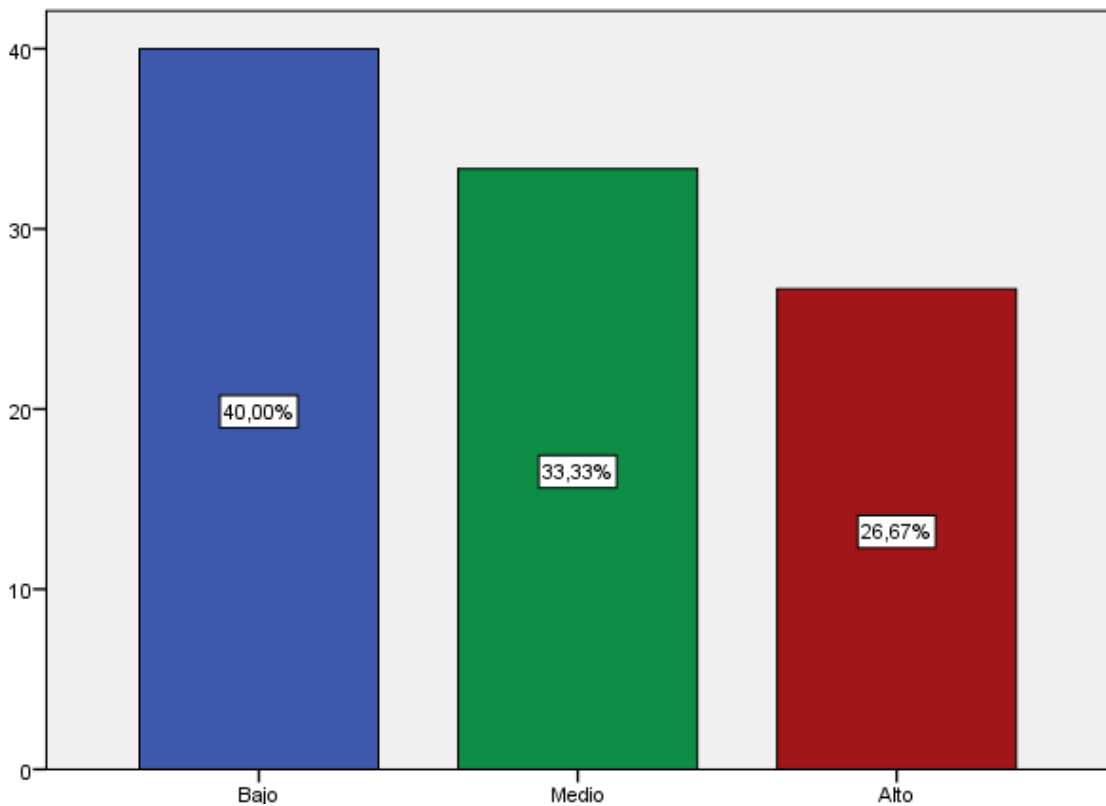
4.1.1.3. Descripción de resultados de la dimensión Distribuidores

Tabla 8. Descripción de los niveles de la dimensión distribuidores.

DISTRIBUIDORES

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	40,0
	Medio	5	33,3
	Alto	4	26,7
	Total	15	100,0

Figura 4. Resultado de los niveles de la dimensión distribuidores



INTERPRETACIÓN:

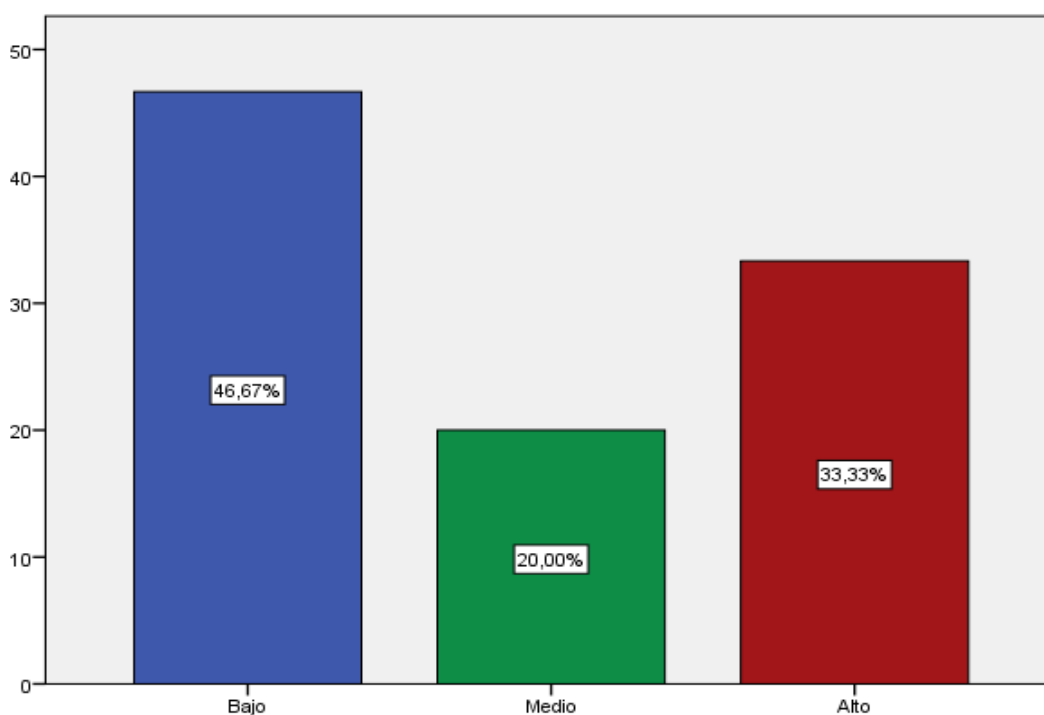
En la tabla y figura anterior, se observa de una población de 15 colaboradores de la empresa Systems Support & Services S.A., el 40% indicaron que la gestión de los distribuidores tiene un nivel bajo, el 33.33% indicaron que tiene un nivel medio y el 26.67% lo expresó en un nivel alto.

4.1.2. Descripción de resultados de la Variable 2

Tabla 9: Descripción de niveles de la variable Importación de suministros.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	46,7
	Medio	3	20,0
	Alto	5	33,3
	Total	15	100,0

Figura 5. Resultado de los niveles de la variable importación de suministros



INTERPRETACIÓN:

En la tabla y figura anterior, se observa de una población de 15 colaboradores de la empresa Systems Support & Services S.A., el 46.67% indicaron que la importación de suministros tiene un nivel bajo, el 33.33% indicaron que tiene un nivel alto y el 20% tiene un nivel medio.

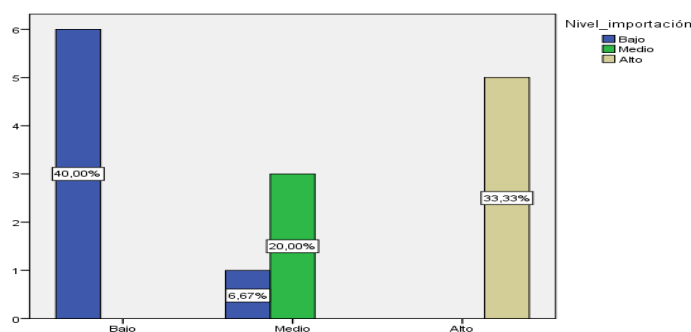
4.2. Descripción de las tablas de contingencias

4.2.1. Descripción de los resultados entre la Gestión de cadena de abastecimiento e Importación de Suministros.

Tabla 10: Resultados de tablas cruzadas de las variables Gestión de la cadena de abastecimiento e importación de suministros

		Importación				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión	Bajo	Recuento	6	0	0	6
		% del total	40,0%	0,0%	0,0%	40,0%
	Medio	Recuento	1	3	0	4
		% del total	6,7%	20,0%	0,0%	26,7%
	Alto	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total	Recuento	7	3	5	15	
	% del total	46,7%	20,0%	33,3%	100,0%	

Figura 6. Gráfico de cruzado de las variables Gestión de la cadena de abastecimiento e importación de suministros



INTERPRETACIÓN:

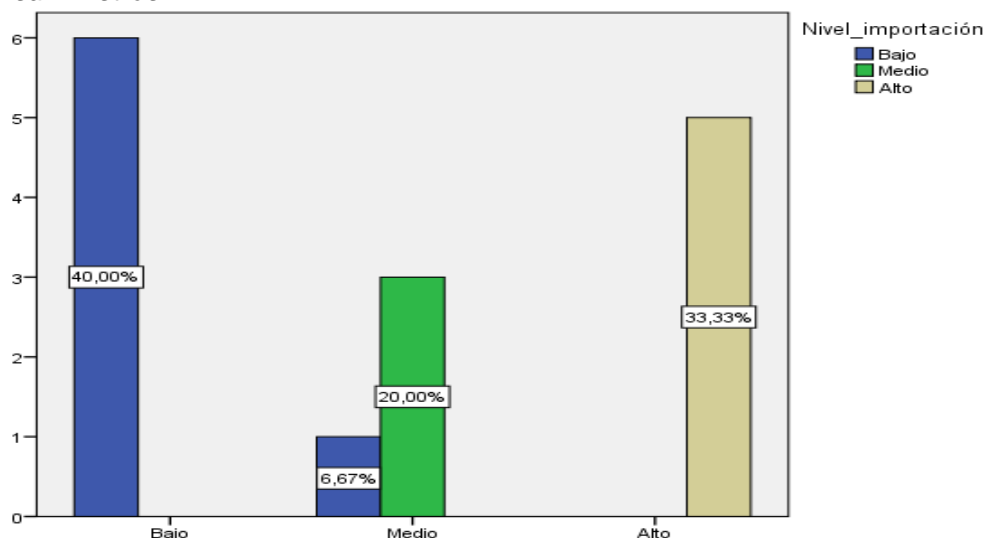
Como se observa en la tabla y figura: Existe un grupo representativo del 40% de los colaboradores de la empresa Systems Support & Services S.A. indican que la relación entre la gestión de cadena de abastecimiento e importación de suministros se encuentra en un nivel bajo, asimismo se observa que existe un 33.33% que indican que existe un nivel alto. Así como, el 20% señala que existe un nivel medio entre ambas variables y en el nivel medio de la gestión de cadena de abastecimiento el 6.67% presenta un nivel bajo en la importación de suministros. Infiriéndose de los resultados obtenidos, que la relación es positiva y significativa, es decir, a mayor gestión de cadena de abastecimiento, mayor será la importación de suministros.

4.2.2. Descripción de los resultados entre Proveedores y la Importación de Suministros

Tabla 11: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión proveedores y la importación de suministros

		Importación				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Proveedores	Bajo	Recuento	6	0	0	6
		% del total	40,0%	0,0%	0,0%	40,0%
	Medio	Recuento	1	3	0	4
		% del total	6,7%	20,0%	0,0%	26,7%
	Alto	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total	Recuento	7	3	5	15	
	% del total	46,7%	20,0%	33,3%	100,0%	

Figura 7. Gráfico de cruzado de la dimensión proveedores y la importación de suministros.



INTERPRETACIÓN:

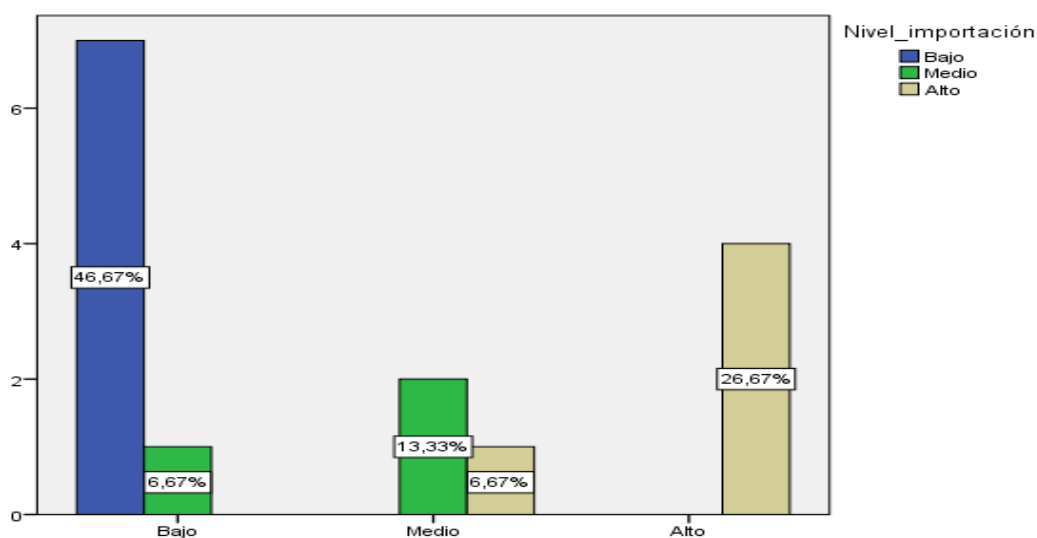
Como se observa en la tabla y figura: Existe un grupo representativo del 40% de los colaboradores de la empresa indican que la relación entre los proveedores e importación de suministros se encuentra en un nivel bajo, asimismo se observa que existe un 33.33% que indican que existe un nivel alto. Así como, el 20% señala que existe un nivel medio entre los proveedores e importación de suministros y en el nivel medio de los proveedores, el 6.67% presenta un nivel bajo en la importación de suministros. Infiriéndose de los resultados obtenidos, que la relación es positiva y significativa, es decir, a mayor relación con los proveedores, mayor será la importación de suministros.

4.2.3. Descripción de los resultados entre Fabricantes e Importación de Suministros.

Tabla 12: *Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Fabricantes e importación de suministros*

			Importación			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Fabricantes	Bajo	Recuento	7	1	0	8
		% del total	46,7%	6,7%	0,0%	53,3%
	Medio	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	13,3%	6,7%	20,0%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	26,7%	26,7%
Total		Recuento	7	3	5	15
		% del total	46,7%	20,0%	33,3%	100,0%

Figura 8. *Gráfico de cruzado de la dimensión Fabricantes e importación de suministros.*



INTERPRETACIÓN:

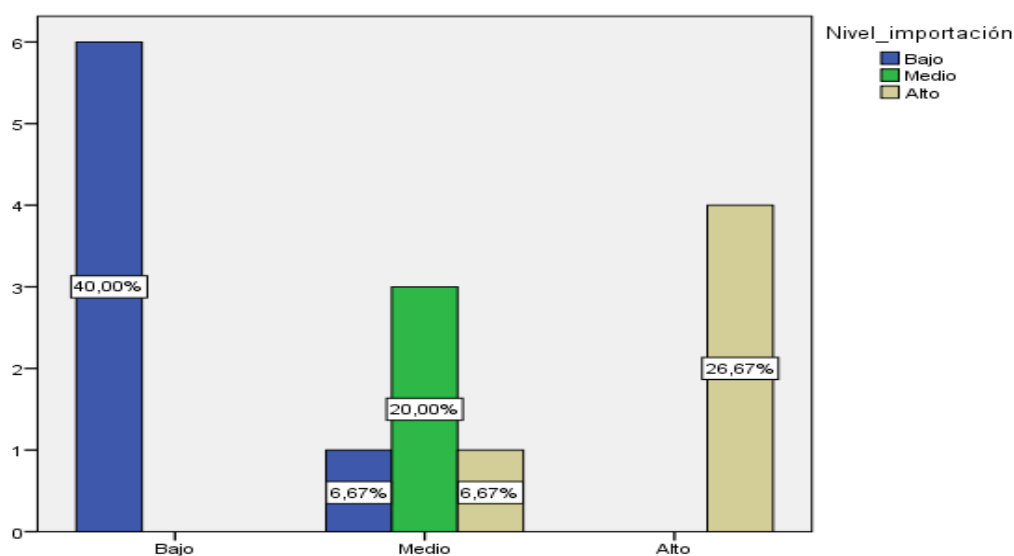
Como se observa en la tabla y figura: Existe un grupo representativo del 46.67% de los colaboradores de la empresa indican que la relación entre los fabricantes e importación de suministros se encuentra en un nivel bajo, y el 6.67% se encuentra en nivel medio, asimismo se observa que existe un 26.67% que indican que existe un nivel alto. Así como, el 13.33% señala que existe un nivel medio entre los fabricantes e importación de suministros y en el nivel medio de los fabricantes, el 6.67% presenta un nivel alto en la importación de suministros. Infiriéndose de los resultados obtenidos, que la relación es positiva y significativa, es decir, a mayor relación con los fabricantes, mayor será la importación de suministros.

4.2.4. Descripción de los resultados entre Distribuidores e Importación de Suministros

Tabla 13: Resultados de tablas cruzadas de la dimensión Distribuidores e importación de suministros

			Importación			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Distribuidor	Bajo	Recuento	6	0	0	6
		% del total	40,0%	0,0%	0,0%	40,0%
	Medio	Recuento	1	3	1	5
		% del total	6,7%	20,0%	6,7%	33,3%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	26,7%	26,7%
Total		Recuento	7	3	5	15
		% del total	46,7%	20,0%	33,3%	100,0%

Figura 9. Gráfico de cruzado de la dimensión Distribuidores e importación de suministros



INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla y figura: Existe un grupo representativo del 40% de los colaboradores de la empresa indican que la relación entre los distribuidores e importación de suministros se encuentra en un nivel bajo, asimismo se observa que existe un 26.67% que indican que existe un nivel alto. Así como, el 20% señala que existe un nivel medio entre los distribuidores e importación de suministros y en el nivel medio de los distribuidores, el 6.67% está en un nivel alto y el 6.67% un nivel bajo en la importación de suministros. Infiriéndose de los resultados obtenidos, que la relación es positiva y significativa, es decir, a mayor relación con los distribuidores, mayor será la importación de suministros.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Hipótesis General

Análisis Inferencial

Hipótesis General:

Ha: La gestión de la Cadena de abastecimiento se relaciona positivamente con la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Ho: La gestión de Cadena de abastecimiento no se relaciona positivamente con la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Determinar la relación que existe entre la Gestión de la Cadena de abastecimiento y la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Tabla 14: Correlación entre la gestión de cadena de abastecimiento y la importación.

			IMPORTACION	GESTIÓN
Rho de Spearman	IMPORTACION	Coeficiente	1,000	,977**
		Nivel (p)	.	,000
		N	15	15

Con lo obtenido, se puede afirmar que la relación es directa en un 97.7%, lo cual determina una fuerte relación entre las variables la gestión de Cadena de abastecimiento y la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018, además de ser significativa, debido a que, el nivel de significancia resultó menor al 5%. Esto quiere decir que, a medida que se mejoren los procesos en la gestión de cadena de abastecimiento, se podrá aumentar la importación de los suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., es decir que, a medida que la empresa busque nuevas oportunidades en mercados exteriores, en cuanto a la calidad, costos y tiempo, se podrá aumentar las importaciones.

4.3.2. Hipótesis Específicos

Hipótesis específica 1:

Ho: Los proveedores no se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Ha: Los proveedores se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre los proveedores y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Tabla 15: *Correlación entre la importación y la dimensión de proveedores*

		IMPORTACION	PROVEEDORES
Rho de Spearman	IMPORTACION	1,000	,900**
	Coefficiente		
	Nivel (p)	.	,000
	N	15	15

Con lo obtenido, se puede afirmar que la relación fue directa en un 90%, lo cual determina una fuerte relación entre la dimensión de los proveedores, siendo ello positivo con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018, además de ser significativo, debido a que, el nivel de significancia resultó menor al 5%. Esto significa, que a medida que se mejoren la gestión realizada con los proveedores, esto en cuanto al tiempo en que se entregan los productos, la capacidad de repuesta atenta de parte de ellos además de los bajos costos que ofrezcan; se podrá aumentar la importación de los suministros por parte de la Empresa Systems Support & Services S.A.

Hipótesis específica 2:

Ha: Los fabricantes se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Ho: Los fabricantes no se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el fabricante y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Tabla 16. *Correlación entre la importación y la dimensión de fabricantes*

		IMPORTACION	FABRICANTES	
Rho de Spearman	IMPORTACION	Coeficiente	1,000	,959**
		Nivel (<i>p</i>)	.	,000
		N	15	15

Con lo obtenido, se puede afirmar que la relación fue directa en un 95.9%, lo cual determina una fuerte relación entre la dimensión de los fabricantes, siendo ello positivo con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018, además de ser significativo, debido a que, el nivel de significancia resultó menor al 5%. Esto significa, que a medida que se mejoren la gestión realizada por los fabricantes, es decir que, en los suministros importados, se denote que, la mano de obra ha sido calificado para dicho trabajo, además que la maquinaria para elaborarla ha sido de calidad como los materiales empleados; con todo lo anterior se menciona que, el fabricante que produzca buenos suministros de equipos multifuncionales, pueda ser solicitado más por la Empresa Systems Support & Services S.A.

Hipótesis específica 3:

Ha: Los Distribuidores se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Ho: Los Distribuidores no se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre los distribuidores y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Tabla 17: *Correlación entre la importación y la dimensión de distribuidores*

		IMPORTACION	DISTRIBUIDORES	
Rho de Spearman	IMPORTACION	Coeficiente	1,000	,925**
		Nivel (p)	.	,000
		N	15	15

Con lo obtenido, se puede afirmar que la relación es directa en un 92.5%, lo cual determina una fuerte relación entre la dimensión de los distribuidores, siendo ello positivo con la importación que realiza la empresa, además de ser un resultado significativo, debido a que, el nivel de significancia resultó menor al 5%. Esto significa, que a medida que se mejoren la gestión realizada con los distribuidores, es decir en cuanto la empresa pueda diseñar mejor sus procesos de planificación de compra y busque otros proveedores, se podrá obtener mayores ventajas. Esto quiere decir que a medida que la empresa busque un mayor número de proveedores que ofrezcan suministros de calidad y a un costo menor, la empresa podrá aumentar sus procesos de importación, esto es porque la empresa no solo debe buscar los productos dentro del país, sino más bien que importar productos, se puede encontrar mejores precios y modernos productos.

V. DISCUSIÓN

Mediante el desarrollo del objetivo general e hipótesis general, se determinó que existe relación entre la Gestión de la Cadena de abastecimiento y la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018, se identificó en la Tabla 10 que, el 40% de los encuestados afirma que el nivel de gestión de la cadena de abastecimiento con la importación de suministros es bajo, el 20% afirma que dicha relación es media y el 33.3% alta, asimismo en cuanto a la hipótesis, se obtuvo que, la relación es positiva y significativa obtenida con un coeficiente de 97.7% a un nivel de significancia $p=0.000$ el cual es inferior al valor crítico (0.05) por tal motivo se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, entre la importación de suministros con la gestión de cadena de abastecimiento, tomando como referencia al modelo SCOR para medir esta última. Esto conforme con lo que sostiene Tremolada (2018), en su investigación sobre la Gestión de la cadena de suministro de un programa del Estado: metodologías que se adaptan para su optimización, concluyó que, la aplicación de metodologías de manera adecuada permite mejorar el desarrollo de la cadena en la cual se encuentran diversos actores participantes, considerándose entonces que, al hacer uso de las metodologías como son el SCOR y el PMBOK, en los negocios, se puede aportar valor a las empresas estatales.

En cuanto al primer objetivo específico e hipótesis específica 1, se determinó que la relación que existe entre los proveedores y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018, se identificó en la Tabla 11 que, el 40% de los encuestados afirma que el nivel de proveedores con la importación de suministros es bajo, el 20% afirma que dicha relación es media y el 33.3% alta, asimismo en cuanto a la hipótesis, se obtuvo que, la relación es positiva y significativa obtenida con un coeficiente de 90% a un nivel de significancia $p=0.000$ el cual es inferior al valor crítico (0.05) por tal motivo se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados son acordes con los obtenidos por Farfán (2014), en su investigación sobre La Gestión de Relación con los Proveedores en la Cadena de Abastecimiento, afirmó que la gestión de proveedores es fundamental dentro de la administración

moderna de las empresas, considerando que los procesos de calidad que realizan estos proveedores también sirven para poder garantizar la calidad de los productos finales. También se afirmó que, la gestión exitosa de la cadena de suministro en términos de relaciones con sus elementos, integración e interdependencia de sus operaciones, logra mejoras dramáticas en el rendimiento de las medidas generales, que incluye el costo, la calidad y la velocidad del servicio, esto demuestra que, el gestionar adecuadamente la relación con los proveedores se podrá aumentar la importación.

En cuanto al segundo objetivo específico e hipótesis 2, se determinó que la relación que existe entre el fabricante y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018, se identificó en la Tabla 12 que, el 46.7% de los encuestados afirma que el nivel de fabricantes con la importación de suministros es bajo, el 13.3% afirma que dicha relación es media y el 26.7% alta, asimismo en cuanto a la hipótesis, se obtuvo que, la relación es positiva y significativa obtenida con un coeficiente de 95.9% a un nivel de significancia $p= 0.000$ el cual es inferior al valor crítico (0.05) por tal motivo se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Ello acorde con lo obtenido por Rodríguez (2018), en su investigación la gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia, afirmó que, la relación entre los distintos actores, ya sea con los fabricantes, permite innovar en la cadena de abastecimiento aumentando la importación.

En cuanto al tercer objetivo específico e hipótesis 3, se determinó que la relación que existe entre los distribuidores y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018, se identificó en la Tabla 13 que, el 40% de los encuestados afirma que el nivel de distribuidores con la importación de suministros es bajo, el 20% afirma que dicha relación es media y el 26.7% alta, asimismo en cuanto a la hipótesis, se obtuvo que, la relación es positiva y significativa obtenida con un coeficiente de 92.5% a un nivel de significancia $p= 0.000$ el cual es inferior al valor crítico (0.05) por tal motivo se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Resultados diferentes los encontró Roldan (2015), en su investigación sobre el Contexto de

la problemática de la cadena de abastecimiento desde la perspectiva latinoamericana: Una mirada hacia el enfoque de direccionamiento de las empresas en el Valle del Cauca afirmó que, los problemas radican en la saturación en los puertos que provocan retrasos en la salida de los buques además de las excesivas inspecciones que solicitan, afirmándose entonces que al usar el Doing Business busca realizar evaluaciones sobre aspectos vinculados con la competitividad de los países que permiten las negociaciones, esto muy aparte de los aspectos de infraestructura, logísticos y aduanales; es decir que, los problemas de la llegada de los productos con los distribuidores disminuirá el tema de las importaciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de cadena de abastecimiento y la importación de suministros, la cual se establece entre un 97.7% con un índice de significancia $p= 0.000$ el cual es inferior al valor crítico (0.05) por tal motivo se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir que, en la empresa, a medida que se busquen nuevas oportunidades en mercados exteriores, en cuanto a la calidad, costos y tiempo, se podrá aumentar las importaciones.
2. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre los proveedores y la importación de suministros, la cual se establece entre un 90% con un índice de significancia $p= 0.000$ el cual es inferior al valor crítico (0.05) por tal motivo se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir que, en la empresa, a medida que, se mejoren la gestión realizada con los proveedores, esto en cuanto al tiempo en que se entregan los productos, la capacidad de repuesta atenta de parte de ellos además de los bajos costos que ofrezcan; se podrá aumentar la importación.
3. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre los fabricantes y la importación de suministros, la cual se establece entre un 95.9% con un índice de significancia $p= 0.000$ el cual es inferior al valor crítico (0.05) por tal motivo se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir que, en la empresa, a medida que, el fabricante produzca buenos suministros de equipos multifuncionales, se podrá aumentar las importaciones.
4. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre los distribuidores y la importación de suministros, la cual se establece entre un 92.5% con un índice de significancia $p= 0.000$ el cual es inferior al valor crítico (0.05) por tal motivo se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir que, en la empresa, a medida que, se busque mejores precios y nuevos productos, la empresa podrá aumentar su nivel de importación.

VII. RECOMENDACIONES

1. El gerente de la empresa, debe de realizar un análisis de mercado y de la competencia actual para poder evaluar las mejores alternativas de importación, ya sea en costos, tiempo y calidad, de esta manera se podría tener una variedad de productos a diferentes precios que sean más competitivos en el mercado.
2. El gerente debe de establecer una mejor relación con los proveedores, realizando alianzas estratégicas con ellos, estableciéndose políticas con ellos para mejorar el tiempo de envío, la forma de comunicación y los costos.
3. El gerente debe de buscar a las marcas de mayor calidad que fabrican para poder importarlas, con la finalidad de que se pueda brindar mayor satisfacción a los clientes, buscándose la rentabilidad en el negocio como para los clientes, respetándose la competencia, no llegándose a ser desleal.
4. El gerente debe de realizar una gestión de inventario para poder establecer los niveles de seguridad, para saber cuándo y cuánto pedir, buscando un mayor beneficio por la importación de los suministros, de tal forma que, no se pueda tener mucho stock de inventario o no se cuente con ello a tiempo.

REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2012). *Módulo de logística internacional*. Lima.
- Amaya , R. (2018). *Intervención sobre partes integrativas en el cluster de logística del Atlántico*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Angulo, A. (2012). Propuesta para el aumento de la productividad y la competitividad de la empresa norteamericana alucoast inc. Bogotá, d.c.
- Castillo. (20 de Junio de 2018). El Perú sigue rezagado en tecnología. *El Comercio*, pág. 1.
- Chacón, V., & Zavaleta, V. (2014). Modelo de Administración de Operaciones para la Producción de Cacao en la Provincia de Leoncio Prado – Región Huánuco - 2014. *Ciencia y Tecnología*, 10(4), 133- 146. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/803-1954-1-PB.pdf
- Chamorro, G . (2017). *Gestión de la cadena de suministro y la efectividad de las compras en la oficina de abastecimiento del ministerio de cultura*. Lima
- Cherres, S. (2016). Cómo se calcula el costo total de la cadena de suministro? *Revista Lidera*(11), 43-48. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/16901-67140-1-PB%20(2).pdf
- Farfán, R. (2014). La Gestión de Relación con los Proveedores en la Cadena de Abastecimiento. *Sinergia e Innovación*, 2(2), 118-122. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/216-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1515-1-10-20141203.pdf
- Fondo Social Europeo. (2014). *Exportación e importación en la empresa*. Andalucía: Fundación Acción contra el Hambre. Obtenido de https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/u.d.9_exportacion_importacion.pdf
- Forero, D., & Ramos, J. (2015). La integración vertical en la cadena de abastecimiento de las instituciones de educación superior en Colombia. *Criterio Libre*, 13(22), 255-278. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/139/100>
- Gil, Gonzalez, & Núñez. (2018). Modelo de Negocios para la Gestión de la Cadena de Suministro: Una revisión y Análisis bibliométrico. *I+D Revista de Investigaciones*, 11(1), 39-59. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/159-715-4-PB.pdf

- González, P. (2013). Transporte y Logística Internacional. Las Palmas de Gran Canaria, España.
- Gómez, A., & Ramírez, Z. (2017). Causalidad entre las importaciones y el crecimiento económico: Evidencia empírica para el departamento del Cauca (Colombia). *Rev.fac.cienc.eco*, 25(2), 41-62. Obtenido de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/3068/2603>
- Gómez, C., Rondón, F., González, F., & Urbano, B. (2018). Sustainable supply chain management: Contributions of supplies markets. *Journal of Cleaner Production*(184), 311-320. Obtenido de <http://sci-hub.tw/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.02.233>
- Hasbleidy , Z., & Sánchez, V. (2014). Modelos y configuraciones de cadenas de suministro en productos perecederos. *Revista Científica Ingeniería y Desarrollo*, 32(1), 138-154. Obtenido de <http://sci-hub.tw/http://dx.doi.org/10.14482/inde.32.1.4577>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Jones, R. (2019). Factor Proportions and the Heckscher-Ohlin Theorem. *Oxford Journals Oxford University Press*, 24(1), 1-10. Obtenido de <https://sta.uwi.edu/iir/normangirvanlibrary/sites/default/files/normangirvanlibrary/images/Factor%20Proportions%20and%20the%20Heckscher-Ohlin%20Theorem.pdf>
- La República. (1 de Agosto de 2018). ¿Cuáles son los países más baratos para comprar tecnología? *La República*, pág. 2.
- Lever. (2017). Tendencias del comercio electrónico en Chile. *Centro de Economía Digital*, 36.
- López, R. (2014). *Logística de aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.
- López, M. (2014). Propuesta de mejoramiento del proceso de importación, nacionalización y entrega final en la cadena de abastecimiento de carbones del cerrejón limited. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2014). *El ABC del comercio exterior*.

- Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral: las mejores practicas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá: ECOE.
- Muñoz, R., & Roldan, S. (2016). Competitividad y cadenas de abastecimiento en el sector productivo del Valle del Cauca, Colombia. *Revista Global de Negocios*, 4(1), 77-87. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/RGN-V4N1-2016-6.pdf
- Ocampo, & Prada. (2016). El mercadeo y la cadena de abastecimiento en relación con el sector de autopartes en Colombia. *SINAPSIS*(8), 21-41. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElMercadeoYLaCadenaDeAbastecimientoEnRelacionConEl-5732163.pdf
- Ordóñez, L. (2004). importaciones y logística en empresas guatemaltecas (Artículo especializado). Guatemala.
- Orjuela, Díaz, & González. (2017). Caracterización de la logística en la cadena de suministro de cosméticos y productos de aseo. *Revista Científica*, 28(1), 84-98. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/10648-Texto%20del%20art%C3%ADculo-53907-3-10-20170914.pdf
- Pérez, M., & Wong, H. (2018). Gestión de inventarios en la empresa Soho Color Salón & Spa en Trujillo (Perú). *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(27), 1-20. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132010>
- Pages, C. (2010). *La era de la productividad Cómo transformar las economías desde sus cimientos*. New York, Estados Unidos de América.
- Rodríguez, E. (2018). La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia. *AD-minister*(33), 113 - 134. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/4779-Research%20Results-19752-2-10-20190214.pdf
- Roldan, S. (2015). Contexto de la problemática de la cadena de abastecimiento desde la perspectiva latinoamericana: Una mirada hacia el enfoque de direccionamiento de las empresas en el Valle del Cauca. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 10(1), 1313-1323. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jorge_Restrepo-Morales/publication/295920764_Flujos_Turisticos_en_Colombia_Perspecti

- vas_y_Determinantes/links/56d0e08e08ae059e375d4d60/Flujos-Turisticos-en-Colombia-Perspectivas-y-Determinantes.pdf#page=1342
- Salazar, J. (2014). La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector público peruano: Nuevos modelos de gestión. *Sinergia e Innovación*, 2(1), 160-228. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/219-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1148-2-10-20141127.pdf
- Schwarz, M. (2017). Reconversión industrial de las PYMES peruanas: cambio para la competitividad. *Nexo Revista Científica*, 30(1), 43-47. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/5171-Texto%20del%20art%C3%ADculo-17800-2-10-20170913.pdf
- Shoghari, & Abdallah. (2016). The Impact of Supply Chain Management on Customer Service (A Case Study of Lebanon). *Management*, 6(2), 46-54. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/323394398_The_Impact_of_Supply_Chain_Management_on_Customer_Service_A_Case_Study_of_Lebanon
- Sulser, R. (2016). *Tratados Comerciales Internacionales 2016*. México: Editorial ISEF.
- Tremolada. (2018). Gestión de la cadena de suministro de un programa del Estado: metodologías que se adaptan para su optimización. *Revista de ciencias de la gestión*(3), 39-60. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/20274-80756-1-PB.pdf
- Trujillo, H. (2018). Impacto del Acuerdo de Promoción Comercial entre el Perú y los Estados Unidos en la demanda de maíz amarillo duro. *Anales Científicos*, 79(2), 231-235. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1214-4174-1-PB.pdf
- Vazquez, M. (2014). Propuesta de Manual del Proceso de Importación de Productos y de Prevención de delitos Aduaneros. Ecuador.
- Yachi, K. (2018). Estrategias de distribución para la comercialización de Pisco en el mercado interno: Asociación de productores de Ica. *Anales Científicos*, 79(2), 236-242. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1215-4182-1-PB.pdf
- Villamares, V (2017). *Estrategias de Marketing y exportación de las mypes productoras de chirimoya de San Mateo de Otao hacia Alemania, 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Tabla 01: Operacionalización de la variable 1: Gestión de Cadena de Abastecimiento

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de cadena de abastecimiento	Es aquella denominada como la administración logística de negocios, de ella depende cuales son las principales actividades logísticas que debe de realizar la empresa. (Mora, 2016)	Recoge las 3 métricas del modelo SCOR, el cual está compuesto por la orientación al cliente y enfoque en la empresa; asimismo los flujos dentro de la cadena.	Proveedores	Tiempo de llegada de los pedidos	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Flexibilidad ante cambios	
				Costos	
			Fabricantes	Mano de obra	
				Maquinaria	
				Materiales.	
			Distribuidores	Pedidos asegurados	Ordinal
				Margen de beneficio	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 02: Operacionalización de la variable 2: Importación de Suministros

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Importación de Suministros	Ingreso legal que tienen las mercancías externas al territorio nacional ya sea para su uso o consumo. (Sulser, 2016)	La variable se encuentra medida por 3 dimensiones, las cuales forman parte del proceso de importación.	Información	Clientes	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo Ordinal
				Precios	
				Competidores	
			Asesoría	Capacitaciones en comercio exterior	
				Actuación	
			Realización de pedidos		
			Medio de pago		

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

Gestión de la cadena de abastecimiento.

Estimado trabajador, la presente encuesta se realiza para determinar la situación de la gestión de cadena de abastecimiento en la empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018. Se recomienda que conteste con sinceridad.

La escala es la siguiente:

- Totalmente en desacuerdo: 1
- En desacuerdo: 2
- Indeciso: 3
- De acuerdo: 4
- Totalmente de acuerdo: 5

Ítems	1	2	3	4	5
Tiempo de llegada de los pedidos					
1. ¿El tiempo asignado para el envío de los productos fue adecuado?					
Flexibilidad ante cambios					
2. ¿Los proveedores a menudo ofrecieron flexibilidad en las operaciones que realiza para dar respuesta a los requerimientos del cliente?					
Costos					
3. ¿Los costos de las materias primas de los suministros de los proveedores fue adecuado?					
Mano de obra					
4. ¿La mano de obra que trabajó en la fabricación de suministros fue excelente?					
Maquinaria					
5. ¿La maquinaria que emplearon los fabricantes fue de calidad?					
Materiales					
6. ¿Los materiales que se dispusieron para su fabricación fueron los necesarios para abastecer la demanda?					
Pedidos asegurados					
7. ¿La empresa realizó pedidos de manera antes de que se le acabará algún suministro?					
Margen de beneficio					
8. ¿La empresa evidenció el aumento del margen de beneficio al importar suministros?					

ENCUESTA

Importación de suministros

Estimado trabajador, la presente encuesta se realiza para determinar la situación de la importación de suministros en la empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.

Se recomienda que conteste con sinceridad.

La escala es la siguiente:

- Totalmente en desacuerdo: 1
- En desacuerdo: 2
- Indeciso: 3
- De acuerdo: 4
- Totalmente de acuerdo: 5

Ítems		1	2	3	4	5
Clientes						
1.	¿Se contó con información sobre el tipo de cliente que se espera atender?					
Precios						
2.	¿Los precios del mercado exterior de suministros ofrecieron un mayor margen de ganancia?					
Competidores						
3.	¿Los competidores en el mercado fueron muy competitivos?					
Capacitaciones en comercio exterior						
4.	¿La empresa capacitó a sus trabajadores en comercio exterior?					
Mercado						
5.	¿La empresa contó con una pequeña participación en el mercado de suministros?					
Realización de pedidos						
6.	¿Para la realización de un pedido de importación a tiempo, la empresa contó con proformas de diversos proveedores?					
Medio de pago						
7.	¿La empresa consideró diferentes medios de pago a la importación?					

Anexo 3: Validez de los Instrumentos

Tabla 03. *Validez por juicio de expertos*

Expertos	
Experto 1:	Mg. Caveró Egusquiza, Lauralinda
Experto 2:	Mg. Guerra Bendezú, Carlos
Experto 3:	Mg. Márquez Caro Fernando Luis

Anexo 4: Confiabilidad de los Instrumentos

Resultados de fiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable:

Gestión de Cadena de Abastecimiento.

Tabla 04. *Estadística de Fiabilidad Alfa de Cronbach V1.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	8

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que, la confiabilidad del instrumento de la gestión de cadena de abastecimiento, es de 90.6%, lo cual significa que es un nivel adecuado.

Tabla 05. *Resumen de procesamiento de casos*

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El tiempo asignado para el envío de los productos fue adecuado?	15,60	19,971	,610	,902
¿Los proveedores a menudo ofrecieron flexibilidad en las operaciones que realiza para dar respuesta a los requerimientos del cliente?	15,73	18,781	,588	,910
¿Los costos de las materias primas de los suministros de los proveedores fue adecuado?	16,07	20,210	,652	,898
¿La mano de obra que trabajó en la fabricación de suministros fue excelente?	15,27	18,781	,761	,889
¿La maquinaria que emplearon los fabricantes fue de calidad?	15,80	21,029	,703	,897
¿Los materiales que se dispusieron para su fabricación fueron los necesarios para abastecer la demanda?	16,07	19,495	,770	,889
¿La empresa realizó pedidos de manera antes de que se le acabará algún suministro?	16,33	17,524	,933	,871
¿La empresa evidenció el aumento del margen de beneficio al importar suministros?	15,60	20,686	,707	,895

Resultados de fiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable:

Importación de Suministros

Tabla 06. *Estadística de Fiabilidad Alfa de Cronbach V2.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,709	7

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que, la confiabilidad del instrumento de importación de suministros, es de 70.9%, lo cual significa que es un nivel adecuado.

Tabla 07. *Resumen de procesamiento de casos*

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Se contó con información sobre el tipo de cliente que se espera atender?	16,93	14,210	,041	,760
¿Los precios del mercado exterior de suministros ofrecieron un mayor margen de ganancia?	16,33	14,667	,084	,732
¿Los competidores en el mercado fueron muy competitivos?	16,67	11,952	,373	,687
¿La empresa capacitó a sus trabajadores en comercio exterior?	17,07	10,067	,587	,626
¿La empresa contó con una pequeña participación en el mercado de suministros?	17,40	10,257	,711	,597
¿Para la realización de un pedido de importación a tiempo, la empresa contó con proformas de diversos proveedores?	17,80	9,314	,707	,584
¿La empresa consideró diferentes medios de pago a la importación?	17,00	11,857	,408	,679

Anexo 5: Certificados de validación de datos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Peñero Espinoza Vargas, Lourdes
 I.2. Especialidad del Validador: Finanzas
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Los olivos, 25 de Junio del 2019.

.....

Firma de experto informante

DNI: 08879583

Teléfono: 9451851338

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2			
Ítem 3			
Ítem 4			
Ítem 5			
Ítem 6			
Ítem 7			
Ítem 8			

Variable 2: Importación de suministros

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2			
Ítem 3			
Ítem 4			
Ítem 5			
Ítem 6			
Ítem 7			

.....

Firma de experto informante

DNI: 06"Cl-SS'%.3

Teléfono: 'i S \K g.)-'Z



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Guerra Bendezú, Carlos
- I.2. Especialidad del Validador: Lic. en Administración
- I.3. Cargo e Institución donde labora: _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

.....


.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85 %

Los olivos, ____ de _____ del 2019.

.....



Firma de experto informante

DNI: 09726163

Teléfono: 982332755

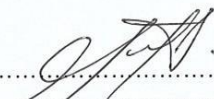
V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1			
Ítem 2			
Ítem 3			
Ítem 4			
Ítem 5			
Ítem 6			
Ítem 7			
Ítem 8			

Variable 2: Importación de suministros

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1			
Ítem 2			
Ítem 3			
Ítem 4			
Ítem 5			
Ítem 6			
Ítem 7			



Firma de experto informante

DNI: 09726163

Teléfono: 982332755



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Blanco CARO, Fernando
- I.2. Especialidad del Validador: Sociólogo
- I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC ALCA DE INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los olivos, 05 de Junio del 2019.

.....
J. J. 1

Firma de experto informante

DNI: 08729599

Teléfono: _____

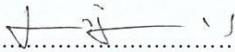
V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2			
Ítem 3			
Ítem 4			
Ítem 5			
Ítem 6			
Ítem 7			
Ítem 8			

Variable 2: Importación de suministros

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2			
Ítem 3			
Ítem 4			
Ítem 5			
Ítem 6			
Ítem 7			

.....


Firma de experto informante

DNI: 08429585

Teléfono: _____

Anexo 6: Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA																																																																							
Título: La Gestión de la Cadena de Abastecimiento y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A periodo 2013- 2018																																																																							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores																																																																				
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión de la Cadena de abastecimiento y la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A. periodo 2013 - 2018? Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Qué relación existe entre el fabricante y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Qué relación existe entre el fabricante y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018?</p> <p>Problema específico 3</p> <p>¿Qué relación existe entre los distribuidores y la y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión de la Cadena de abastecimiento y la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018</p> <p>Objetivo específico:</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación que existe entre los proveedores y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación que existe entre el fabricante y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.</p> <p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación que existe entre los distribuidores y la importación de suministros de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión de Cadena de abastecimiento se relaciona positivamente con la importación de suministros en la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Ha: Los proveedores se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Ha: Los fabricantes se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Ha: Los Distribuidores se relacionan positivamente con la importación de la Empresa Systems Support & Services S.A., 2013 – 2018.</p>	<p>Variable 1: La Gestión de la Cadena de Abastecimiento</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Proveedores</td> <td>Tiempo de llegada de los pedidos</td> <td rowspan="3">1,2,3</td> <td rowspan="3">(1) Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="3">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Flexibilidad antes cambios</td> </tr> <tr> <td>Costos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Fabricantes</td> <td>Mano de obra</td> <td rowspan="3">4,5,6</td> <td rowspan="3">(2) En desacuerdo</td> <td rowspan="3">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Maquinaria</td> </tr> <tr> <td>Materiales</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Distribuidores</td> <td>Pedidos asegurados</td> <td rowspan="2">7,8</td> <td rowspan="2">(3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo</td> <td rowspan="2">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Margen de beneficio</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <p>Variable 2: Importación de Suministros</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Información</td> <td>Clientes</td> <td rowspan="3">1,2,3</td> <td rowspan="3">(1) Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="3">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Precios</td> </tr> <tr> <td>Competidores</td> </tr> <tr> <td>Asesoría</td> <td>Capacitaciones en comercio exterior</td> <td>4</td> <td>(2) En desacuerdo</td> <td rowspan="3">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Actuación</td> <td>Mercado</td> <td rowspan="3">5,6,7</td> <td>(3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Realización de pedidos</td> <td>(4) De acuerdo</td> </tr> <tr> <td>Medio de pago</td> <td>(5) Totalmente de acuerdo</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td>Tipo y diseño de investigación</td> <td>Población y muestra</td> <td colspan="3">Técnicas e instrumentos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"> <p>Tipo: Básica – aplicada, Descriptiva y Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> </td> <td rowspan="2"> <p>Población: La población consta de colaboradores a Nivel Nacional.</p> <p>Muestra: Se considera al personal de la empresa Systems Support & Services S.A., que consta de 15 colaboradores de las áreas logística y almacén dentro de Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: Censal</p> <p>Tamaño de muestra: 15</p> </td> <td colspan="3"> <p>Variable 1: La Gestión de la Cadena de Abastecimiento</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <p>Variable 2: Importación de Suministros</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> </td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Proveedores	Tiempo de llegada de los pedidos	1,2,3	(1) Totalmente en desacuerdo	Bajo Medio Alto	Flexibilidad antes cambios	Costos	Fabricantes	Mano de obra	4,5,6	(2) En desacuerdo	Bajo Medio Alto	Maquinaria	Materiales	Distribuidores	Pedidos asegurados	7,8	(3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo	Bajo Medio Alto	Margen de beneficio	<p>Variable 2: Importación de Suministros</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Información</td> <td>Clientes</td> <td rowspan="3">1,2,3</td> <td rowspan="3">(1) Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="3">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Precios</td> </tr> <tr> <td>Competidores</td> </tr> <tr> <td>Asesoría</td> <td>Capacitaciones en comercio exterior</td> <td>4</td> <td>(2) En desacuerdo</td> <td rowspan="3">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Actuación</td> <td>Mercado</td> <td rowspan="3">5,6,7</td> <td>(3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Realización de pedidos</td> <td>(4) De acuerdo</td> </tr> <tr> <td>Medio de pago</td> <td>(5) Totalmente de acuerdo</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Información	Clientes	1,2,3	(1) Totalmente en desacuerdo	Bajo Medio Alto	Precios	Competidores	Asesoría	Capacitaciones en comercio exterior	4	(2) En desacuerdo	Bajo Medio Alto	Actuación	Mercado	5,6,7	(3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo	Realización de pedidos	(4) De acuerdo	Medio de pago	(5) Totalmente de acuerdo	Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			<p>Tipo: Básica – aplicada, Descriptiva y Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: La población consta de colaboradores a Nivel Nacional.</p> <p>Muestra: Se considera al personal de la empresa Systems Support & Services S.A., que consta de 15 colaboradores de las áreas logística y almacén dentro de Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: Censal</p> <p>Tamaño de muestra: 15</p>	<p>Variable 1: La Gestión de la Cadena de Abastecimiento</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>			<p>Variable 2: Importación de Suministros</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos																																																																
			Proveedores	Tiempo de llegada de los pedidos	1,2,3	(1) Totalmente en desacuerdo	Bajo Medio Alto																																																																
				Flexibilidad antes cambios																																																																			
				Costos																																																																			
			Fabricantes	Mano de obra	4,5,6	(2) En desacuerdo	Bajo Medio Alto																																																																
				Maquinaria																																																																			
				Materiales																																																																			
			Distribuidores	Pedidos asegurados	7,8	(3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo	Bajo Medio Alto																																																																
				Margen de beneficio																																																																			
			<p>Variable 2: Importación de Suministros</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Información</td> <td>Clientes</td> <td rowspan="3">1,2,3</td> <td rowspan="3">(1) Totalmente en desacuerdo</td> <td rowspan="3">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>Precios</td> </tr> <tr> <td>Competidores</td> </tr> <tr> <td>Asesoría</td> <td>Capacitaciones en comercio exterior</td> <td>4</td> <td>(2) En desacuerdo</td> <td rowspan="3">Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Actuación</td> <td>Mercado</td> <td rowspan="3">5,6,7</td> <td>(3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Realización de pedidos</td> <td>(4) De acuerdo</td> </tr> <tr> <td>Medio de pago</td> <td>(5) Totalmente de acuerdo</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Información	Clientes	1,2,3	(1) Totalmente en desacuerdo	Bajo Medio Alto	Precios	Competidores	Asesoría	Capacitaciones en comercio exterior	4	(2) En desacuerdo	Bajo Medio Alto	Actuación	Mercado	5,6,7	(3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo	Realización de pedidos	(4) De acuerdo	Medio de pago	(5) Totalmente de acuerdo																																									
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos																																																																
			Información	Clientes	1,2,3	(1) Totalmente en desacuerdo	Bajo Medio Alto																																																																
				Precios																																																																			
Competidores																																																																							
Asesoría	Capacitaciones en comercio exterior	4	(2) En desacuerdo	Bajo Medio Alto																																																																			
Actuación	Mercado	5,6,7	(3) Ni de acuerdo Ni desacuerdo																																																																				
	Realización de pedidos		(4) De acuerdo																																																																				
	Medio de pago		(5) Totalmente de acuerdo																																																																				
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos																																																																					
<p>Tipo: Básica – aplicada, Descriptiva y Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: La población consta de colaboradores a Nivel Nacional.</p> <p>Muestra: Se considera al personal de la empresa Systems Support & Services S.A., que consta de 15 colaboradores de las áreas logística y almacén dentro de Lima.</p> <p>Tipo de muestreo: Censal</p> <p>Tamaño de muestra: 15</p>	<p>Variable 1: La Gestión de la Cadena de Abastecimiento</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>																																																																					
		<p>Variable 2: Importación de Suministros</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>																																																																					