



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de Cadena de suministros y calidad de servicio en la empresa
Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Ortega Rodríguez , Alexis Manuel

ASESOR:

Mg. Graus Cortez, Lupe Esther

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

La presente tesis lo dedico a mis familiares por estar a mi lado apoyándome y motivándome para poder lograr con mis objetivos y metas, para ser de mí una mejor persona.

Dedico esta tesis primeramente a Dios por permitirme hacer esto posible, a mis padres, hermanos y abuelo quienes son mi fuente de fortaleza.

Agradecimiento

A todos los asesores que nos han asignado la escuela para la elaboración de este proyecto de investigación y en especial al Mg. Lupe Graus por guiarnos en esta última etapa de nuestra carrera como asesor para la culminación de la tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Indice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población y muestra	16
3.4.Técnicas de instrumentos de datos	16
3.5. Procedimiento	18
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	37

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Tabla de Expertos de la validación de los instrumentos	22
Tabla 2	Fiabilidad de la variable Gestión de la cadena de suministros	23
Tabla 3	Fiabilidad de la variable calidad de servicios	23
Tabla 4	Distribución de frecuencia para gestión de cadena de suministros y calidad de servicio	25
Tabla 5	Distribución de frecuencia para planificación y calidad de servicio	26
Tabla 6	Distribución de frecuencia para gestión de almacenes y calidad de servicio	27
Tabla 7	Distribución de frecuencia de aprovisionamiento y calidad de servicio	28
Tabla 8	Distribución de gestión de pedidos y calidad de servicio	29

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión de Cadena de suministros y calidad de servicio en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre Gestión de Cadena de suministros y calidad de servicio en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018, esta investigación es de tipo aplicada ya que se desea darle una solución a los problemas hallados con un nivel de investigación tipo descriptivo- correlacional con un diseño no experimental, aquellos instrumentos fueron validados a criterios de expertos y determinados, su confiabilidad mediante Alpha de Cronbach y se aplicó el paquete estadístico SPSS24. Se tomó las teorías de Ballou (2009) y Parasuraman (1984). Para poder medir toda Gestión de Cadena de suministros y calidad de servicio en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho se tomó a una población de 30 colaboradores, Se interpretó y se analizó la variable Gestión de Cadena de suministros, indicando que es muy Bueno. Asimismo, se analizó la variable calidad de servicio indicando que es muy bueno. Además, en cuanto a los resultados en los análisis estadísticos alcanzados con la prueba Rho Spearman se logró una correlación moderada en un 0.831^{**} , lo cual demuestra que una Gestión de Cadena de suministros bien planteado conlleva a una excelente calidad de servicio.

Palabra clave: Planificación, Gestión de almacenes, Adecuación al trabajo, Aprovisionamiento, Gestión de pedidos y distribución.

Abstract

This research entitled "Supply Chain Management and Quality of Service in the company Martínez Contratistas e Ingeniería SA, San Juan de Lurigancho-2018", whose objective is to determine the relationship that exists between Supply Chain Management and quality of service in the company Martínez Contratistas e Ingeniería SA, San Juan de Lurigancho-2018, this research is of the applied type since it is desired to give a solution to the problems found with a level of descriptive-correlational research with a non-experimental design, those instruments were validated to expert and determined criteria, its reliability by means of Alpha de Cronbach and the statistical package SPSS23 was applied. He took the theories of Ballou (2009) and Parasuraman (1984). In order to measure all supply chain management and quality of service in the company Martínez Contratistas e Ingeniería SA, San Juan de Lurigancho was taken to a population of 30 employees. The variable Supply Chain Management was interpreted and analyzed, indicating that is very good. Likewise, the quality of service variable was analyzed, indicating that it is very good. In addition, in terms of statistical analysis results obtained with the Rho Spearman test, a moderate correlation was achieved in 0.831 **, which shows that a well-planned Supply Chain Management leads to an excellent quality of service.

Keywords: Planning, Warehouse management, Work adaptation, Procurement, Order management and distribution.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones llevadas por los avances tecnológicos y las nuevas tendencias en Latinoamérica y en especial en el sector minero que a diferencia de otras industrias, en el rubro minero se genera muchas veces sobrecostos en los pagos, sin embargo en el pasar del tiempo estos cambios han fomentado modificaciones en las estructuras organizacionales con la adopción de nuevos estilos de administración; para favorecer al mejoramiento de los procesos, la alta productividad y la mejora continua, por ello se destaca la relevancia de la cadena de suministros, con el fin de asegurar la eficiencia en los procesos para conseguir fructíferos ingresos y rentabilidad a partir de la compra de materia prima, el transporte y almacenamiento y distribución del producto final, de manera que se mantiene un mejor control de los inventarios y un stock suficiente para ganar tiempo y ahorrar costos relevantes logrando así la buena comunicación con los clientes con la prestación servicios y productos mineros , siempre contando con la participación de el mismo cliente.

Por otro lado, la integración con proyectos de investigación internacionales, se ha realizado y tiene el mismo objetivo de armonizar el buen y el mejor desarrollo de los empleados (este último en función del tipo de mano de obra de los usuarios), en línea con el enfoque de afrontamiento de la Unión Europea. Temas clave que afectan la ética del servicio, el entorno del servicio, la calidad y la integridad organizacional. En general, nuestros hallazgos destacan el vínculo positivo entre la buena salud y el desempeño en el ministerio. (Martínez, Moliner, Ramos, Luque, Gracia, 2018, p.17). Así mismo, se llegó a evidenciar el formato en base a la calidad que será evaluada por el método Servqual para una averiguación, lo cual, fue un componente que permitió observar la oportuna atención de calidad de servicios en salud a los ciudadanos del lugar que les corresponde (Behdioğlu, Acar & Burhan, 2019, p.36). Por otra parte, los métodos que componen el proyecto son diversos a los que se realizan. Al final, el proceso se lleva a cabo simultáneamente, el cliente no está presente ni involucrado en el proceso; sin embargo, el cliente participa actuando como agente. El tipo de interés recibido o considerado determina el valor del negocio del cliente (Medianeira y Pentiado, 2015, p. 45)

Si se corrobora estos servicios a favor de los clientes, los trabajadores deben contar con los equipos y tecnología adecuada para dar una buena atención

al momento de prestar servicios o realizar proyectos y estos a su vez deben contar con materiales de comunicación como boletines o folletos y las redes sociales para brindar propiedades interesantes de sus servicios a los clientes; finalmente esto puede repercutir en una satisfacción del usuario por la buena calidad servicial que brindan las organizaciones.

A nivel internacional las empresas del sector económico de minería, toman mayor interés a la gestión de suministros en base a la cadena, para conocer los beneficios que pueden tener una operación y la inversión realizable para poder manejar cantidades óptimas de productos y aumentar los ingresos en la empresa. Según la revista Horizonte Minero (2016), se realizó un test y encuesta, gracias al aporte de la encuestadora Question Pro, para analizar el trayecto de las 25 mineras en Chile, de las cuales se da mayor importancia a la compañía nacional del cobre (CODELCO), la Minera del pacífico S.A, compañía Doña Ines de Collahuasi y la empresa nacional de minería (ENAMI), de las cuales se determinó resultados como que el 48% de los trabajadores considera que el plan de mejoramiento es el adecuado para tener un mayor control de la cadena de suministros, que permitió tener la distribución eficiente de los espacios para reducir los tiempos y costos y se vio reflejado por el buen servicio que recibieron los clientes. Otro es el caso del 63% de los encuestados que considera que no se mantiene una gestión eficiente de los inventarios los que a su vez limita la conversión en dinero líquido e interrumpe las operaciones de la empresa. Por último el 41% afirma que la cadena de suministros cumple un rol fundamental para obtener beneficios como la reducción de costos, la introducción de nuevas tecnologías, la satisfacción del cliente y la globalización económica.

Por otro lado, en el ámbito nacional, de acuerdo el diario Gestión (2016), alude que parte de la encuesta que realizó la encuestadora Datum internacional a las mayores empresas de rubro minero en el Perú, como la Sociedad Minera Cerro Verde, Minsur, Consorcio Minero Cormin, Minas Buenaventura, entre otros; en consecuencia se da relevancia a los componentes que conforman a la cadena de suministros dentro de las diferentes áreas y departamentos que constituyen a las organizaciones, del cual se destacó que el 25% de los colaboradores considera que el aprovisionamiento es el adecuado de manera que se ahorra en los costos de producción, y de distribución, otro es el 42% considera en las evaluaciones

planteadas al proceso de cadena de suministros que se muestra el portafolio de nuevos productos que las compañías tratan de desarrollar y que a su vez responden a las peticiones del consumidor o usuario durante y al último de la venta.

Conforme al artículo de Marimon, Gil, & Bastida, (2019), se destacó la tarea real es evaluar los paradigmas de los proveedores de servicios organizacionales de usuarios, empoderados y afiliados, indicando que el 25% de los usuarios consideran que el cálculo de los sobornos de brigada por parte del personal es inexacto. uno, ya que informar y orientar a los usuarios, junto con la no inscripción de letras al servicio de servicio de tranvía para las organizaciones de usuarios, que es la idea de un gran componente democrático, y junto con el reconocimiento de la legitimidad (p.210). Sin embargo, de acuerdo a los autores Velmurugan, Shubasini,, Saravana, & Selvam (2019, p.95) aludieron que las organizaciones en Lima, mientras los problemas actuales del informe 2018 se refieran al plan operativo, que es la única solución al problema, estas herramientas no funcionarán en algunas áreas con el usuario.

En el ámbito local la empresa MCEISA con el RUC 20344764540, lo cual, está inscrito debidamente en el Registro de Empresas Contratistas Mineras de la Dirección General de Minería con el N° de Registro 0125108508 del Ministerio de Energía y Minas, es una Empresa de Capital Privado dedicado exclusivamente al servicio de la Ingeniería Minera y de la Construcción civil, contando con siete obras en distintas partes del país como, Bateas y Orcopampa en Arequipa; Porvenir y Atacocha en Cerro de Pasco; Uchcchacua y Huantajalla en Oyon; Kolpa en Huancavelica. Cada obra cuenta con personal administrativo, mecánicos y obreros para llevar a cabo estas labores siendo supervisados siempre de la oficina principal Lima.

Mceisa a pesar de contar con cerca de 2,000 colaboradores, se ha evidenciado problemas de abastecimiento y cumplimiento de los requerimientos en las distintas unidades pese a llevar un cronograma mensual en cuanto a solicitudes establecidas con fechas de entrega y de envió; cantidades solicitadas y aprobadas. Para que ellos puedan saber con qué materiales deberán trabajar en el transcurso del mes.

En diciembre del 2017 por una licitación con la compañía minera Vólcan se gestionó una certificación por SGS “certificado homologación” implementando en el

área de Logística la evaluación de proveedores principales Lima (anexo 1) el cual se evidenció y retiró a proveedores incumplidos que muchas veces fallaban con el stock y fecha de entrega. Pese a la decisión tomada retornaron a seguir distribuyendo materiales a Mceisa ya que estos proveedores retirados eran los más comprometidos con Martínez Contratistas debido que en los primeros meses del año 2018 Martínez sufre una crisis económica la cual se debe a una mala inversión de más de \$6 millones de dólares.

Pese a lo descrito, el área de logística Lima en todo momento continuo cambiando la fecha de envío de requerimientos ya sea por falta de atención en pagos, incumplimiento de entrega de insumos, etc. generando quiebres de stock y falta de insumos en obra. De esta manera afirmando el papel del emprendedor, observando los debilitantes conflictos que están teniendo lugar, dando razones de puntos de vista y opiniones.

Para continuar con la indagación del problema, según Baena (2017), alude que, “El punto es que el laboratorio no se trata solo de las preferencias de los interrogatorios, se trata de la persona que está liderando el problema del problema que son las inconvenientes” (p.112). Se presentó como problema determinante general y a la vez, los problemas específicos, que se presenta en el estudio indagado: Según Ames (2008), sostiene que: Si en un estudio se comprende la existencia de un problema en la realidad de la entidad (p. 96). Problema general: ¿Qué vinculo existe entre la gestión de cadena de suministros y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho?; prosiguiendo, con los problemas específicos: (a) ¿Qué vinculo tiene entre la planificación y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018? (b) ¿Qué vinculo tiene entre la gestión de almacenes y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018 (c) ¿Qué vinculo tiene entre el aprovisionamiento y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018 (d) ¿Qué vinculo tiene entre la gestión de pedidos y distribución y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018?

Prosiguiendo con el estudio, para prolongar con la indagación se exteriorizan las justificaciones definidas por los autores Montes & Montes (2014) aluden que se

proponen cuatro tipos de justificaciones que deben referirse dentro de un estudio indagado: basado en las teóricas, prácticas, sociales y metodológicas. Así mismo, se empleará también la argumentación con el método económico, con el fin de mostrar el por qué se emplea la indagación y cómo se estará respaldando.

Prosiguiendo con la investigación, la justificación práctica, un análisis en profundidad de esta investigación es esencial, y permite los permisos y suposiciones sobre eventos y eventos para formular una teoría de los hechos de relación entre la cadena de suministros y la calidad de servicio en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018.

Por otro lado, Justificación teórica, en el ámbito teórico la investigación servirá como antecedente, en el tema de otros estudios, tienes una búsqueda si encuentras los detalles de autocopias que he estado haciendo todo el tiempo de las dimensiones de la gestión de cadena de suministros como es Ballou (2009) con la planificación, gestión de almacenes, aprovisionamiento y la gestión de pedidos y distribución, y a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984), con su estilo SERVQUAL, que ayudara al desarrollo y eficiencia en los empleados o trabajadores, que utiliza las dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía.

Prosiguiendo, está la justificación Social, en el ámbito social esta investigación ayudara a mejorar en el campo laboral de la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, para aumentar el costo de los bienes y la cantidad de servicios, que es la única forma de mejorar el costo de producción y ahorrar más y también facilitara la mejor calidad de servicio mejorando el compromiso y bienestar de los clientes que acuden a la empresa por la preferencia en sus productos y servicios.

Por último, la justificación Metodológica, se cumplirá los objetivos de estudio, mientras tanto, se buscará resaltar las causas de la urbanización, la relación que existe entre el cambio; asimismo, con la tarea de configurar un tipo de conexión permanente, repitiendo muchas de las herramientas utilizadas por los buscadores para incorporar funciones tipo Likert; además, seguimiento directo y gestos de firma que permiten identificar la conexión entre ambas variables, para un óptimo rendimiento en el tratamiento de los productos a la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A.

Finalmente, se llegó a plantear la hipótesis general e hipótesis específicas: Según Bradford (2011), indicó que, “Son deducciones que establecen resultados sostenibles que justifican si se llega a aceptar la hipótesis fundamental del estudio, con la finalidad de buscar una respuesta concreta” (p.108). Por lo que, se precisa la siguiente hipótesis general: Existe vínculo entre la gestión de cadena de suministros y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018. Por otro lado, la hipótesis específicas: (a) Existe vínculo entre la planificación y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018 (b) Existe vínculo entre la gestión de almacenes y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018 (c) Existe vínculo entre el aprovisionamiento y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018 (d) Existe vínculo entre gestión de pedidos y distribución y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018.

Por otro lado, de acuerdo con el estudio, se representa el objetivo del estudio, alude que surge de un estudio analizado, el cual, llega a permitir delinear los objetivos (Rodríguez y Pérez, 2017, p.95). Prosiguiendo, se llegó a plantear los siguientes planteamientos que se identificaran para los objetivos. Por lo que, se precisa el siguiente planteamiento objetivo general: Establecer la relación que existe entre la gestión de cadena de suministros y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018; por otro lado, de igualmente se precisa los siguientes objetivos específicos: (a) Determinar vínculo que existe entre la planificación y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018 (b) Determinar vínculo que existe entre la gestión de almacenes y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018 (c) Determinar vínculo que existe el aprovisionamiento y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018 (d) Determinar vínculo que existe la gestión de pedidos y distribución y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018.

II. MARCO TEÓRICO

En primer lugar, se ha fijado distintos precedentes para el actual estudio de indagación que posee concordancia con el temario que se está proponiendo, esto ayudará para definir y determinar una semejanza (Discusión) con los actuales resultados que se tendrán en el actual estudio averiguado. Por lo que, a nivel Internacionales, Loza (2016). *“Gestión de cadena de suministros y calidad de servicio al cliente en el mercado El Dorado del Cantón”*. Pontífice Universidad católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Se ha obtenido el título de profesional de licenciatura en administración; por lo cual, se planteó un objetivo general, que es determinar la relación entre ambas variables. Por lo que, se precisó los siguientes teóricos que se utilizaron en este estudio; lo cual, fueron Thompson (2012) y Stoner (2010). La indagación tuvo un metodo que fue de tipo descriptivo - correlacional, de corte transversal y no experimental. Por otro lado, el mercado fue constituido con 96 trabajadores y obtuvieron una correlación de Spearman de 0.537 y el sig. 0.001, en consecuencia. Por último, el aporte que se llegó a brindar fue presencial para nuestro estudio, ya que se realizaron las dos variables presentes en este estudio.

Arellano (2014). En su Proyecto de Investigación *“La gestión de la cadena de suministros y su incidencia en la calidad de servicio en las empresas Comercializadoras de insumos agrícolas en el Salvador”*. Universidad de El Salvador, que obtuvo el grado de Psicología Industrial. El objetivo general fue desarrollar un sistema de capacitación relacionado al desarrollo de los funcionarios asignados al área de recursos humanos de la Universidad Técnica de Ambato. Los teóricos que se fueron de utilidad en esta investigación estuvieron Gunasekaran, R. (2010) y se basó en Cruz, P. (2008). El estudio fue descriptivo correlacional, de corte transversal, ya que se dio en un tiempo determinado y es no experimental. La población fue de 450 trabajadores. En la investigación se llegó a la conclusión, que se obtuvo un Rho de spearman de 0.496 y el sig. Bilateral de 0.002, esta investigación fue de gran aporte, debido a que las teorías empleadas, reflejan que la gestión de la cadena de suministros fue incipientes, porque no se satisface las necesidades del cliente, además la conocimientos brindados a los consumidores sobre los productos no es destacable, por ello no se puede alcanzar un margen de utilidad satisfactoria para llevar a cabo las actividades de compra y distribución.

Estos alcances sirvieron a la investigación para corroborar si la situación es semejante a la empresa MCEISA.

Pérez (2014). Elaboró la tesis, *“Cadena de suministros y su importancia en la calidad de servicio en la industria farmacéutica de México”*, para lograr el título de licenciatura en Administración que obtuvo en la Universidad de Guadalajara, México. Donde el objetivo general tuvo como fin establecer la relación existente entre la cadena de suministros y la calidad de servicios en la industria farmacéutica de México. En cuanto al marco teórico, la investigación se basó en autores como, Ortega, P. (2009) y Heinz, T. (1998). En la metodología la investigación fue del tipo descriptivo correlacional, además es de corte transversal y no experimental, al no manipular las variables de estudio. Las industrias farmacéuticas en México estuvieron conformadas por el departamento administrativa que constituyo una población de 1500 trabajadores del cual se aplicó la fórmula de población finita resultando una muestra aleatoria simple de 184 trabajadores. El estudio llego a la conclusión, que mediante la prueba estadística de Pearson se obtuvo resultados como el chi cuadrado de 16.52 y un nivel de 0.001. El aporte que brinda esta investigación fue que se aplicó una gestión de cadena de suministros optimo, ya que la industria farmacéutica cuenta con un efectivo análisis de inventarios, contando con medicamentos faltantes; y por lo tanto los clientes cuentan con las existencias de los productos que requieren por medio de corporativo. Estos eventos se tomaron en cuenta para verificar los suministros tiene un efecto positivo en la calidad de servicio de la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A

Asimismo, se tiene a las siguientes antecedentes nacionales, Espinoza (2016). En su tesis *“Modelo de Cadena de suministros y su relación con la calidad de servicio en la empresa BUR SAC”*. Con el fin de conseguir el grado de administrador en la Universidad Mayor de San Marcos. Tuvo como objetivo general es determinar la relación entre ambas variables. Los teóricos que se utilizaron en el estudio fueron para la variable cadena de suministros, que se basó en Stoner, J. (2008) y así mismo en Rubiños, E. (2002). La población está compuesta por 260 trabajadores y se aplicó el muestreo probabilístico resultando una muestra de 115 trabajadores. La investigación fue de nivel descriptivo correlacional, porque busca relacionar dos variables, además es no experimental, ya que no se actúa o manipula sobre las variables, además es de diseño de corte transversal, porque se dio en un

momento establecido de tiempo. En conclusión, de los resultados fue el chi cuadrado de 25.09 y una sig. 0.000 , sin embargo, en la empresa no se mantiene una la variación de precios en el mercado local. El aporte de esta tesis a la investigación realizada a la empresa Mceisa, en consecuencia estos alcances serán relevantes para confirmar si en la empresa se cuenta en reducir costos y lograr mayores beneficios para la empresa y brindando el mejor servicio a sus clientes potenciales.

Nieto (2014). En su tesis *“Gestión de la cadena de suministros y calidad de servicios en las empresas de artesanía textil de Cajamarca”*. Para tener la licenciatura en la carrera de administración de empresas en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Asimismo, el objetivo principal general de la investigación fue demostrar como el plan de capacitación ayuda a mejorar el desarrollo del personal en la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión. En el marco teórico se empleó el uso de teóricos como Varela, A. (2008) para describir la variable gestión de cadena de suministros y también en Parasuraman (1984) para el caso del variable calidad de servicio. El estudio fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal y no experimental y enfoque cuantitativo. Las empresas estuvieron constituidas por 650 trabajadores, por ello se aplicó un muestreo probabilístico de cual se pudo tomar una muestra de 155 trabajadores. En conclusión, de la investigación se obtuvo mediante la prueba estadística de Pearson un Chi cuadrado de Pearson X^2 de 8.758 y un sigma bilateral de 0.005, que nos demuestra que no existe independencia entre la gestión de la cadena de suministros y la calidad de servicio; en consecuencia se tiene relevancia. El aporte que brindó este proyecto de investigación fue importante, porque se demuestra que los trabajadores influyen en la mejor calidad de servicio, gracias a que las actividades fueron bien diseñadas para impartir en los empleados los conocimientos y habilidades necesarios en el recojo, acondicionamiento y distribución de materiales para luego tomar acciones. Estos alcances son importantes para determinar si existe un grado de asociación entre la gestión de cadena de suministros y la calidad de los servicios, alcanzando los factores de crecimiento y desarrollo en la empresa MCEISA.

Arrieta (2014). Elaboró este proyecto de investigación la cual es, *“Modelo de gestión de cadena de suministros y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Anita de Tello EIRL”*. Con el objetivo de conseguir el título profesional de

Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Tuvo como objetivo principal, Establecer la relación entre la gestión de cadena de suministros y su influencia en la calidad de servicio en la empresa *Anita de Tello EIRL*. La investigación se basó en teóricos como Mondy y Noé (1998) perteneciente a la variable gestión de la cadena de suministros y se basó en Palaci (2011) para entender la variable calidad de servicio. El Método de la investigación fue descriptivo correlacional, corte transversal y no experimental. La empresa estuvo constituida por 79 trabajadores. Al final, se obtuvo en la investigación un Rho de spearman de 0.638 y un sig. 0.000 . El estudio fue de gran impacto porque su aporte fue analizar la gestión de cadena de suministros, ya que se percibió un bajo aprovechamiento de las funciones, que fue producto de la falta de habilidades para realizar actividades, en consecuencia, se planteó que en la empresa MCEISA. se debe tomar estos puntos para ver si existe un nivel de asociación entre las variables y determinar si se puede satisfacer las necesidades del cliente a partir de los buenos procesos logístico en la cadena de suministros lo que puede repercutir en el mejor manejo del servicio.

Prosiguiendo con el estudio, se determinó los siguientes conceptos que definirán las variantes averiguadas, dimensiones seleccionadas e indicadores establecidos para la actual indagación según distintos críticos y autores. Gestión de Cadena de Suministros, en el estudio se utilizó teorías relevantes por autores reconocidos, como: Según Ballou (2009) afirmó que se define a la gestión de cadena de suministros como: Una red de instalaciones y medio de distribución (p.185).

Por lo tanto, el autor afirma que la cadena de suministro en un estructura de una organización de sistemas que respalda el proceso operativo de manera significativa, crea y modifica productos e integra una variedad de sistemas operativos que pueden respaldar los procesos que imprimen lo esencial.

Para ello el autor muestra 3 dimensiones: Dimensión 1: Planificación, se define también que Estimaciones futuristas para conclusiones productivas de servicios, utilizando insumos, ratios históricos, estimaciones de marketing e información informativa, los diferentes tipos de preferencias. Cómo aplicar el funcionamiento del proceso administrativo que consistente y consistentemente, para mejorar los resultados y actividades que deben ser realistas, para permitir

estimaciones realistas de datos históricos, indicadores y otros instrumentos instrumentales para determinar los criterios y criterios.

Dimensión 2: Gestión de almacenes, es el proceso de la función del destinatario, el almacenamiento dentro del mismo almacén y en la medida de utilizar cualesquiera materiales, materiales, acabados y/o acabados, así como el soporte de la información generada. Gestión del archivo de acuerdo al diseño y perspectiva histórica, se realiza el archivo del repositorio, conociendo el metro cúbico de almacenamiento, distribución, distribución, ordenamiento de la mercadería.

Dimensión 3: Aprovisionamiento, incluye desde la identificación y selección del vendedor hasta la compra y el reemplazo. Esta es la naturaleza de la solicitud y el valor experimental del componente de venta, la elección entre estos, el tipo y los precios de los bienes, lo que refleja el diálogo entre los dos.

Dimensión 4: Gestión de pedidos y distribución, en factor si te cuesta recrear lo mejor de lo mejor y la más completa de las fincas finales, pues con todos los problemas del transporte de capilar de entrega (distribución detallista) y la logística inversa.

Por otro lado, Para Malhotra et al. (2011), planteó que: la cadena de suministro Sistemas de gestión de clientes como gestión de verdad y respuesta y testimonios, canales de comunicación con todos los departamentos departamentales. El proceso en el Ministerio de Justicia es fundamental para tener una estructura organizacional que brinde servicios de acuerdo a los fabricantes (p.154). Por lo tanto, el autor alude que es una de las realidades que garantiza que los proveedores existentes se beneficien de muchas maneras al integrar formularios en el proceso de convertirse en maestros de la autoridad y el secreto para crear control y supremacía. La cantidad de trabajo y la integración corporativa lleva tiempo para interactuar con la empresa, los minoristas y los clientes.

Las siguientes tres dimensiones: Cadena de suministros eficientes, Cadena de suministros con calidad de respuesta, Operación de la cadena de suministros.

Por otro lado, también para el autor Meind (2009) define que: la cadena de suministros está conformado por el fabricante, procesos, proveedor, transportista, almacenistas, vendedores y consumidores. La finalidad que espera alcanzar es maximizar el coste total generado, mientras su importancia radica en la diferencia entre lo que importa del producto final para el consumidor (p.182).

Para ello el autor muestra tres dimensiones: Estrategia o diseño de la cadena de suministros, Planeación de la cadena de suministros, Operación de la cadena de suministros.

Por otra parte, se tiene la siguiente variable que trata de la calidad del servicio, según el autor a Calidad de servicio, Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984) nos alude que: A más altos niveles de calidad de servicio generan mayor satisfacción al cliente (p.130). Por otro lado, Tomás, De Los Santos, Fernández (2019). Aluden que, la calidad es una esencial e impotartante factor estratégico relevante en el camino hacia el cambio de una cultura organizacional (p.64).

Por otro lado, Parasuraman alude cinco dimensiones para la calidad de servicio, Dimensión 1: Elementos tangibles, ver la cobertura completa de las ecuaciones, ficción instintiva, personal y material de comunicación. Así mismo, Kukanja, & Planinc (2019) destacaron que, los elementos tangibles como la apariencia de las instalaciones físicas y los materiales de comunicación (p.19).

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta, es la rapidez de brindar y entregar la solución. Por otro lado, Uslu (2018) alude que, es la capacidad que son obligatorios y me apoyo en el trabajo en base a un algoritmo, de tradiciones, que es la naturaleza humana, que permite la expresión, el control, la orientación y la apreciación de las acciones de una persona. Rendimiento e ideas de soporte al usuario y brindarles un servicio rápido (p.35).

Dimensión 3: Seguridad, Si observa el estado de capacitancia colorrectal ahora, encontrará un suministro completo de frecuencias y frecuencias de condiciones, habilidades y potencial relacionados con la conjuntiva. Si eres repartidor tendrás una decisión notoria podrás darte una reputación y guardar un secreto.

Dimensión 4: Fiabilidad, cada colaborador tiene la responsabilidad de entregar el trabajo con diligencia y gran dedicación. Del mismo modo, el agente brinda información completa, precisa y garantizada del mejor servicio al cliente. Por otro lado, Wen, Deng, & Gao (2017). destacaron que, la capacidad identificación de problemas, reducción de errores y búsqueda de soluciones; Planificación intermedia, tecnología y habilidades personales, cambio de mentalidad, desarrollo de tecnología y tecnología avanzada de vanguardia (p. 1052)

Dimensión 5: Empatía, es la atención personalizada los patrocinadores toman esta investigación y la dirigen a nuestros clientes y a tantos como sea posible. También se refiere al proceso de impartir información a los clientes (enlaces) para su comprensión. Por alguna razón, brindar a los clientes servicios personales, liderar un equipo compromiso, respeto, compromiso y compromiso con la resolución de problemas (Wu, Weng, Lin, Kim, & Gotcher, 2019, p.271), por otro lado, Yong Liu , Danyu Huang, Meng Wang y Yaru Wang. la misma interpretación de personas tolerantes comunicándose, expresando simpatía, coerción y compasión (p.8).

Según Anaya (2008), propuso que: la calidad de Servicio es un plan descriptivo y práctico para que la organización traduzca las necesidades y expectativas de sus clientes y, como resultado, disfruten de un servicio disponible, completo, consistente, flexible, apreciado, útil, oportuno, seguro y confiable, independientemente de errores (página 268). En todos los casos el cliente siempre está cumpliendo, cumpliendo con sus deberes personales, aprobando y realizando bien, y contratando con el alcalde más allá de las expectativas, los propietarios y el siguiente flujo de caja consecutivo y el costo de la organización. Indicadores: conformidad, Estética, Calidad corporativa, Calidad física.

Según Jiménez (2011), planteó que: La calidad de servicio proporcione una Herramienta Hermética o de Instrumento Estratégico y Efectivo que le permita brindar un apoyo valioso para las compensaciones competitivas y las ideas de poder global (p.172). Por ello, son que contar con el servicio al cliente es una de las razones para incorporar las preferencias del cliente, cuál es la imagen que espera y ellos; Si no marca una diferencia competitiva, entonces es un asunto de consumo bien establecido que crea impresiones positivas o negativas en el diseñador. Por ello el autor muestra dimensiones: Fiabilidad, Calidad percibida, Funciones adicionales, Desempeño, Estética.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de Investigación

Diseño de estudio

Según Hernández, et al. (2014) define que “El indagador del sistema de investigación, concierto y logotipos en el estudio, paga las preferencias del encuestado y la investigación, y también sigue las excepciones al diseño del estudio.” (p.185). El presente estudio será de diseño no experimental.

Corte de estudio

Por otro lado, se tiene a Sánchez y Reyes (2015) alude que, la investigación es de corte transversal; ya que, se precisa determinadamente al destinar el estudio a recoger datos fundados en un solo periodo preciso (p.122) El autor, indica que esto comprende que cada una de las variables determinada para verificar en un periodo.

Nivel de Estudio

El presente estudio es de nivel correlacional; porque con esta averiguación se logra evaluar el grado de unificación entre las dos variables de estudio.

Tipo de Estudio

Según Glenn (2016), alude que “es aplicada, pues se basa para describir y explicar las variables de estudio” (p.49). Por otra parte, según Vara (2009) El tipo de investigación es aplicada, El resultado del establecimiento de una exposición mediática es una solución al problema real”. (p.142) Además, la investigación actual busca identificar una necesidad o problema es la mejor solución.

Enfoque de estudio

Bernal (2014) plantea que el enfoque cuantitativo “El uso de la recuperación de datos para fines imaginativos basados en la precisión estadística y el análisis estadístico, con los países finales de problemas de secuenciación y simulación” (p, 114) recopila datos utilizando la investigación dirigida a los trabajadores.

Definición estructural representativo para el diseño del estudio es:

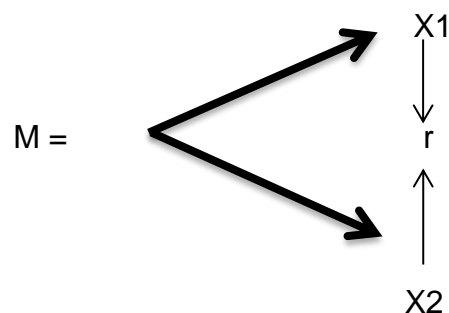


Figura 1: Figura del diseño correlacional

Dónde:

M = Muestra

X1 = Gestión de cadena de suministros

X2 = Calidad de Servicio

r = Coeficiente de correlación entre las variables

3.2. Variables, Operacionalización

Definición conceptual de gestión de cadena de suministros

Según Ballou (2009) afirmó que se define como: las redes mercantiles son canales de distribución cuya función es adquirir bienes, mediante la transformación de bienes que se han descrito como artículos intermedios y terminados, además de formar parte de la cadena y, por último, la distribución de consumidores (p.185).

Definición operacional

En primer lugar, se llegó a plantear la primera variable indagada sobre gestión de cadena de suministros, lo cual, se puede observar al final del anexo 3. Asimismo, el estudio del cadena de suministros y se recolecto y plasmó las siguientes dimensiones, las cuales llegan hacer en primer lugar planificación, en segundo lugar aprovisionamiento, en tercer lugar gestión de almacenes y por último gestión de pedidos y distribución.

Escala de medición

Se determinó que el estudio mostró un nivel más consistente. Se entiende que el plan final para la escalada de las diversas divisiones que han existido en el estado ha hecho preguntas que han sido confirmadas y antes de responder la pregunta. (Arias, 2016, p.191). Se empleo la escala ordinal sistemático de tipo Likert.

Definición conceptual de Calidad de Servicio

Según Parasuraman (1984) nos indica que: y sobre todas las demás funciones todo un generador de satisfacción del cliente. Además, el buen desempeño capta las expectativas y opiniones de los clientes y usuarios. En su mayor parte, esto es lo único que le sucederá al rey y su equipo final (p.130)

Definición operacional

El base a la segunda variable indagada se precisa la calidad de servicio, lo cual, se puede visualizar en el anexo 4. Por lo que, se plasmó las siguientes dimensiones,

las cuales llegan hacer en primer lugar elementos tangibles, en segundo lugar capacidad de respuesta, en tercer lugar seguridad, en cuarto lugar fiabilidad y por último empatía.

Escala de medición

Se determinó la escala ordinal; por lo que, se llegó a plantear la escala ordinal la nivelación de diversas respuestas en el estudio (Arias, 2016, p.191). En el estudio averiguado se empleará la escala ordinal sistemático de tipo Likert en la encuesta (Anexo 4)

3.3. Población y muestra

Según Cohen y Gómez (2019) alude que, “es de los elementos que intervienen en el estudio, [...] Elementos de elementos individuales o individuales con propiedades naturales también son importantes y están siendo investigados” (p.198). La división del grupo de personas que se reúnen con la cultura de lo que confirma el investigador, consiste en el número total de eventos registrados por el investigador (Hernández, et al, 2010, p.172). La población estuvo conformada por treinta (30) clientes fidelizados y potenciales de la empresa indagada.

Censo

Rodríguez (2001), lo ven como un “modelo censal”, lo que significa que están cometiendo todos los delitos, y deciden que no serán examinados para estudio (p.84). Así se usa y así se investiga el censo, en esta zona por el cien por ciento de la población, que son (30) clientes fidelizados y potenciales de la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La Técnica

Según Valderrama (2015) alude: “La recopilación de información es una de las técnicas que se usó para verificar la información indagada” (p. 82). Por otro lado, Hernández, et al (2013) alude: “que se precisa determinadamente para recolectar datos precisos que son necesarios para recolección de datos técnicos en un estudio averiguado” (p.178).

Encuesta

La técnica que fue la encuesta, la cual está conformada con 30 ítems de la variable gestión de la cadena de suministros y 22 ítems de la variable Calidad de Servicio. La escala de Likert se precisa determinadamente por diversas escalas que van

desde el primero nunca, el segundo casi nunca; el tercero a veces; el cuarto casi siempre y el quinto siempre.

Instrumento

Según Sampieri, et al. (2010), Define que “El proceso de selección se basa en las preferencias de las preferencias de más variables” (p.217) El instrumento utilizado es el cuestionario, que fue planteada para los colaboradores de la empresa.

Validez

Para Gómez (2012),” es la certeza es el grado en que una herramienta mide la flexibilidad que necesita medir” (p.200). El costo del equipo y el desempeño del proyecto de investigación es, de hecho, el mediador del enfoque del "jugo profesional". En mi caso yo (3) utilizo una herramienta de apoyo, una enciclopedia, que se especializa en la reconstrucción de datos.

Tabla 1

Tabla de Expertos de la validación de los instrumentos de la gestión de cadena de suministros y calidad de servicio

Docentes	cantidad	Especialidad
Rodríguez Galán Darién	1	Metodólogo
Romero Pacora Jesús	2	Temático

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad

Según Hernández et al (2014), alude que “la fiabilidad de una medición de armas se refiere a la cantidad de uso repetido del mismo material (p.87) Debido a la inestabilidad constante entre 0,7 y 1, con la información requerida para la instalación exitosa del programa SPSS 24, que parece un alcanzable del 70%.

Tabla 2

Fiabilidad de la variable Gestión de la cadena de suministros

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	30

Nota: IBMSPSS

Se logró un coeficiente de 0.917 de fiabilidad en el cuestionario de la variable gestión de cadena de suministros que se analizó a 30 colaboradores que laboran en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A que permitió un nivel de fiabilidad buena.

Tabla 3

Fiabilidad de la variable calidad de servicios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	22

Nota: IBM SPSS

Se obtuvo un 0.970 de confiabilidad en el cuestionario de la variable desarrollo del personal que se realizó a 30 colaboradores que laboran en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, que permitió conocer la estabilidad de las determinadas ítems, ya que logra tener un nivel de fiabilidad buena.

3.5. Procedimiento

Para el presente estudio indagado se ha creado una variedad de sistemas de información para información detallada y recetas para datos, esta información ha sido certificada por expertos en fluidos y se entregará a las preferencias de los pilotos. Por primera vez, estas preguntas las realizará una persona, que podrá devolver información importante en el sitio. Con el tamaño, en el procesamiento de datos utilizamos la lista de reproducción de Excel para promover los resultados de las mediciones y variaciones, con el programa spssVersión25; entre ellos, se analizan los resultados de este estudio, se presentan hechos y se considera la escala y tamaño de la base de información. Por último, el análisis de la historia del desarrollo histórico en cuestión da respuesta a la averiguación.

3.6 Métodos de análisis de datos

La frecuencia, este concepto es más que una descripción de la clasificación, que significa “niveles extremadamente altos de fraude y comparación de los efectos de la migración general con el pasado” (Príncipe, 2016, p. 138). Estos estudios se basan en investigaciones basadas en datos, que es el límite en el uso de datos descriptivos. Por ello en el estudio se empleará el programa *Statistical Package for the Social Sciences* Statistics 24, para concretar el análisis

descriptivo, hallando el alfa de cronbach, la distribución de frecuencia, concluyendo con la prueba de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La investigación es relevante porque va a tener cuidado con la identidad de los trabajadores encuestados donde la finalidad del estudio es no ignorar la particularidad intelectual del trabajo de investigación preliminar será en las referencias. Por último, para verificar la originalidad del presente trabajo, este será pasado o procesado por el "Turnitin".

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Distribución de frecuencia para gestión de cadena de suministros y calidad de servicio

Gestión de la cadena de suministros	Calidad de servicio			TOTAL	Rho de Spearman Rho = 0.831** Sig. (bilateral) = 0.000)
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
REGULAR	6.7%	3.3%	0.0%	10.0%	
BUENO	10.0%	20.0%	30.0%	60.0%	
MUY BUENO	0.0%	0.0%	30.0%	30.0%	
TOTAL	16.7%	23.3 %	60.0%	100%	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

En los resultados obtenidos y verificados, se llegó a observar que en la tabla 4, se llegó a precisar que mediante la investigación, cada variable llegó a obtener como determinación final que es bueno en un 60.0% y que la calidad de servicio es muy bueno en un 60.0%. Por otro lado, el objetivo previsto que se estuvo al inicio de la investigación fue precisar una determinación en relación que existe entre ambas variables indagadas; así mismo, la gestión de cadena de suministros es muy bueno, la calidad de servicio es muy bueno con un 30.0%.

Además, se precisa que cuando la gestión de cadena de suministros es bueno, la calidad de servicio es bueno con un 20.0%. Por ende, cuando la gestión de cadena de suministros es regular, la calidad de servicio es regular con un 6.7%.

Para finalizar, se precisa que en base a corroborar el vínculo del estudio se indago alcances estadísticos, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.831** y 0.000; lo cual existe una correlación alta entre la gestión de cadena de suministros y calidad de servicios.

Tabla 5

Distribución de frecuencia para planificación y calidad de servicio

Planificación	Calidad de servicio				Rho de Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	n
REGULAR	6.7%	0.0%	0.0%	6.7%	Rho = 0.445**
BUENO	10.0%	13.3%	20.0%	43.3%	Sig.(bilateral) =
MUY BUENO	0.0%	10.0%	40.0%	50.0%	0.000)
TOTAL	16.7%	23.3 %	60.0%	100%	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

En los resultados obtenidos y verificados, se llegó a observar que en la tabla 5, se llegó a precisar que mediante la investigación, cada dimensión llegó a obtener como determinación final que es muy bueno en un 50.0% y que la calidad de servicio es muy bueno con un 60.0%. Por otro lado, el objetivo previsto que se estuvo al inicio de la investigación fue precisar una determinación en relación que existe entre ambas variables indagadas; asimismo, la planificación es muy bueno, la calidad de servicio también es muy bueno en un 40.0%.

Además, se precisa que cuando la planificación es buena, la calidad de servicio es buena con un 13.3%. Por ende, cuando la planificación es regular, la calidad de servicio es regular en un 6.7%.

Para finalizar, se precisa que en base a corroborar el vínculo del estudio se indago alcances estadísticos, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.445^{**}$ y 0.000; lo cual existe una correlación moderada entre la planificación y la calidad de servicio.

Tabla 6

Distribución de frecuencia para gestión de almacenes y calidad de servicio

Gestión de almacenes	Calidad de servicio				Rho de Spearman
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	
REGULAR	6.7%	3.3%	10.0%	20.0%	Rho = 0.721**
BUENO	10.0%	20.0%	16.7%	46.7%	Sig. (bilateral)
MUY BUENO	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	=
TOTAL	16.7%	23.3 %	60.0%	100%	0.000)

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

En los resultados obtenidos y verificados, se llegó a observar que en la tabla 6, se llegó a precisar que mediante la investigación, cada dimensión llegó a obtener como determinación final que es muy bueno con un 60.0%. Por otro lado, el objetivo previsto que se estuvo al inicio de la investigación fue precisar una determinación en relación que existe entre ambas variables indagadas; asimismo, la gestión de almacenes es muy bueno, la calidad de servicio también es muy bueno en un 33.3%.

Además se precisa que cuando cuando la gestión de almacenes es bueno, la calidad de servicios es bueno con un 20.0%. Por ende, cuando la gestión de almacenes es regular, la calidad de servicios es regular en un 6.7%.

Para finalizar, se precisa que en base a corroborar el vínculo del estudio se indago alcances estadísticos, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.511** y 0.000; lo cual existe una correlación moderada entre la gestión de almacenes y la calidad de servicios.

Tabla 7

Distribución de frecuencia de aprovisionamiento y calidad de servicio

Aprovisionamiento	Calidad de servicio				Rho de Spearman
	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total	
Regular	6.7%	6.7%	3.3%	16.7%	Rho = 0.740** Sig. (bilateral) = 0.000)
Bueno	10.0%	13.3%	16.7%	40.0%	
Muy Bueno	0.0%	3.3%	40.0%	43.3%	
Total	16.7%	23.3 %	60.0%	100%	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

En los resultados obtenidos y verificados, se llegó a observar que en la tabla 7, se llegó a precisar que mediante la investigación, cada dimensión llegó a obtener como determinación final que es muy bueno con un 60.0%. Por otro lado, el objetivo previsto que se estuvo al inicio de la investigación fue precisar una determinación en relación que existe entre ambas variables indagadas; asimismo, el aprovisionamiento es muy bueno, la calidad de servicio también es muy bueno en un 40.0%.

Además se precisa que cuando el aprovisionamiento es bueno, la calidad de servicio es bueno con un 13.3%. Por ende, cuando el aprovisionamiento es regular, la calidad de servicio es regular con un 6.7%.

Para finalizar, se precisa que en base a corroborar el vínculo del estudio se indago alcances estadísticos, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.740** y 0.000; lo cual existe una correlación moderadamente alta entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio.

Tabla 8

Distribución de gestión de pedidos y calidad de servicio

Gestión de pedidos y distribución	Calidad de servicio				Rho de Spearman Rho = 0.591** Sig. (bilateral) = 0.000)
	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total	
REGULAR	13.3%	16.7%	13.3%	43.3%	
BUENO	3.3%	6.7%	30.0%	40.0%	
MUY BUENO	0.0%	15.0%	50.0%	16.7%	
TOTAL	16.7%	23.3%	60.0%	100%	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

En los resultados obtenidos y verificados, se llegó a observar que en la tabla 8, se llegó a precisar que mediante la investigación, cada dimensión llegó a obtener como determinación final que es muy buena con un 60.0%. Por otro lado, el objetivo previsto que se estuvo al inicio de la investigación fue precisar una determinación en relación que existe entre ambas variables indagadas; asimismo, gestión de pedidos y distribución es muy bueno, la calidad de servicio también es muy bueno en un 50.0%.

Además se precisa que cuando la gestión de pedidos y distribución es bueno, la calidad de servicios es bueno con un 6.7%. Por ende, cuando gestión de pedidos y distribución es regular, la calidad de servicio es regular con un 13.3%.

Para finalizar, se precisa que en base a corroborar el vínculo del estudio se indago alcances estadísticos, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.591** y 0.000; lo cual existe una correlación moderada entre la gestión de pedidos y distribución y la calidad de servicios.

V. DISCUSIÓN

La indagación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de la cadena de suministros y calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018. De la misma manera, se busca identificar y analizar la relación entre cada una de las dimensiones de las variable gestión de la cadena de suministros (planificación, gestión de almacenes, aprovisionamiento, gestión de pedidos y distribución), con la variable calidad de servicios.

Se preciso que los cuestionarios usados para la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A y luego se validó por tres expertos de la Universidad César Vallejo y luego de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Cronbach de 0.917 para el cuestionario de gestión de la cadena de suministros y 0.970 para el cuestionario de calidad de servicios.

La determinación de los resultados muestra que los colaboradores de la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, califican la gestión de la cadena de suministros como bueno en un 60.0%, pero se tiene un grupo que lo califica como regular, situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos de la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A. Por otro lado, se tiene que estos mismos colaboradores indican que es muy bueno la calidad de servicio de la empresa en un 60.0%.

La calidad de servicio muy bueno en un 30.0%, mientras que los trabajadores que consideran que la gestión de la cadena de suministros es bueno, la calidad de servicio es bueno en un 20.0%; y por ultimo cuando los colaboradores que consideran que la gestión de la cadena de suministros es regular, es regular en un 6.7%. Letra de los resultados de las palabras aceptables existentes con una línea recta entre estas variables; El resultado es que han sido perturbados por el proceso estadístico de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0.831$, Sig. (Bilateral) = 0.000; Las siguientes características de Loza (2016) (Rho de Spearman = 0.537, Sig. (Dos países) = 0.001; ($p \leq 0.05$)), lo que reduce la relación entre la gestión de la cadena y el servicio al cliente en el mercado El Dorado del Cantón, y similar a los hallazgos de Arellano (2014) (Rho Spearman's $Rho = 0.496$, Sig. dos países) = 0.002, ($p \leq 0.05$)), lo que demuestra que existe una relación entre la gestión del producto y cómo afecta el tipo de servicio en las empresas que comercializan

productos agrícolas almacenados, como también están los resultados de Pérez (2014) que efectuó una prueba estadística de Chi cuadrado para demostrar que no existe independencia con los siguientes resultados ($X^2 = 19.226$, Sig. (bilateral)=0.009;(p≤0.05), afirmando que existe relación entre Cadena de suministros y su importancia en la calidad de servicio en la industria farmacéutica de México. Por otro lado, está Espinoza (2016) aplicó la prueba de correlación de Pearson con resultados como ($X^2 = 25.09$, Sig. (bilateral)=0.000;(p≤0.05), demostrando que existe relación entre el Modelo de Cadena de suministros y su relación con la calidad de servicio en la empresa BUR SAC. Por otro lado están los resultados de Nieto (2014) demuestra que no existe independencia entre la Gestión de la cadena de suministros y calidad de servicios en las empresas de artesanía textil de Cajamarca demostrado con resultados de ($X^2 = 19.226$, Sig. (bilateral)=0.009;(p≤0.05). Finalmente está Arrieta (2014) (Rho de Spearman Rho=0.638, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)), demostrando que existe relación entre el Modelo de gestión de cadena de suministros y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Anita de Tello EIRL.

Se precisó las dimensiones de gestión de la cadena de suministros en manera independiente se observa que planificación presentó una calificación con 50.0% de muy bueno, también está la dimensión aprovisionamiento que tiene un 43.3% de muy bueno, seguido de la dimensión gestión de almacenes con 33.3% de muy bueno. Finalmente está la dimensión gestión de pedidos y distribución que tiene un 16.7% de muy bueno.

Por último, se llegó a plantear las tablas cruzadas, los trabajadores verificaron que la planificación es muy bueno, es muy bueno en un 40.0%; por lo que, las dimensiones de aprovisionamiento es la mayor interrelación, que cuando es considerado como muy bueno entonces es muy bueno en un 40.0%, mientras que la dimensión gestión de almacenes es muy bueno, es muy bueno 33.3%, otro es la gestión de pedidos y distribución que es cuando es considerado como muy bueno entonces es muy bueno en un 16.7%.

VI. CONCLUSIONES

- Primero: El estudio preciso definitivamente que existe un vínculo de relación $Rho = 0.831^{**}$ (Sig. = 0.000) entre las variables gestión de cadena de suministros y calidad de servicio. Esto indica en que gestión de cadena de suministros es percibida como Bueno en un 60.0% y el 60% manifiesta que calidad de servicio es muy bueno.
- Segundo: El estudio preciso definitivamente que existe un vínculo de relación $Rho = 0.445^{**}$ (Sig. = 0.000) entre las variables Planificación y calidad de servicio. Esto indica en que Desarrollo personal es percibida como muy Bueno en un 50.0% y el 60.0% manifiesta que calidad de servicio es muy bueno.
- Tercer: El estudio preciso definitivamente que existe un vínculo de relación $Rho = 0.721^{**}$ (Sig. = 0.000) entre las variables Gestión de almacenes y calidad de servicio. Esto indica en que Gestión de almacenes es percibida como Bueno en un 46.7% y el 60.0% manifiesta que calidad de servicio es muy bueno.
- Cuarto: El estudio preciso definitivamente que existe un vínculo de relación $Rho = 0.740^{**}$ (Sig. = 0.000) entre las variables Aprovisionamiento y calidad de servicio. Esto indica en que Aprovisionamiento es percibida como muy Bueno en un 43.3% y el 60.0% manifiesta que calidad de servicio es muy bueno.
- Quinto: El estudio preciso definitivamente que existe un vínculo de relación $Rho = 0.591^{**}$ (Sig. 0.000) entre las variables Gestión de pedidos y distribución y calidad de servicio. Esto indica en que Gestión de pedidos y distribución es percibida como muy Bueno en un 60.0% y el 43.3% manifiesta que calidad de servicio es regular.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar la variable Gestión de Cadena de suministros fortalecerla para que exista una mayor repercusión positiva en la calidad de servicio, a través de diversas estrategias enfocadas en la Planificación, Gestión de almacenes, Aprovisionamiento y gestión de pedidos y por ultimo distribución en la entidad.

Se mejorara los ratios, la estimaciones del marketing, verificar los productos y ver la estimación de demanda e identificación y selección de proveedores con la finalidad de generar una mayor confianza que se está ofreciendo.

Se recomienda fortalecer la Adquisición de materia prima, en relación a los Términos de compras y Servicios de calidad en la entidad para que el producto que se ofrece sea mejor y se pueda realizar su función prevista, con la determinación de que el usuario o consumidor cubra sus requerimientos.

Se recomienda utilizar diferentes indicadores para obtener resultados correctos y precisos para medir el vínculo entre la Gestión de almacenes y la calidad de servicio.

Se sugiere verificar un replanteó de los indicadores en base a la dimensión de Gestión de pedidos y distribución en dirección a la finalidad del estudio, con el fin de establecer algún tipo de vínculo entre sí, en base a Despacho, Transporte y Entrega de pedido.

REFERENCIAS

- Ames, A. (2008). *Scientific research methodology*. (7ma ed.). Estados Unidos: Plymouth Plantation
- Anaya, D. (2008). *Didáctica y aplicación de la administración de operaciones*. (12va ed.). México: Pearson.
- Arellano, T. (2014). *La gestión de la cadena de suministros y su incidencia en la calidad de servicio en las empresas Comercializadoras de insumos agrícolas en el Salvador*. (Tesis de licenciatura). Universidad de El Salvador, El Salvador.
- Arrieta (2014). *Modelo de gestión de cadena de suministros y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Anita de Tello EIRL*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Asamrew, N., Endris, A., & Tadesse, M. (2016). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental & Public Health*, 1–12.
- Bastidas, R., Sánchez, S., Moreno, A. (2020). Sports instructors, job satisfaction, *Sport TK*, 9(2), 39-46.
- Behdioğlu, S., Acar, E., & Burhan, H. A. (2019). Evaluating service quality by fuzzy SERVQUAL: a case study in a physiotherapy and rehabilitation hospital. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(3/4), 301–319.
- Bufquin, D., DiPietro, R., & Partlow, C. (2017). The influence of the DinEX service quality dimensions on casual-dining restaurant customers' satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Foodservice Business Research*, 20(5), 542–556.
- Bradford, W. (2011). *Research methodology*. (2da ed.). Estados Unidos: Princeton University
- Ballou, W. (2009). *Logística y operaciones en la empresa*. (6ta. Ed.). Mexico: Prentice-Hall.
- Bernal, G. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.).Ecuador: McGraw-Hill.
- Carrasco, M. (2012). *Manual de metodología de investigación científica*. (9na ed.). España: Editorial Santo Domingo.
- Carrasco, M. (2008). *Metodología de investigación* (6ta ed.).España: Prentice Hall.

- Duche, A., Galdos, G. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses, *Enfermería Global*, 18(2), 353-373.
- Echeverría, S., Galaz, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians, *Investigacion Bibliotecologica*, 33(79), pp. 149-176.
- Elizondo, J. (2014). Administración científica de investigación: práctica y teórica. (8va ed.). México: Pearson.
- Espinoza (2016). *Modelo de Cadena de suministros y su relación con la calidad de servicio en la empresa BUR SAC*. (Tesis de licenciatura). Universidad Mayor de San Marcos, Perú.
- El diario Gestión, Setiembre 2016, Cadena de suministros en las empresas mineras del Perú. p.15. Lima.
- Gómez (2012). Metodología de la investigación: caso práctico. (8va ed.). México: Pearson.
- Hernández et al. (2011). Metodología de investigación (5ta ed.). España: Brujas
- Hernández et.al. (2010). Metodología de investigación: desde el ámbito de las nuevas generaciones. (5ta ed.). España: Prentice Hall.
- Hernández, et al (2013). Metodología de la investigación. (4ta edición). España: Interamericana S.A.
- Jiménez, P. (2011). Administración de la producción como ventaja competitiva. (4ta edición). España: Limusa.
- Kukanja, M., & Planinc, T. (2019). Cost-Effective Service Excellence: Exploring the Relationships Among Restaurants' Operational Efficiency, Size and Service Quality. *South East European Journal of Economics & Business*, 14(2), 67–81.
- Lapiente, L., Kanter, P., Navarro, R., Medrano, L. (2019). Evaluation of a socio-cognitive model of job satisfaction in Argentine workers. *Estudios de Psicología*, 24(1), 12-20.
- Loza, R. (2016). *Gestión de cadena de suministros y calidad de servicio al cliente en el mercado El Dorado del Cantón*. (Tesis de licenciatura). Pontífice Universidad católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Malhotra et al. (2011). Distribución y logística. (7ma ed.). México: Trillas.

- Marimon, F., Gil-Doménech, D., & Bastida, R. (2019). Cumplimiento de expectativas mediadoras de calidad y satisfacción: el caso del servicio hospitalario. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1/2), 201–220.
- Martínez, V., Moliner, C., Ramos, J., Luque, O., Gracia, E. (2020). Quality and well-being in service organizations: The role of service climate and organizational justice, *Papeles del Psychology*, 35(2), 99-106.
- Medianeira, N., Pentiado, L. (2015). Factors perceived quality in service organization *Espacios*, 34(3).
- Meind (2009). *Administración de la producción y las operaciones: conceptos claves. (10ma ed.). México. Pearson*
- Nieto (2014). *Gestión de la cadena de suministros y calidad de servicios en las empresas de artesanía textil de Cajamarca. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.*
- Naghi (2014). *Introducción a la metodología de la investigación científica. (8va ed.). Córdoba: Editorial Brujas.*
- Ozimek, I., & Kozłowska, J. (2017). Impact of Hotel Classification in Poland on the Quality of Services Rendered. *Acta Scientiarum Polonorum. Oeconomia*, 19(3), 65–74.
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). “*SERVQUAL: A multiple-item Scale for measuring consumer perceptions of Service Quality*”. (11va ed.). Estados Unidos: Journal of Retailing
- Pérez, E. (2014). *Cadena de suministros y su importancia en la calidad de servicio en la industria farmacéutica de México. (Tesis de licenciatura). Universidad de Guadalajara, México*
- Revista Horizonte Minero, Octubre 2016, Medición de la gestión de cadena de suministros en las empresas mineras en Chile. p.29. Chile.
- Rodríguez, P. (2001). *Metodología de la investigación. (7ma ed.). México: Editorial Brujas.*
- Sampieri et al. (2009). *Metodología de la investigación: caso práctico. (8va ed.). México: Pearson.*
- Sampieri, et al. (2010). *El proceso de la Investigación: Paso a paso. (4ta ed.). México: Editorial Limusa S.A.*

- Tanaka, J., Tenorio, J., Bazalar, J. (2020). Association between the rurality index and work satisfaction in Peruvian physicians and nurses, *Revista Cubana de Salud Publica*, 46(2), 1-17.
- Tomás, J., De Los Santos, S., Fernández, I. (2019). Job satisfaction of the Dominican teacher: Labor background, *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 63-76.
- Uslu, A. (2018). La relación de las dimensiones de la calidad del servicio de las empresas de restaurantes con la satisfacción, la intención de comportamiento, eWOM y el efecto moderador de la atmósfera. *Tourism & Management Studies*, 16(3), 23–35.
- Vara, R. (2009). *Metodología de investigación: práctica en ámbitos administrativos*. (8va ed.). Colombia: Brujas
- Velmurugan, G., Shubasini, R., SaravanaBhavan, N., & Selvam, V. (2019). A Study on Service Quality of a Health Care Organization. *International Journal of Online & Biomedical Engineering*, 15(10), 91–106.
- Wen-Jin ZUO, Deng-Feng LI, & Gao-Feng YU. (2017). A General Multi-Attribute Multi-Scale Decision Making Method Based on Dynamic Linmap for Property Perceived Service Quality Evaluation. *Technological & Economic Development of Economy*, 26(5), 1052–1073.
- Wu, T., Weng, S., Lin, Y., Kim, S., & Gotcher, D. (2019). Investigating the importance and cognitive satisfaction attributes of service quality in restaurant business - a case study of TASTy steakhouse in Taiwan. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(4), 263–284.
- Yong L., Danyu H., Meng W., & Yaru W. (2018). How do Service Quality, Value, Pleasure, and Satisfaction Create Loyalty to Smart Dockless Bike-Sharing Systems? *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 22(3), 705–728.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuestionario de Gestión de cadena de suministros

Este cuestionario se realiza con el objetivo de conocer su valiosa opinión sobre desempeño laboral. La presente encuesta es anónima, solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una serie de preguntas con las cuales deberá responder, marcando un (X) la respuesta que considere correcta.

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

Dimensiones	INDICADORES					
	Estimaciones de marketing					
PLANIFICACION	1	¿Son analizados los productos de mayor aceptación para nuevas adquisiciones de equipo?				
	2	¿Se realizan estudios de mercado para la fabricación de productos según la necesidad del cliente?				
	Productos					
	3	¿Se realiza un seguimiento de los productos que son retornados a la fábrica y clasificarlos como merma y bajas?				
	4	¿Los productos que se encuentran en stock cumplen las expectativas del cliente?				
	Estimación de demanda					
	5	¿La gestión de la cadena de suministro incide en las ventas planificadas?				
	6	¿Depende mucho el éxito de las ventas planificadas, del trabajo correcto que realice el operador logístico?				
Identificación de Proveedores						

		Capacidad de proveedores					
1	¿Todos proveedores cumplen con la totalidad de los pedidos solicitados?						
2	¿El tiempo establecido para la recepción de mercadería es cumplido por los proveedores?						
		Recepción de pedido					
3	¿La empresa cuenta con la tecnología adecuada y el recurso humano ideal para la recepción del pedido?						
4	¿La recepción de pedidos se coordina con el área encargada para validar el correcto abastecimiento de cada producto?						
		Despacho					
G ESTION DE PEDIDOS Y DISTRIBU CION	5	¿Al gestionar los pedidos se tiene una clara comunicación para tener el nivel de servicio óptimo?					
	6	¿Toda gestión se realiza mediante un avanzado programa que facilita el trabajo en el área de despacho?					
			Entrega de pedido				
	7	¿Hay disponibilidad de vehículos para atender los procesos de la cadena de suministros?					
	8	¿La gestión de pedidos garantiza la eficiencia de entrega de la mercadería en el tiempo indicado al cliente?					
			Precisión de la información				
	9	¿La empresa cuenta con sistema adecuado de control de transferencias de mercadería?					
	0	¿El área comercial proporciona los datos necesarios para la facilidad la salida de mercadería y entrega de pedidos?					

Anexo 2

Cuestionario de Calidad de servicio

Este cuestionario se realiza con el objetivo de conocer su valiosa opinión sobre desempeño laboral. La presente encuesta es anónima, solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una serie de preguntas con las cuales deberá responder, marcando un (X) la respuesta que considere correcta.

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

INDICADORES						
ELEMENTOS TANGIBLES	PERSONAL					
	1	Los clientes, están satisfechos con la apariencia eficaz para el servicio.				
	EQUIPOS					
	2	Considera Ud. que la empresa, cuenta con equipos modernos.				
	INSTALACIONES FÍSICAS					
	3	Las instalaciones físicas de la empresa son apropiadas para una buena atención al usuario.				
	MATERIALES DE COMUNICACIÓN					
4	Los materiales que posee la institución (folletos, boletines) son potencialmente visibles.					
CAPACIDAD	RAPIDEZ EN EL SERVICIO					
	5	Los colaboradores de la empresa, ofrecen un servicio rápido al usuario				
	6	La atención del personal es rápida y oportuna.				

		ACTITUD					
	7	Los colaboradores, siempre están dispuestos a ayudar al usuario.					
	8	El personal mantiene una actitud apropiada para el buen servicio al usuario					
		COMUNICACIÓN ASERTIVA					
	9	El personal ejerce una comunicación positiva y honesta.					
SEGURIDAD			SEGURIDAD				
	10	El personal opta la información correcta y verídica, para dar un servicio correcto.					
			CONFIANZA				
	11	El comportamiento de los colaboradores, transmite confianza a los usuarios.					
	12	El servicio prestado es deficiente pues los colaboradores tienen habilidades limitadas					
			CREDIBILIDAD				
	13	Considera que la empresa tiene una excelente reputación.					
			AMABILIDAD				
14	Los clientes consideran que los colaboradores de la empresa siempre muestran una actitud amable frente a los usuarios						
FIABILIDAD			SATISFACCIÓN				
	15	Los clientes consideran que el buen aprendizaje de los trabajadores en sus funciones, permite dar una buena calidad de servicio					
			COMPROMISO				
	16	Los trabajadores cuentan con un alto conocimiento y compromiso en las tareas que se le asignen para dar mejor atención a los clientes					
		INTERÉS					

	17	Cuando el usuario tiene un problema los colaboradores muestran interés en solucionarlo.					
	CUMPLIMIENTO						
	18	Considera que los trabajadores concluyen el servicio en el tiempo promedio.					
EFICACIA							
	19	Considera que el colaborador realiza un servicio eficaz al usuario.					
EMPATÍA	RESPECTO						
	20	El colaborador muestra una conducta de respeto en la atención.					
	COMPRENSIÓN						
	21	Los colaboradores tienen una adecuada comprensión al usuario, frente a un reclamo.					
	TRATO						
	22	La empresa, da a sus usuarios un buen trato desde ni bien ingresa a la institución.					

Anexo 3

Operacionalización de la variable: Gestión de cadena de suministros

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacionalización	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS	Según Ballou (2009) afirmó que se define a la gestión de cadena de suministros como: Una red de instalaciones y medio de distribución que tiene por función la obtención de materiales, mediante la transformación de dichos materiales en productos intermedios y productos terminados, además el transporte viene hacer parte de esta cadena y por último la distribución de estos productos terminados a los consumidores. (p.185).	La variable gestión de la cadena de suministro se mide a través de las dimensiones planificación, aprovisionamiento, gestión de almacenes y gestión de pedidos y distribución	Planificación	Ratios	1-2	El cuestionario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Estimaciones de Marketing	3-4	
				Productos	5-6	
				Estimación de demanda	7-8-9	
			Aprovisionamiento	Identificación y selección de proveedores	10-11	
				Adquisición de materia prima	12-14	
				Términos de compras	15	
				Servicios de calidad	16	
			Gestión De Almacenes	Recepción	17-19	
				Almacenamiento	20-22	
				Productos terminados	23	
				Gestionar las necesidades	24-26	
			Gestión De Pedidos Y Distribucion	Recepción de pedido	27	
Despacho	28					
Transporte	29					
Entrega de pedido	30					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4

Operacionalización de la variable: *calidad de servicio*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
CALIDAD DE SERVICIO	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984). Nos indica que a más altos niveles de calidad de servicio generan mayor satisfacción al cliente. Además, el servicio de calidad es equivalente a las expectativas y percepciones de los clientes y/o usuarios. Por lo cual, esto es ventajoso tanto para la empresa, y el cliente final.(p.130)	La variable de Calidad de servicio se evaluará empleando las siguientes dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía.	Elementos Tangibles	Personal Equipos Instalaciones Físicas Materiales de Comunicación	31 32 33 34	El cuestionario está compuesto por 22 ítems de opción múltiple: Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces (4) Casi Siempre, (5) Siempre
			Capacidad De Respuesta	Rapidez en el servicio Actitud Comunicación Asertiva	35-36 37-38 39	
			Seguridad	Seguridad Confianza Credibilidad Amabilidad	40 41-42 43 44	
			Fiabilidad	Satisfacción Compromiso Interés Cumplimiento Eficacia	45 46 47 48 49	
			EMPATÍA	Respeto Comprensión Trato	50 51 52	

Anexo 5

Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken

N° Items		X	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 2	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 3	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 4	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 6	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 7	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 8	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89

	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 9	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 10	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 11	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 12	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 13	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 14	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 15	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 16	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 17	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 18	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 19	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 20	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 21	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 22	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 23	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 24	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 25	Relevancia	3.333333	0.58	0.78

	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 26	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 27	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 28	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 29	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 30	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

$$X = 3.22496296$$

$$V = \frac{3.22 * 0.78}{3} = 82.37\%$$

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

La validez promedio realizada por el juicio de expertos para la primera variable de Gestión de la cadena de suministros, es de 82,37%.

Anexo 6

Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken

N° Items		X	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 2	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 9	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 10	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 11	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 12	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 13	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 14	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 15	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 16	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 17	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 18	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 19	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 20	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 21	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 22	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

X= 3.24188885

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

$$V = \frac{3.24 * 0.78}{3} = 83,96\%$$

3

La validez promedio realizada por el juicio de expertos para la segunda variable de calidad de servicio, es de 83,96%

Anexo 7

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°	¿Se hace un análisis de las necesidades de la mercadería al momento de planificar las adquisiciones?											Sugerencias
20	¿Se hace un análisis de las necesidades de la mercadería al momento de planificar las adquisiciones?											
21	¿Todos proveedores cumplen con la totalidad de los pedidos solicitados?											
22	¿El tiempo establecido para la recepción de mercadería es cumplido por los proveedores?											
DIMENSIÓN 4: GESTION DE PEDIDOS Y DISTRIBUCION												
23	¿La empresa cuenta con la tecnología adecuada y el recurso humano ideal para la recepción del pedido?											
24	¿La recepción de pedidos se coordina con el área encargada para validar el correcto abastecimiento de cada producto?											
25	¿Al gestionar los pedidos se tiene una clara comunicación para tener el nivel de servicio óptimo?											
26	¿Toda gestión se realiza mediante un avanzado programa que facilita el trabajo en el área de despacho?											
27	¿Hay disponibilidad de vehículos para atender los procesos de la cadena de suministros?											
28	¿La gestión de pedidos garantiza la eficiencia de entrega de la mercadería en el tiempo indicado al cliente?											
29	¿La empresa cuenta con sistema adecuado de control de transferencias de mercadería?											
30	¿El área comercial proporciona los datos necesarios para la facilidad la salida de mercadería y entrega de pedidos?											

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: POMERO PARRA, JESÚS DNI: 06253522

Especialidad del TEMA TICO

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de 11 del 2018

 Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

18	¿Se han enmendado las disposiciones de la normativa de inversión de capital en el extranjero?	C	A	S	N	Aplicación
20	¿Todos los miembros cumplen con la totalidad de sus deberes estatutarios?					
21	¿El tiempo establecido para la comparecencia de los miembros es cumplido por los accionistas?					
22	¿El accionista tiene derecho a elegir a los miembros y a ser elegido para la junta general ordinaria?					
23	¿La empresa cumple con los deberes estatutarios y el derecho de voto para la elección de los miembros?					
24	¿La empresa de gestión de miembros con el fin de cumplir con los deberes estatutarios de los miembros?					
25	¿El proceso de elección de los miembros se cumple con el fin de cumplir con los deberes estatutarios?					
26	¿Toda acción o reclamación de los miembros se cumple con el fin de cumplir con los deberes estatutarios?					
27	¿Hay disposiciones de elección para cumplir los deberes de la junta general ordinaria?					
28	¿La junta de gestión garantiza la elección de los miembros en el extranjero de los miembros?					
29	¿La empresa cumple con los deberes estatutarios de gestión de los miembros de los miembros?					
30	¿Toda acción o reclamación de los miembros se cumple con el fin de cumplir con los deberes estatutarios?					

Observaciones:

El contenido es aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [1] No aplicable [2]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. *Ally Rosales Casas* DNI: *80091412*

Especialidad del

Asesoramiento

Profesión: El juez cumple el requisito de ser abogado.
 Requisitos: El juez cumple el requisito de ser abogado.
 Requisitos: El juez cumple el requisito de ser abogado.
 Requisitos: El juez cumple el requisito de ser abogado.

Nota: Se cumple con los requisitos de ser abogado en el extranjero.

16 de *11* de 2013

Firma del Experto Informante

ANEXO 8

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MÉTODO
¿Qué relación existe entre la gestión de cadena de suministros y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018?	Existe	Determinar			Ratios	1-2	
	relación entre la gestión de cadena de suministros y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018	la relación que existe entre la gestión de cadena de suministros y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018		Planificación	Estimaciones de Marketing Productos Estimación de demanda	3-4 5-6 7-9	
					Identificación y selección de proveedores	10-11	Diseño: No experimental y de corte transversal.
				Aprovisionamiento	Adquisición de materia prima	12-14	Tipo: Aplicada
				Gestión de la cadena de suministros	Términos de compras	15	Nivel: Descriptivo
					Servicios de calidad	16	correlacional
					Recepción	17-19	Enfoque: Cuantitativo
					Almacenamiento	20-22	Población: 30 trabajadores
					Productos terminados	23	Censo: 30 trabajadores.
					Gestionar las necesidades	24-26	
¿Qué relación existe entre la gestión de almacenes y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e		Determinar			Recepción de pedido	27	
	Existe	la relación que existe entre la gestión de almacenes y la calidad de servicios en		Gestión de pedidos y distribución	Despacho	28	
	relación entre la gestión de almacenes y la calidad de servicios en	entre la gestión de almacenes y la calidad de servicios en la			Transporte	29	

Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018	la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018	empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018			Entrega de pedido	30
¿Qué relación existe entre el aprovisionamiento y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018	Existe relación entre el aprovisionamiento y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018	Determinar la relación que existe el aprovisionamiento y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018		Desarrollo	Ejecución del trabajo	31-34
¿Qué relación existe entre la gestión de pedidos y distribución y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018?	Existe relación entre gestión de pedidos y distribución y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018	Determinar la relación que existe la gestión de pedidos y distribución y la calidad de servicios en la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, San Juan de Lurigancho-2018	Calidad de servicio	Entrenamiento	Aportación de ideas Mejora vinculo interpersonal razonamiento conmoción uso de herramientas de trabajo aplicativos Retribución	35-38 39-42 43-44 45-46 47-48 49-51 52-54 55-57 58-60
				Necesidades	sanciones	

ANEXO 4: TABLA DE CUADRO DE ESPECIFICACIONES

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Gestión de cadena de suministros	Planificación	30%	Ratios	1-2	Ordinal (Escala de Likert)
			Estimaciones de Marketing	3-4	
			Productos	5-6	
	Aprovisionamiento	20%	Estimación de demanda	7-9	
			Identificación y selección de proveedores	10-11	
			Adquisición de materia prima	12-14	
			Términos de compras	15	
			Servicios de calidad	16	
	Gestión de almacenes	33.3%	Recepción	17-19	
			Almacenamiento	20-22	
			Productos terminados	23	
			Gestionar las necesidades	24-26	
	Gestión de pedidos y distribución	13.3%	Recepción de pedido	27	
			Despacho	28	
			Transporte	29	
Entrega de pedido			30		
Calidad de servicio	Elementos tangibles	18%	Personal	31	
			Equipos	32	
			Instalaciones físicas	33	
	Capacidad de respuesta	22.7%	Materiales de comunicación	34	
			Rapidez en el servicio	35-36	
			Actitud	37-38	
			Comunicación asertiva	39	
			Seguridad	40	
	Seguridad	22.7%	Confianza	41-42	
			Credibilidad	43	
			Amabilidad	44	
			Satisfacción	45	
Fiabilidad	22.7%	Compromiso	46		
		Interés	47		
		Cumplimiento	48		
Empatía	13.6%	Eficacia	49		
		Respeto	50		
		Comprensión	51		
		Trato	52		

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 5: DETALLE DE CONFIABILIDAD

Estadística de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correl ación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Son analizados los productos de mayor aceptación para nuevas adquisiciones de equipo?	118,40	321,214	-,047	,918
¿Se realizan estudios de mercado para la fabricación de productos según la necesidad del cliente?	119,03	298,930	,698	,912
¿Se realiza un seguimiento de los productos que son retornados a la fábrica y clasificarlos como merma y bajas?	119,03	298,930	,698	,912
¿Los productos que se encuentran en stock cumplen las expectativas del cliente?	118,73	320,685	-,025	,921
¿La gestión de la cadena de suministro incide en las ventas planificadas?	118,73	320,754	-,026	,921
¿Depende mucho el éxito de las ventas planificadas, del trabajo correcto que realice el operador logístico?	119,93	294,754	,455	,915
¿Se realiza una correcta selección de proveedores considerando el cumplimiento de las órdenes de compra, tiempos de envío y las condiciones de negociación?	119,53	295,844	,500	,914
¿La empresa cuenta con una base de datos de sus proveedores de acuerdo a las líneas y productos que ofrecen?	119,37	307,482	,188	,922
¿La adquisición de materia prima con anticipación es primordial para cada uno de sus productos que se brinda en el mercado?	119,23	302,875	,533	,914
¿Se hace un análisis de las necesidades de mercaderías al momento de planificar las adquisiciones?	119,13	300,809	,658	,912
¿Se realiza un control del cumplimiento de las órdenes de compra de cada proveedor?	118,57	325,357	-,217	,921
¿Se verifica el estado de la materia prima que ingresa a la empresa, antes que inicie su proceso de transformación?	119,67	286,092	,723	,910

¿La empresa cuenta con tecnología de punta para la recepción de mercadería?	119,13	292,809	,568	,913
¿El personal de recepción recibe capacitación constantemente para así mejorar sus técnicas?	119,90	277,748	,803	,908
¿La forma adecuada de la rotación de los productos garantiza la conservación de los mismos?	119,50	295,431	,722	,911
¿Los productos terminados salen cumpliendo con lo planificado por la gestión de almacenes?	118,37	321,137	-,049	,918
¿La gestión de almacenes es eficiente, pues los productos terminados cuentan con todo un proceso hasta su llegada al consumidor?	119,07	298,961	,704	,912
¿Los productos terminados pasan por un riguroso control de calidad antes de salir al mercado?	119,57	287,564	,698	,911
¿Se realiza un seguimiento del estado de las órdenes de compra al momento que se envía la orden de compra por la necesidad de la mercadería?	119,47	292,120	,651	,911
¿Se hace un análisis de las necesidades de la mercadería al momento de planificar las adquisiciones?	120,10	281,610	,775	,909
¿Todos proveedores cumplen con la totalidad de los pedidos solicitados?	118,40	321,214	-,047	,918
¿El tiempo establecido para la recepción de mercadería es cumplido por los proveedores?	119,07	311,099	,244	,918
¿La empresa cuenta con la tecnología adecuada y el recurso humano ideal para la recepción del pedido?	119,30	292,562	,598	,912
¿La recepción de pedidos se coordina con el área encargada para validar el correcto abastecimiento de cada producto?	119,87	285,430	,841	,908
¿Al gestionar los pedidos se tiene una clara comunicación para tener el nivel de servicio óptimo?	119,43	301,220	,520	,914
¿Toda gestión se realiza mediante un avanzado programa que facilita el trabajo en el área de despacho?	118,90	307,886	,719	,914
¿Hay disponibilidad de vehículos para atender los procesos de la cadena de suministros?	119,77	283,013	,805	,908
¿La gestión de pedidos garantiza la eficiencia de entrega de la mercadería en el tiempo indicado al cliente?	119,37	286,723	,754	,910
¿La empresa cuenta con sistema adecuado de control de transferencias de mercadería?	119,07	314,133	,139	,919

¿El área comercial proporciona los datos necesarios para la facilidad la salida de mercadería y entrega de pedidos?	119,03	295,964	,764	,911
---	--------	---------	------	------

Estadística 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
Los colaboradores, muestran una apariencia eficaz para el servicio.	94,03	162,723	-,095	,973
Considera Ud. que la empresa, cuenta con equipos modernos.	94,67	140,851	,987	,967
Las instalaciones físicas de la empresa son apropiadas para una buena atención al usuario	94,67	140,851	,987	,967
Los materiales que posee la institución (folletos, boletines) son potencialmente visibles.	94,03	162,723	-,095	,973
Los colaboradores de la empresa, ofrecen un servicio rápido al usuario	94,67	140,851	,987	,967
La atención del personal es rápida y oportuna.	94,67	140,851	,987	,967
Los colaboradores, siempre están dispuestos a ayudar al usuario.	94,03	162,723	-,095	,973
El personal mantiene una actitud apropiada para el buen servicio al usuario	94,67	140,851	,987	,967
El personal ejerce una comunicación positiva y honesta.	94,67	140,851	,987	,967
El personal opta la información correcta y verídica, para dar un servicio correcto.	94,03	162,723	-,095	,973

El comportamiento de los colaboradores, transmite confianza a los usuarios.	94,67	140,851	,987	,967
El servicio prestado es deficiente pues los colaboradores tienen habilidades limitadas	94,67	140,851	,987	,967
Considera que la empresa tiene una excelente reputación.	94,03	162,723	-,095	,973
Los colaboradores de la empresa siempre muestran una actitud amable frente a los usuarios	94,67	140,851	,987	,967
Cree Ud. que un buen aprendizaje de sus funciones, brinda una buena calidad de servicio	94,67	140,851	,987	,967
Ud. cuenta con un alto conocimiento y compromiso en las tareas que se le asignen.	94,03	162,723	-,095	,973
Cuando el usuario tiene un problema los colaboradores muestran interés en solucionarlo	94,67	140,851	,987	,967
Considera que los trabajadores concluyen el servicio en el tiempo promedio.	94,67	140,851	,987	,967
Considera Ud. que el colaborador realiza un servicio eficaz al usuario.	94,03	162,723	-,095	,973
El colaborador muestra una conducta de respeto en la atención.	94,67	140,851	,987	,967
Los colaboradores tienen una adecuada comprensión al usuario, frente a un reclamo.	94,67	140,851	,987	,967
La empresa, da a sus usuarios un buen trato desde ni bien ingresa a la institución.	94,73	144,409	,825	,968

ANEXO 10: BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

BASE DE DATOS DE LA GESTIÓN DE CADENA DE

SUMINISTROS

PLANIFICACION						P	APROVISIONA						P	GESTION DE ALMACENES										P	GESTION DE PEDIDOS Y DISTRIBUCION										P
1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23	24	25	26	27	28	29	30			
1	2	3	3	4	5	25	1	2	3	1	2	3	8	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	9	1	2	3	3	4	5	1	2	1		
1	2	3	3	4	5	22	1	2	3	1	2	3	5	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	7	1	2	3	3	4	5	1	2	2		
1	2	3	3	4	5	3	1	2	3	1	2	3	5	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	7	1	2	3	3	4	5	1	2	0		
1	2	3	3	4	5	4	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	8	1	2	3	3	4	5	1	2	9		
1	2	3	3	4	5	4	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	9	1	2	3	3	4	5	1	2	2		
1	2	3	3	4	5	4	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	8	1	2	3	3	4	5	1	2	9		
1	2	3	3	4	5	7	1	2	3	1	2	3	6	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	0	1	2	3	3	4	5	1	2	9		
1	2	3	3	4	5	0	1	2	3	1	2	3	7	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	8	1	2	3	3	4	5	1	2	5		
1	2	3	3	4	5	7	1	2	3	3	4	5	3	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	5	1	2	3	3	4	5	1	2	2		

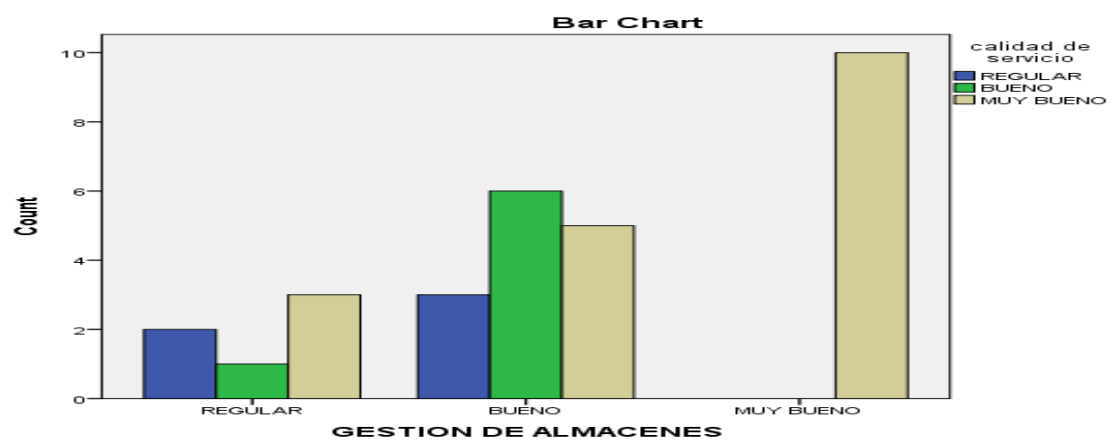
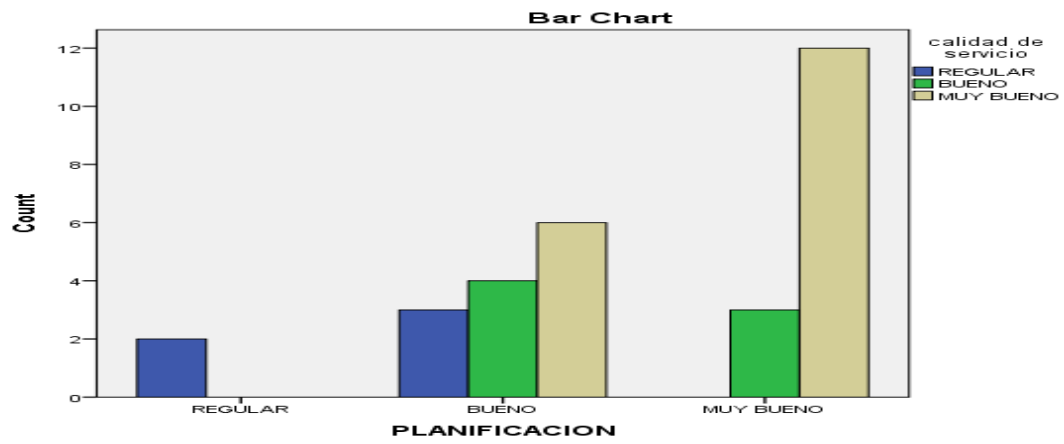
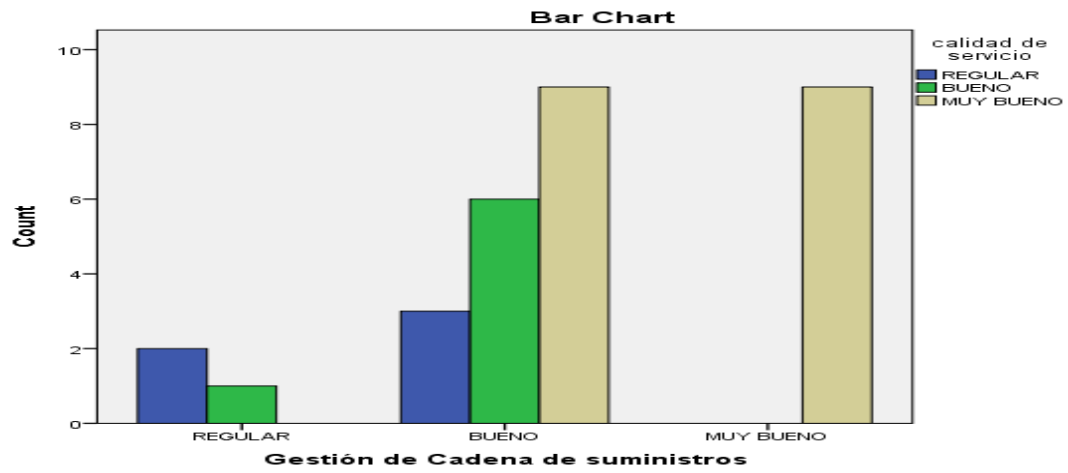
1	2	3	3	4	5	7	1	2	3	3	4	5	4	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	1	2	3	3	4	5	1	2	6
1	2	3	3	4	5	7	1	2	3	3	4	5	8	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	0	1	2	3	3	4	5	1	2	2
1	2	3	3	1	2	4	1	2	3	3	4	5	2	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	8	1	2	3	3	4	5	1	2	9
1	2	3	3	1	2	7	1	2	3	3	4	5	6	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	0	1	2	3	3	4	5	1	2	9
1	2	3	3	1	2	0	1	2	3	3	4	5	0	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	3	1	2	3	3	4	5	1	2	2
1	2	3	3	1	2	9	1	2	3	3	4	5	0	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	7	1	2	3	3	4	5	1	2	3
1	2	3	3	1	2	9	1	2	3	3	4	5	0	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	5	1	2	3	3	4	5	1	2	6
1	2	3	3	1	2	0	1	2	3	3	4	5	0	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	6	1	2	3	3	4	5	1	2	4
1	2	3	3	1	2	0	1	2	3	3	4	5	0	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	0	1	2	3	3	4	5	1	2	0
1	2	3	3	1	2	7	1	2	3	3	4	5	3	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	3	1	2	3	3	4	5	1	2	2
1	2	3	3	1	2	6	1	2	3	3	4	5	3	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	0	1	2	3	3	4	5	1	2	0
1	2	3	3	1	2	7	1	2	3	3	4	5	2	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	0	1	2	3	3	4	5	1	2	0

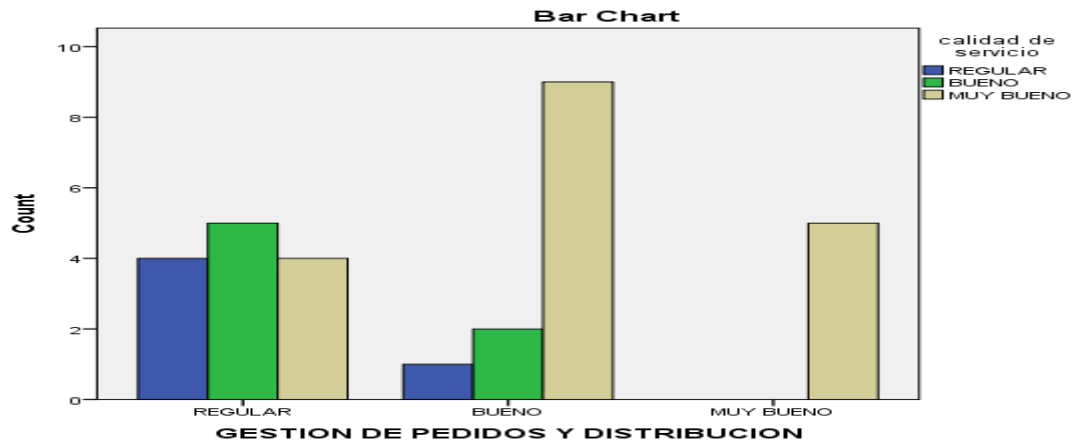
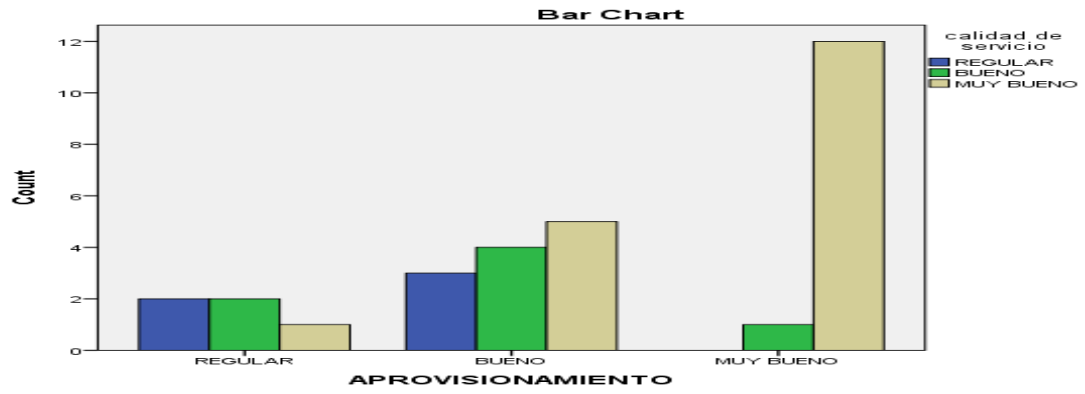
1	2	3	3	1	2	0	1	2	3	3	4	5	0	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	0	1	2	3	3	4	5	1	2	0
1	2	3	3	1	2	0	1	2	3	3	4	5	0	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	0	1	2	3	3	4	5	1	2	0
1	2	3	3	1	2	4	1	2	3	3	4	5	2	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	8	1	2	3	3	4	5	1	2	9
1	2	3	3	1	2	4	1	2	3	3	4	5	2	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	8	1	2	3	3	4	5	1	2	9
1	2	3	3	1	2	0	1	2	3	3	4	5	0	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	0	1	2	3	3	4	5	1	2	0
1	2	3	3	1	2	0	1	2	3	3	4	5	0	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	0	1	2	3	3	4	5	1	2	0
1	2	3	3	1	2	0	1	2	3	3	4	5	1	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	9	1	2	3	3	4	5	1	2	7
1	2	3	3	1	2	7	1	2	3	3	4	5	1	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	2	1	2	3	3	4	5	1	2	4
1	2	3	3	1	2	0	1	2	3	3	4	5	1	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	9	1	2	3	3	4	5	1	2	7

1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4
1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4
1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4

1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4
1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4
1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4
1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	4

ANEXO 11 RESULTADOS GRÁFICOS





ANEXO 12: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

23 de agosto del 2018

"Martínez Contratistas e Ingeniería S.A"

Señor:

Pascual Martínez Rosales

GERENTE GENERAL

Estimados y distinguidos profesores:

Me complace darle un cordial saludo, para hacer de su conocimiento que el estudiante Orrego Rodríguez, Alexis Manuel con DNI 7830750, de la carrera de Administración de empresas le concedimos el permiso para que pueda acceder y realizar su Proyecto de tesis en nuestra empresa, para que pueda recabar información relevante que le permita desarrollar su investigación de manera satisfactoria.

Como la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería S.A, es una empresa dedicada a la minería subterránea y construcción civil, el alumno ha detallado varias consultas relacionadas para obtener información útil y completar su Proyecto de Pre-Grado, sobre el tema de investigación relacionado a la "Gestión de Calidad de Insumos y Calidad de servicio de la empresa Martínez Contratistas S.A San Juan De Lurigancho 2008.

Le deseo muchos éxitos al joven Orrego Rodríguez, Alexis Manuel, para que pueda realizar su investigación y confirmar que la misma pueda ser oportuna valiosa para nuestra entidad.

Atte desde cordialmente.

Atentamente



ANEXO 14: EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

	Evaluación de Proveedores Críticos	Código:	MCL-LOG-PR002.01						
		Versión:	01						
<p>1. OBJETIVO: Verificar mediante un mecanismo de evaluación si un proveedor crítico se mantiene en la Lista de Proveedores Críticos.</p> <p>2. FRECUENCIA: La evaluación de Proveedores Críticos en Unidad, se realiza según Procedimiento de Evaluación de Proveedores, y será responsabilidad del Usuario designado por el Jefe de Compras, debiendo realizar dicha evaluación y enviarla al Residente para su revisión y aprobación.</p> <p>3. PROVEEDOR CRÍTICO: Es aquel proveedor cuyo producto o servicio representa un mayor impacto, tanto en la relevancia como en el cumplimiento de los procesos operacionales de MCEISA, en unidad o área de la Sede Central.</p>									
UNIDAD									
MES DE EVALUACIÓN:			FECHA DE EVALUACIÓN						
PARÁMETROS DE EVALUACIÓN			DETALLE PARA ASIGNACION DE CALIFICACION						
			50	10					
a) Calidad del producto/servicio: Verificando la Conformidad del Producto o Servicio y/o Cumplimiento de Especificaciones y/o Cumplimiento de las Condiciones de Contrato, a través de los reclamos, devoluciones o no conformidades presentados al proveedor evaluado.			NO se han producido reclamos ni devoluciones respecto al producto o servicio brindado.	SI se han producido reclamos o devoluciones respecto al producto o servicio brindado.					
b) Oportunidad de Entrega, considerando los datos de recepción del Producto o del Servicio efectuado en comparación con las fechas establecidas para la entrega.			Producto/Servicio se entrega en los plazos acordados	Existen entregas parciales o entregas fuera de los plazos acordados					
c) Cumplimiento de Requisitos de Competencia de Personal, establecidos por MCEISA, considerando que el Proveedor debe asegurar la competencia del personal que va a realizar los trabajos para los cuales ha sido contratado el proveedor.			100% del personal tiene la competencia solicitada para ejecutar el servicio	Menos del 90% del personal tiene la competencia solicitada para ejecutar el servicio.					
d) Cumplimiento de Requisitos Laborales, establecidos por MCEISA, considerando que el Proveedor debe asegurar que cumple con los requisitos laborales en cuanto al personal que ejecuta los trabajos asignados.			Proveedor SI cumple al 100% los requisitos laborales del personal que ejecuta el servicio.	Proveedor NO cumple al 100% los requisitos laborales del personal que ejecuta el servicio.					
e) Cumplimiento de Requisitos de Seguridad, considerando que el Proveedor, cuando aplique, tiene establecido los procedimientos y registros de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos relacionados a los trabajos a ejecutar, implementación de equipos de seguridad y su control.			Proveedor SI cuenta con los mecanismos de Seguridad para ejecutar el servicio	Proveedor NO cuenta con los mecanismos de Seguridad para ejecutar el servicio					
f) Cumplimiento de Requisitos de Medio Ambiente, considerando que el Proveedor, cuando aplique, tiene establecido los procedimientos y registros de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales, relacionados a los trabajos a ejecutar.			Proveedor SI cuenta con los mecanismos de control Medio Ambiental para ejecutar el servicio	Proveedor NO cuenta con los mecanismos de control Medio Ambiental para ejecutar el servicio					
CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR SEGÚN RESULTADOS									
Proveedor Confiable. (CF). Cumple con los parámetros de control establecidos por MCEISA. Mantener en Base de Datos de Proveedores Críticos.		Proveedor Condicionado. (CN). Proveedor que está en observación por no haber cumplido con alguno de los parámetros de control establecidos por MCEISA.		Proveedor No Confiable. (NC). No cumple con los parámetros de control establecidos por MCEISA. Se le comunicará para que revise su proceso y corrija las fallas.					
	06 Parámetros	05 Parámetros	04 Parámetros	03 Parámetros	02 Parámetros				
CONFIABLE	> 240	> 200	> 160	> 120	> 90				
CONDICIONADO	180 - 240	160 - 200	120 - 160	90 - 120	60 - 90				
NO CONFIABLE	< 180	< 160	< 120	< 90	< 60				
EJEMPLO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES									
NOMBRE PROVEEDOR	TIPO DE BIEN / SERVICIO PRESTADO	Calidad	Oportunidad	Competencia de Personal	Requisitos Legales	Requisitos de Seguridad	Requisitos M. Ambientales	Total	Calificación Final
ABC	Repuesto de Equipo	10	50	50	50	50	10	220	CN
MNO	Mantenimiento de Equipo	50	50	50	50	50	10	260	CF
TRS	Filtro	10	50	50	10	10	10	140	NC
La versión impresa o fotocopia de este documento se considera una "COPIA NO CONTROLADA". Será responsabilidad del usuario verificar la vigencia del documento.									



Evaluación y Reevaluación de Proveedores Críticos

Código: MCL-LOG-PR002.01

Versión: 01

EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES CRÍTICOS

NOMBRE PROVEEDOR	TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO PRESTADO	Calidad	Oportunidad	Competencia de Personal	Requisitos Legales	Requisitos de Seguridad	Requisitos M. Ambientales	Total	Calificación Final
								0	
								0	
								0	
								0	
								0	
								0	
								0	
								0	
								0	
								0	
								0	

OBSERVACIONES (Nota): La plantilla permite sumar automáticamente los resultados de las evaluaciones)

EVALUADOR

Vº Bº DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

FIRMA

FIRMA:

FECHA

FECHA:

La versión impresa o fotocopia de este documento se considera una "COPIA NO CONTROLADA". Será responsabilidad del usuario verificar la vigencia del documento.

**LISTADO MAESTRO DE PROVEEDORES**

MCL-LOG-PR002.02

Versión: 01

Página: 1 de 1

Elaborado por: Alexis Ortega Rodriguez

Fecha de actualización: 01/10/2018

Fecha de Evaluación	Área/Obra/ Proyecto	Categoría de Bien o Servicio	Proveedor Razon Social	Calificación del proveedor Evalua	Ruc	Persona de contacto comercial	Teléfono1	Evaluador Responsable	Fecha de Envío Formato de Evaluación
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	SANDVIK DEL PERU S A	300	20100134706	DANIEL ALVAREZ	995835791	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	FERREYROS SOCIEDAD ANÓNIMA	300	20100028698	PERCY PRIETO	979430587	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	EPIROC PERU S.A.	260	20100082803	SAMUEL PONCE	998708474	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	SEKUR PERU S.A.	260	20511914125	YRENE SANTANA	964310624	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	SOLTRAK S.A.	220	20511914125	ROSSANA DANIGNO	981004390	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	DISTRIBUIDORA CUMMINS PERU S.A.C	220	20543725821	CHRISTIAN PIZARRO	99385800	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	MINERA ALMAX S.A.C.	180	20101327036	MIGUEL CHOMBO	983729178	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	PTS S.A	260	20167930868	JEYSSON SILVA	956835587	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	SERVICIO	HYSER PERU SAC	100	20524516714	ALFREDO DE LA CRUZ	954125610	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	SERVICIO	MOTOR PARTS MINING SAC	140	20517649865	FRANCO MAYANCA	989243396	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	CASA DE HERRAMIENTAS PALACIOS S.A.C.	220	20602286364	PLACIOS FLORIAN	997080740	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	CELM DISTRIBUCIONES S.A.C.	260	20600448235	REX MARTIN LOAYZA	959409709	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	PROVEEDORES CALDERON E.I.R.L.	100	20133795058	JOSE CALDERON	987939860	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	LLANTAS Y SUMINISTROS S.A.C.	100	20546457916	JHONY MARAVI	998280528	ALEXIS	01/10/2018
24/09/2018	TALLER LIMA	BIEN	BOART LONGYEAR SAC	260	20257364608	OMAR PORRAS	968105711	ALEXIS	01/10/2018

ANEXO 15: FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

Cuestionario de Calidad de servicio

B. OBJETIVOS:

La siguiente encuesta tiene como objetivo diagnosticar de manera individual el nivel del desarrollo que ejerce el colaborador hacia el usuario, cuyo propósito es mejorar y establecer la calidad de servicio.

C. AUTOR:

Instrumento de elaboración propia diseñado con las dimensiones de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), que comprende las 22 preguntas en su versión inicial.

D. ADAPTACIÓN:

Adaptado por Alexis Ortega Rodríguez

E. ADMINISTRACIÓN: Individual

F. DURACIÓN: 15 minutos

G. SUJETOS DE APLICACIÓN:

Clientes de la empresa Martínez Contratistas e Ingeniería SA

H. TÉCNICA:

Encuesta



Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), ORTEGA RODRIGUEZ ALEXIS MANUEL estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "GESTIÓN DE CADENA DE SUMINISTROS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MARTÍNEZ CONTRATISTAS E INGENIERÍA S.A, SAN JUAN DE LURIGANCHO-2018", es de mi(nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
ORTEGA RODRIGUEZ ALEXIS MANUEL DNI: 76292797 ORCID: 0000-0002-2894-8544	