



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FAULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS**

**INTERNACIONALES**

**Cadena de Suministro y Calidad de Servicio de la Empresa SOTEMIN  
PERU SAC, Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
Licenciado en Negocios Internacionales**

**AUTORES:**

Cieza Latorre, Blanca Celida (ORCID: 0000-0002-5834-6675)

Coronel Tamariz, Maylin Sayuri (ORCID: 0000-0003-0581-9878)

**ASESORA:**

Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela (ORCID: 0000-0001-7282-5595)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Mercados Emergentes

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a mis padres, a pesar de los tropiezos en la carrera siempre me apoyaron incondicionalmente y estuvieron ahí para alentarme en cada paso que daba. Sin su apoyo y cada uno de sus consejos no hubiera llegado hasta aquí.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios por darme la dicha de emprender este camino universitario y por bendecirme todos los días hasta llegar a concretar esta meta, a mis padres por su constante apoyo e impulso en esta etapa universitaria. A todas las personas que directa e indirectamente apoyaron en el desarrollo de este trabajo de investigación. A mi asesora principal la Dra. Mary Michca y a mi asesor externo el Dr. Fernando Márquez, y a todas las personas que me apoyaron en el transcurso de la carrera.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Caratula</b> .....	<b>I</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>II</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>III</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>VI</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>VII</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>11</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	14
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>15</b>
<b>V. DISCUSIONES</b> .....	<b>21</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>22</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>23</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>24</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>35</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados uni-variada de la variable cadena de suministros .....	15
Tabla 2. Resultados de la variable 2 calidad de servicio.....	16
<i>Tabla 3. Resultados entre cadena de suministro con calidad de servicio .....</i>	<i>17</i>
Tabla 4. Resultados de correlación entre cadena de suministro y calidad de servicio .....	18
Tabla 5. Resultados de correlación entre fabricación y calidad de servicio .....	19
Tabla 6. Resultados de correlación entre distribución y calidad de servicio .....	20
Tabla 7. Resultados de correlación entre cliente y calidad de servicio.....	20
Tabla 8. Validez y confiabilidad de instrumentos.....	39
Tabla 9. Alfa de Crombach Variable Cadena de Suministro.....	39
Tabla 10. Alfa de Crombach Variable Calidad de Servicio .....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Resultados de la variable cadena de suministros .....	15
Gráfico 2. Resultados de la variable 2 calidad de servicio .....	16
Gráfico 3. Resultados entre cadena de suministro y calidad de servicio.....	17

## Resumen

La cadena de suministro ha sido un tema muy importante en las empresas, por lo que se debe realizar de manera óptima para minimizar los riesgos que esta puede generar y así brindar una buena calidad de servicio logrando satisfacer a nuestros clientes, teniendo como objetivo general determinar la relación entre la cadena de suministro con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021. La siguiente investigación fue ejecutada desde un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de base correlacional, diseño descriptivo correlacional, la población fue conformada por 60 colaboradores tanto del área administrativa como del área operativa de la empresa SOTEMIN PERU SAC, con una muestra probabilística de tipo censal de 60 personas total. Utilizando el instrumento de la encuesta y ejecutando los resultados en el SPSS, Obteniendo como resultado un Rho Spearman de 0.918 y con un p valor de 0.001, concluyendo así que la cadena de suministro se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.

**Palabras clave:** Cadena de suministro, Calidad de servicio, Fabricación, Distribución y Cliente.

## **Abstract**

The supply chain has been a very important issue in companies, so it must be carried out in an optimal way to minimize the risks that it can generate and thus provide a good quality of service, satisfying our customers, with the general objective of determining the relationship between the supply chain and the quality of service of the company Sotemin Perú SAC, Lima 2021. The following research was carried out from a quantitative approach, non-experimental design, correlational base, correlational descriptive design, the population was made up of 60 employees of the administrative area and of the operational area of the company SOTEMIN PERU SAC, with a probabilistic sample of a census type of 60 total people. Using the survey instrument and executing the results in the SPSS, obtaining as a result a Rho Spearman of 0.918 and with a p value of 0.001, thus concluding that the supply chain is significantly related to the quality of service of the company Sotemin Peru SAC, Lima 2021.

**Keywords:** Supply chain, Quality of service, Manufacturing, Distribution and Customer.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel internacional podemos decir que existen múltiples empresas que brindan servicios en diversos segmentos, muchos de los cuales requieren de una mayor implementación de la cadena de suministro de acuerdo a sus necesidades para alcanzar el desarrollo de una manera eficiente, así mismo brindar una excelente calidad de servicio mediante el cual mantendrá al consumidor final satisfecho. Hoy en día para que los diferentes tipos de negocios surjan y alcancen establecerse en el ámbito del mercado, es importante y fundamental que la cadena de suministro funcione eficientemente, de esto depende su crecimiento, rentabilidad y acogida en el mercado, tales son las empresas que brindan servicio. Por lo tanto, deben contar con infraestructura y tecnología acorde a la evolución que se presenta en la actualidad, ejemplo de ello las medidas tomadas a nivel mundial por el COVID-19. Debido a esto las empresas deben estar preparadas para adaptarse y enfrentar los cambios evitando consecuencias que afecten directamente. Según Muñoz (2017). Menciona que: “Las firmas de los TLC ocasionaron que el comercio internacional abarque un ámbito más extenso, demandando que las compañías demuestren compromiso y competitividad, donde la efectividad y capacidad de respuesta de los distintos requerimientos de materia prima demandados por los consumidores sean considerados como estandartes en la organización”. Tales son las empresas comprometidas en brindar servicio tomando en cuenta la cadena de suministro para así poder ser competitivo en el mercado. Esto quiere decir que: Tomando en cuenta los acuerdos firmados por diversos países inmersos en el crecimiento de sus economías y fortalecimiento del desarrollo de los mismos hacen que la cadena de suministro sea más eficiente, comprometiendo así directamente a las organizaciones y empresas, Es necesario tener en cuenta la planificación de la demanda al dirigirse a los mercados objetivos, fortalecer la alianza con los proveedores e implementación del almacén con la tecnología adecuada para una buena circulación de la materia prima ,esto engloba así a la cadena de suministro. Por lo cual el encargado debe poseer un planteamiento y un panorama general de los negocios, para anticiparse a posibles escenarios donde pueda desencadenar algún fenómeno (desastres naturales, pandemia) que comprometen los procesos. Sotemin Perú SAC es una empresa que está inmersa en dichos cambios por ello la cadena de suministro es



fundamental ya que abarca toda la evolución desde la adquisición de insumos hasta que el bien o servicio llegue al consumidor final de manera satisfactoria. Ellram y Cooper (2014) refiere que la cadena de suministro y sus componentes surgen a partir de materias primas extraídas desde el primer proveedor hasta los productos de venta al por menor, listos para su compra por los consumidores. Esto quiere decir también que la cadena de suministro funciona con las empresas que brindan servicios ya que para llegar al consumidor final tenemos que realizar varios procesos y así cumplir con lo que el cliente requiere. A nivel nacional las empresas se han enfrentado a un cambio drástico debido a los cambios que se dio por el COVID- 19, algunas de ellas han fracasado y otras se han acoplado a los cambios, esto gracias a que han realizado estrategias que les han ayudado a fortalecer el ámbito interno y externo de las mismas, dentro de esto la cadena de suministro a tenido que fortalecerse y esto se ha logrado gracias a las estrategias que las entidades han podido elaborar para así su producto o servicio llegue a su cliente final(brindando una buena calidad de servicio). Para poder sustentar esto el diario Gestión, (2021). Nos dice que: “La cadena de suministro está enfrentando retos muy grandes ante la emergencia que transcurre en los últimos años, por lo que la mayoría de empresas han optado en tomar nuevas estrategias para que puedan emprender sus labores y asegurar una buena calidad en lo que se brinde al cliente. Southern Technology Group (STG). Nos dice que mediante la cadena de suministro aseguramos que las organizaciones funcionen en estado óptimo, ya que pasamos por momentos difíciles y se tiene que asegurar y priorizar la flexibilidad, así mismo se garantiza el nivel de comunicación esto nos permitirá resolver los problemas en tiempos oportunos. Mediante las materias primas se construye un buen producto que ofreceremos al mercado, de esto dependerá el valor y la satisfacción de la excelencia de servicio que se le está brindando al comprador, tal como lo menciona Berry (1995) nos dice que el servicio abarca procesos, desarrollándose como grupo de acciones que encaminan a considerar y complacer a los clientes; la manufactura son cosas que se dan en el desarrollo de las actividades planteadas, los servicios son las acciones que se realizan. Lo que nos indica que, al brindar buenos servicios, de mayor calidad nos conlleva a mantener al cliente feliz, así los servicios que ofrecemos sean recomendados. Así mismo Lauz (2019) nos indica que es de suma importancia que las marcas tengan conocimiento relevante que los clientes consideran mediante esto se debe brindar mayor servicio y atención. En esto involucra tener todo el informe sobre los

productos o servicios que se brindan, así mismo la capacidad de atender al cliente por parte de los que brindan dicha información, mantener eficiencia por parte de los trabajadores en la atención. Es fundamental que para la existencia de una buena calidad de servicio los colaboradores deben tener conocimiento de los servicios que brindan de igual forma estos deben estar debidamente capacitados y actualizados con dicha información que requieran los clientes y atenderlos de manera eficiente y estos estén satisfechos. En estos tiempos existe mucha competencia es por ello que los clientes buscan otras opciones según sus necesidades ante una mala atención. Preguntas de investigación, Problema general, ¿Qué relación existe entre cadena de suministro con calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021? Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre fabricación con calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021? ¿Qué relación existe entre distribución con calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC Lima 2021? ¿Qué relación existe entre cliente con calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021? Justificación, Según Méndez (1995). Nos indica que justificar dicho estudio conlleva a verificar si conviene realizarlo, los beneficios que conlleva, las utilidades a obtener, la oportunidad que ofrece, y cómo fortalece la realización de la investigación. (pág. 92). Esto quiere decir que la justificación es muy importante al realizar una investigación ya que nos ayuda a verificar a dónde queremos llegar y si es viable el estudio a realizar. Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2010) sustentan esta definición y nos dicen que: “La justificación es importante, porque nos ayuda a definir el tema a investigar, construir el problema, los objetivos, de eso depende la viabilidad de dicho estudio. Se debe tener la capacidad de explicar, demostrar las ideas claras cómo se van obteniendo los conocimientos en todo el proceso de investigación y estas obtendrán respuestas positivas y significativas ante la posible problemática”. (pág. 39). Justificación social, pues el beneficio de esta investigación será que la empresa tenga mayor rendimiento en ofrecer una buena calidad de servicios para así tener fidelizado al cliente. Justificación práctica, por la carencia o poca información sobre cadena de suministro y calidad de servicio recurrimos al apoyo basado en estudios anteriores que nos brindará conocimientos para un mejor estudio del tema, como parte del desarrollo de la investigación. Así mismo, se analizó la conducta de relación entre la variable1 y variable2, por tanto, poder brindar ideas en mejora de su gestión. Justificación metodológica, se utilizó una herramienta de acumulación de

antecedentes, el mismo que contribuyó en el proceso del estudio, por lo que buscó investigar la definición de cadena de suministro y calidad de servicio, permitiendo desarrollar en una población adecuada. **Objetivo general:** Determinar la relación entre la cadena de suministro con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021. **Objetivos secundarios:** **Objetivos específicos:** Determinar la relación entre la fabricación con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021. Determinar la relación entre la distribución con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021. Determinar la relación entre el cliente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021. A su vez, se realizarán las pruebas pertinentes que permitirán verificar las Hipótesis: Hipótesis general: Ha: La cadena de suministro se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021, Ho: la cadena de suministro no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021. Hipótesis específica: Primera, Ha: la fabricación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021. Ho: la fabricación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021. Segunda, Ha: la distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021, Ho: La distribución no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021, tercera, Ha: El cliente se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021. Ho: El cliente no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Nacionales. **Paredes (2015)**. En su estudio titulada: "Influencia en la cadena de suministro con la calidad de servicio en la empresa Cementos Pacasmayo S.A.A". Para alcanzar la acreditación profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Nacional De Trujillo. Su finalidad fue describir si la cadena de suministro posee una influencia real en la calidad de servicio que brinda cementos Pacasmayo S.A.A, se desarrolló metodológicamente con método inductivo-deductivo y descriptivo. El procedimiento de indagación en la adquisición de datos, fue la encuesta. De diseño descriptivo transversal. Se

obtuvo como resultados donde, el nivel de significancia es ( $p=0.000$ ) < ( $0.05$ ) y una correlación de ( $r=0,826^{**}$ ). Concluyendo así, que la cadena de suministro mantiene una repercusión directa en la clase de servicio y al mantener una buena contribución está satisface a los clientes de manera eficiente. **Paliza y Paliza (2019)**. En su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Gauliz S.A, del Distrito de Breña, Lima 2018”. Así lograr la Licenciatura en Administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Su finalidad fue definir si existe influencia entre las dos variables calidad de servicio y satisfacción de cliente de la empresa Gauliz S.A.C. Fue una investigación científica – hipotética deductiva de enfoque cuantitativo, tipo básico, eminentemente teórica. Teniendo como resultado una correlación de ( $0,69^{**}$ ) y un ( $p=0,000 < 0.05$ ) con un grado de satisfacción de 0.95%. Concluyendo que existe influencia favorablemente entre calidad servicio con la satisfacción del cliente dentro de la empresa Gauliz S.A. Esto nos indica que a mejor calidad de servicio que compañía brinde observando un mejor nivel de satisfacción. **Oliva (2017)**. En su estudio “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de electricidad Electrosur S.A., en el Distrito de Tacna- 2016”. Así lograr su Licenciatura en Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna. La finalidad de este estudio fue definir la conexión que hay entre calidad del servicio con la satisfacción del usuario. Con cuya metodología, análisis básico, nivel descriptivo – correlacional - no experimental-transversal. Teniendo como resultados una correlación 0,522 y el valor de  $p = 0,000 < 0,05$ . Concluyendo que se observa una relación positiva moderada entre calidad de servicio y satisfacción al usuario. **Claros (2021)** en su tesis titulada “Gestión de la cadena de suministro y exportación de durazno a Ecuador de la empresa Exportaciones Estelita S.A.C”. Así lograr su licenciatura en negocios Internacionales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión- Huacho. Teniendo por finalidad fijar el impacto que tiene la gestión de la cadena de suministro en la exportación de durazno a Ecuador de la empresa Exportaciones e importaciones Estelita S.A.C, 2019. Empleándose la metodología de enfoque cuantitativo, aplicada, correlacional –no experimental. Concluyendo así que hay una relación positiva alta con un  $p$  igual 0,000 menor a 0,05 y un  $r$  igual 0,672. Esto quiere decir que la empresa debe hacer uso de buenas estrategias partiendo desde el planeamiento, para así no tener fallas en el manejo de la

gestión de la cadena de suministro evitando todo tipo de inconvenientes hasta llegar al consumidor final. **Oyola (2018)** en su estudio “El supply Chain Management y calidad de producto de las compañías agroexportadoras en la provincia de Barranca, 2017”. Así obtener la Licenciatura en Negocios Internacionales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-Huacho. Su finalidad fue determinar, como el supply Chain Management impacta en la calidad de producto de las empresas agroexportadoras de la ciudad de Barranca, año 2017. Su estudio fue cuantitativa, no experimental, transversal, correlacional. Obteniendo como conclusión, que el nivel de significancia es de  $p$  igual 0,000 menor a 0,05 y una correlación de  $r$  igual 0,630. Demostrando que el supply chain management impacta positiva y significativa en la calidad del producto de las compañías agroexportadoras de la ciudad de Barranca. **Chamorro, Montes y Moron.** En su investigación “Gestión de la cadena de suministro y la efectividad de las compras en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Cultura. Así obtener la Licenciatura en Administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega- Lima. Su finalidad fue mostrar el vínculo entre cadena de suministro y la efectividad de las compras en la oficina de abastecimiento del Ministerio de Cultura, por ello se aplicó un estudio cuantitativo correlacional, no experimental. Usando la encuesta como uso de recolectar los datos. Llegando a la conclusión que la gestión de la cadena de suministro tiene un impacto en la efectividad de compras, donde los resultados indican una significancia de  $p$  igual 0,000 menor que 0,05 y su correlación de  $r$  igual 0,782. **Gonzales y Huanca (2020).** En su investigación “La calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar – Arequipa 2018”. Universidad Tecnológica del Perú. Así alcanzar la Licenciatura en Administración y Marketing. Su finalidad fue mostrar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de Mariano Melgar- Arequipa 2018. Su estudio fue cuantitativo, descriptivo- correlacional - no experimental. Llegando a concluir que el grado de significancia ( $p$  igual  $0.000 < 0, 05$ ) y una correlación ( $r$  igual 0,504) generando un impacto alto entre la calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores denegando así la hipótesis nula y aceptando la alterna. **Tronco, Maldonado y Ortega (2020).** En su tesis “calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Transporte Cruz del Sur SAC- Santanita 2018”. Para lograr la acreditación de Licenciado

en Administración y Gestión de Empresas. Publicado en la casa de estudio Peruana de las Américas. La finalidad fue establecer el impacto entre las variables calidad de servicio con la satisfacción del cliente de la empresa transportes cruz del sur cargo S.A.C- Santa Anita 2018. Con una metodología hipotético deductivo, nivel descriptivo- correlacional. Concluyendo que tiene un impacto significativo entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, teniendo como resultado un ( $r= 0.854^{**}$  y un  $p=0.000$ ). **Antecedente Internacionales Almeida y Jiménez (2021)**. En su artículo científico: “Cadena de suministro y su impacto en la calidad del sector carrocero en la provincia de Tungurahua”. Publicado en la Institución Técnica de Ambato- Ecuador. Su finalidad fue identificar la influencia que tiene la logística para alcanzar a obtener una cadena de suministro 4.0; analizando el impacto de la calidad en la competitividad en el mercado carrocero. Metodológicamente, su estudio fue cuantitativo-descriptivo – correlacional. Estuvo conformada por una población de 27 entidades del sector carrocero. Se utilizó el cuestionario como instrumento para que este tenga validez fue por expertos en este tipo de estudios. Finalmente se indicó: Para que la cadena de suministro cumpla con la calidad requerida; la mayoría de empresas del sector carrocero de Tungurahua deben optar por materia prima importada, a pesar que los costos sean altos lo que importa es brindar productos de calidad a sus distinguidos clientes. **Lozano y Delgado (2015)**. En su investigación “Análisis de la cadena de suministro en la empresa del sector metalmeccánico – de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad de los mercados en la comunidad Andina de Naciones”. Para obtener una acreditación en Ingeniería Comercial, publicado en la universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Su propósito fue examinar la cadena de suministro de la empresa del sector metalmeccánico de la ciudad de Guayaquil, así comprender como esta influye en la competencia de otras empresas del rubro exportador en la plaza de la Comunidad Andina. Se mantuvo como Metodología de investigación cuantitativa de carácter descriptivo correlacional. Concluyó que, la cadena de suministro es importante ya que impacta en la competitividad de las empresas del sector metalmeccánico, para ello establecen estrategias que permitan detectar problemas de ese modo realizar que permitan detectar problemas, de esa manera realizar mejoras en su producción. **Manzano (2017)** En su investigación “La cadena de suministro en el área comercial y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la

ciudad de Ambato”. Optando así el grado Académico de Magíster en Administración Financiera y Comercial Internacional. Publicado en la Facultad Técnica de Ambato- Ecuador. Su propósito fue constituir instrumentos que admiten suministrar de materiales y provisiones a las empresas para los procedimientos requeridos que el cliente solicite, así mismo reducir la financiación de balances desfasados y la venta de pedidos, por no tener un nivel adecuado de inventarios. Metodología enmarcada dentro del enfoque mixto. se obtuvo como resultados una significancia de ( $p$  igual 0,03 menor 0,05) y un ( $r$  igual 0,725\*\*). Llegando a Concluir que la cadena de suministro en el área comercial si tiene un impacto en relación al rendimiento de la compañía Rectima Industry de la ciudad de Ambato. **Rivera (2019)**. En su estudio “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”. Publicado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”. Así lograr el grado de Magister en Administración de Empresas. Tuvo por finalidad estimar la índole del servicio brindado mediante el estudio servqual determinando, satisfacer a los consumidores vendedores de la compañía Greenandes Ecuador. En su metodología usó el enfoque cuantitativo, descriptivo, deductivo. Se obtuvo como resultados una significancia ( $p=0.00$ ) < (0.05) y un ( $r=0,457$ \*\*). Llegando a Concluir que la clase de servicio impacta positiva moderada en la satisfacción de los consumidores exportadores de la empresa Greenandes. **López (2018)** en su estudio “Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil publicado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil”. Así lograr el grado de: Magíster en Administración de Empresas. El fin fue mostrar el impacto que tiene la calidad del servicio en la satisfacción de los consumidores del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”, su investigación fue cuantitativa –descriptiva, correlacional. Teniendo como resultados una significancia de ( $p=0.000$ ) < (0.05) y correlación de Pearson ( $r=697$ \*\*). Concluyendo que se debe trabajar muy sólidamente en la calidad de servicio de la compañía, ya que esto impacta en la satisfacción del consumidor. **Teorías** relacionadas a la variable 1, Cadena de suministro: Chopre y Meindl (2008) nos señalan que la cadena de suministro, tiene como finalidad satisfacer las necesidades que requieren los clientes, no solamente tiene como actores principales al área de producción y a proveedores de materia, primas sino a diversos protagonistas como a los medios de transporte, almaceneros y

personal de venta; todos involucrados directa o indirectamente en el cumplimiento de satisfacer la necesidad del cliente. Esto no limita el incremento de reciente manufactura, la mercadotecnia, los procedimientos, la entrega, las inversiones y la atención al cliente. La misma se ve involucrada a partir de la obtención de insumos hasta la distribución del servicio o producto final al consumidor (p.3). Esto quiere decir que la cadena de suministro involucra a todos los procesos y funciones relacionados a la organización desde la obtención de la materia prima, así poder cumplir con la productividad de los servicios bajo la demanda, de diferentes tipos de mercados con la mejor calidad que requiere los clientes logrando así el bienestar y la satisfacción del mismo. **Se tomará las siguientes dimensiones con cuyo concepto:** Fabricación, distribución y cliente. Indicadores siguientes de acuerdo a las dimensiones como, calidad de materia prima, nivel de tecnología, Control y gestión. Preparación del pedido, transporte, tiempo de entrega, nivel de satisfacción, nivel de fidelización y nivel de aceptación. Chopra y Meindl (2008) nos dice que: La fabricación es primordialmente una ejecución de conjunto de procesos los cuales se inician con la selección de materia prima por los colaboradores y maquinarias con la tecnología adecuada, para cumplir con objetivos, además de los controles los cuales cumplan con la idoneidad, la misma que rige por la cantidad de individuos o colaboradores del área de (p. 236). Según Carreño (2018) distribución es parte del engranaje de la logística encargada de verificar el movimiento de las manufacturas terminadas, servicios e información, desde que abandonan el área de producción hasta la llegada de los consumidores. (p. 9). Gutiérrez (2010) indica que: Cliente es el individuo el cual adquiere bienes o servicios para satisfacer sus necesidades el mismo que determina y estima la clase, por lo tanto, la estructura debe apreciar el registro, el progreso y/o el rediseño en la evolución que cooperan de manera directa o indirecta a su agrado (p. 62). Ballou (2004) Cadena de suministros es una agrupación de funciones tales como (transporte, control de inventarios, etc.) Normalmente la materia prima, el lugar de fabricación y los accesos a las ventas no se encuentran en un mismo lugar, de esta manera se dan parámetros antes que el producto alcance su punto de concentración. (p.7). Esto quiere decir que las materias primas como fuente principal de todo producto terminado, requiere de una cadena de suministros lo cual son consecuentes a lo largo de un canal de flujo; para ello se puede indicar a la materia prima, lugares de fabricación y los



accesos donde se vendan; Debido a que estos pasos no se encuentran en el mismo lugar geográficamente el canal de flujo da como resultado ciertos parámetros para obtener un valor agregado y lleguen al consumidor. Bureau (2009) nos indica “La cadena de suministro abarca a cierto grupo encargados a realizar los procesos de una manera viable y estratégica a brindar un artículo o prestación de calidad satisfaciendo las exigencias del consumidor final (p. 12) Es decir, que las organizaciones que deben involucrarse en todo el trayecto de elaboración del producto o servicio deben manejar bien la cadena de suministro para concretar su venta. Teorías relacionadas a la variable 2 calidad de servicio por lo que Grönroos (1984), la calidad de servicio es una captación que se llega a formar mediante dos componentes: la primera sobre una dimensión técnica, la segunda por una que se relaciona con el proceso. Los servicios son principalmente el desarrollo como lo inmaterial y que se va experimentando de forma parcial, en la que la actividad del proceso de fabricación y consumo se ejecuta de manera paralela. Se crean intercambios donde se permite incluir secuencias ocasionales de verdades por ambas partes tanto el cliente y el proveedor del servicio. (p. 37). Esto quiere decir que, al brindar un servicio de calidad nos ayudará a tener mejores resultados de tal manera que nuestros clientes estén satisfechos por la atención y servicio brindado por los trabajadores de la empresa, esto mantendrá a nuestros clientes felices. Grönroos, (1984). Los servicios son el desarrollo impalpable de forma que sobresalga dicha actividad, ya sean en los procesos de producción y consumo; que se realizan de manera sincronizada. Se originan relaciones que abarcan ciertos momentos de verdad con el proveedor del servicio y el cliente. (p,37). Gaither (1983), la asistencia que se facilita a los consumidores finales, son diversas actividades que estas originan una relación entre sí. (p.123). Al mantener contacto la empresa con el cliente, ambos se relacionan para buscar un solo fin en beneficio mutuo Se tomará las siguientes dimensiones con cuyo concepto: Interacción, seguridad, capacidad de respuesta (Parasuraman et al., 1993). los siguientes indicadores: relación con los clientes, participación, contacto, confianza, credibilidad, conocimiento, accesibilidad, rapidez, tiempo. Horovitz (1990), indica que interacción: Es la relación recíproca que se da entre vendedor y cliente al realizar el intercambio del producto y/o servicio. (p. 7). Podemos decir que la interacción es el intercambio del bien o servicio que se realiza de forma concreta entre el vendedor y el cliente. Lovelock (1996),

menciona que la seguridad posee ciertos valores que se brinda a los servicios, esto bordea un rumbo distinto que ayuda a determinar la calidad de servicio en referencia a su naturaleza en particular. (p. 464). Por lo tanto, la seguridad hace prevalecer al producto el cual o el mismo que este hace que sea eficiente al momento de brindar el servicio. lo que prevalece la seguridad del producto y este sea eficiente al momento de brindar su servicio. Según Peel (1993), señala que la actividad que se entrelaza a la organización con el cliente, con el fin que queden satisfechos con la actividad ejecutada. (p.24). Al mantener una actividad eficiente y muy bien realizada permitirá la satisfacción y comodidad de nuestros clientes, así mismo se sientan bien atendidos y se cumplan a tiempo sus servicios solicitados.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Elaborado desde un ámbito cuantitativo, ante ello Hernández, Fernández y Baptista (2012) nos indica lo siguiente: “se empleó mediante la recopilación de datos para justificar hipótesis de acuerdo al cálculo numérico y los estudios estadísticos, mediante la finalidad que se establezcan modelos que se posicionan y se prueben nuevas teorías”. (p.04) El tipo de estudio fue aplicada por la cual Murillo (2008) dice que: “se distingue por lo que busca la adaptación de conocimientos que se adquirieron, Se requieren de nuevos después de que esta es implementada y sistematizada”. La siguiente investigación fue de diseño no experimental ante ello Soto afirma que: “se dice que es no experimental debido a que no sostiene experimento alguno, es decir no se aplica ningún régimen o programas, quiere decir que no se utilizan las variables todo se realiza de forma natural en lo que sucede, todo se realiza en un ámbito autóctono”. (p.67). Fue de base correlacional, donde Hernández, Fernández y Baptista indican lo siguiente: “Este tipo de indagación mantiene por propósito mostrar el vínculo que exista entre dos o más definiciones o variables”. (p. 72). Y de tipo aplicada por lo que, Vargas (2009), indica que: “La investigación aplicada estriba en discernimientos consumados y sus usanzas. Ya que se hizo una averiguación en relación un conflicto delimitado” (p. 159).

### **3.2. Variables y operacionalización**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Indican: “Variable es un término que puede sufrir variaciones, también susceptible de ser medible u observable”. (p.105). Bernal (2010). La operacionalización “Es cambiar la variable a indicadores, es decir cambiar las definiciones hipotéticas a unidades de medición” (p. 141). Podemos decir que es el uso del instrumento para la evaluación de las variables. Las variables en estudio fueron: Chopre y Meindl (2008) nos señalan que la cadena de suministro, tiene como finalidad satisfacer las necesidades que requieren los clientes, no solamente tiene como actores principales al área de producción y a proveedores de materia, primas sino a diversos protagonistas como a los medios de transporte, almaceneros y personal de venta; todos involucrados directa o indirectamente en el cumplimiento de satisfacer la necesidad del cliente. Esto no limita al crecimiento de productos nuevos, el marketing, las intervenciones la disposición, el capital y la atención a la clientela. La misma se ve involucrada mediante la obtención y realización de los productos y obtenerlos para que sea ofrecido al consumidor final (p.3). Esto quiere decir que la cadena de suministro involucra a todos los procesos y funciones relacionados a la planificación y obtención de los insumos, para así poder cumplir con la entrega de los bienes o servicios bajo la demanda, de diferentes tipos de mercados con la mejor calidad que requiere los clientes logrando así el bienestar y la satisfacción del mismo. Calidad de Servicio: Grönroos (1984), define que es una captación él se cual llega a formar mediante dos componentes: la primera sobre una dimensión técnica, la segunda por una que se relaciona con el proceso. Los servicios son principalmente el desarrollo como lo inmaterial y que se va experimentando de forma parcial, en la que la actividad del proceso de fabricación y consumo se ejecuta de manera paralela. Se crean intercambios donde se permite incluir secuencias ocasiones de verdades por ambas partes tanto el cliente y el proveedor del servicio. (p. 37).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Fueron 60 coparticipes del área operativa y administrativa de la empresa SOTEMIN PERU SAC. “Se determina población al grupo de cuyo modelo posee conocimiento que es de utilidad” (Vladimirovna, 2005, p. 261). Asimismo, Arias

(2006), indica que: “La población es una agrupación finita o infinita, con componentes de cualidades generales estas resultan amplias y detalladas al final del estudio (p.81).

### **Muestra**

La muestra fue censal, realizada a 60 colaboradores del área operativa y administrativa de la empresa SOTEMIN PERU SAC. “Una muestra censal obtiene referencias sobre particularidades de los elementos que componen cada uno de la población como muestra” (Pérez, 2010, p.138). El criterio que se aplicó fue mediante la técnica de muestreo probabilístico.

### **Muestreo**

La técnica utilizada fue probabilística por conveniencia porque el personal que conformo la población estudiada, se encontraban inmersos y disponibles de formar parte de la muestra por ello se utilizó a los 60 colaboradores del área operativa y administrativa de la empresa SOTEMIN PERU SAC. Ya que los colaboradores son quien nos ofrecen sus testimonios relevantes para evaluar el desarrollo de la información respecto a las variables en estudio.

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

### **Encuesta**

La técnica usada fue, la encuesta. Arias (2012), “Indica que es un procedimiento para realizar la recolección de datos ya sea mediante dispositivos, formatos, configuración de información, folios estos pueden ser escritos o digitales” (p. 68).

### **Cuestionario**

Fue usado como instrumento para obtener las evidencias “Es la correlación de preguntas que se elaboran para procesar antecedentes que se requieren, con el fin de alcanzar lo planteado en el proyecto que se investiga”. (Bernal, 2010, p.250)

### **Validez**

Según Vara (2012), indica que es: “el nivel de certeza reunida sobre lo que el instrumento mide, expone el peculiar análisis que se realizara de instrumento” (p. 245). El instrumento que se utilizo fue validado por 3 profesionales expertos en la materia metodológica.

## **Confiabilidad de instrumentos**

Se efectuó una evaluación piloto la cual fue procesada a través de del SPSS versión 28. Según Bernal (2010), nos dice que: “Se refiere a la firmeza de la calificación conseguida por los mismos participantes, cuando se les evalúa en diferentes momentos con el mismo temario” (p. 247).

### **3.5. Procedimientos**

El siguiente recurso aplicado en esta indagación investigación: al inicio se estudiaron diferentes fuentes ya sean teóricos a la vez prácticos. En los teóricos se usó las revistas, trabajos científicos y libros. Mediante las fuentes prácticas se llevaron a cabo encuestas a cierta población constituyente a la empresa. Seguidamente se ordenó, clasificó, para que sean procesadas mediante tablas y gráficos, usando el software SPSS versión 28 y Excel como medio para procesar los datos de dicha información.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Dicha indagación fue analizado a través del sistema estadístico SPSS versión 28, ya que del mismo se obtuvo datos válidos estos reflejados en las tablas estadística para. Pedroza y Dicovskyi (2007): “El SPSS es el software estadístico mediante el cual brinda los comandos para realiza respectivos análisis de datos y tuvo como finalidad contribuir a estudiantes para realizar sus trabajos científicos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación fue realizada cuidadosamente respetando moral y legalmente los requerimientos, así como también respetando las normas y derechos de los que intervienen y colaboran en la evaluación de nuestra encuesta. Cabe resaltar que se respeta los derechos de autor en cada cita que se empleó, así mismo en cada antecedente que ayudó a la investigación y su sustentación. Según la Clínica universal de navarra (2011) manifestó que “La investigación debe ser realizada de acuerdo a unos principios éticos” (p. 60).

#### IV. RESULTADOS

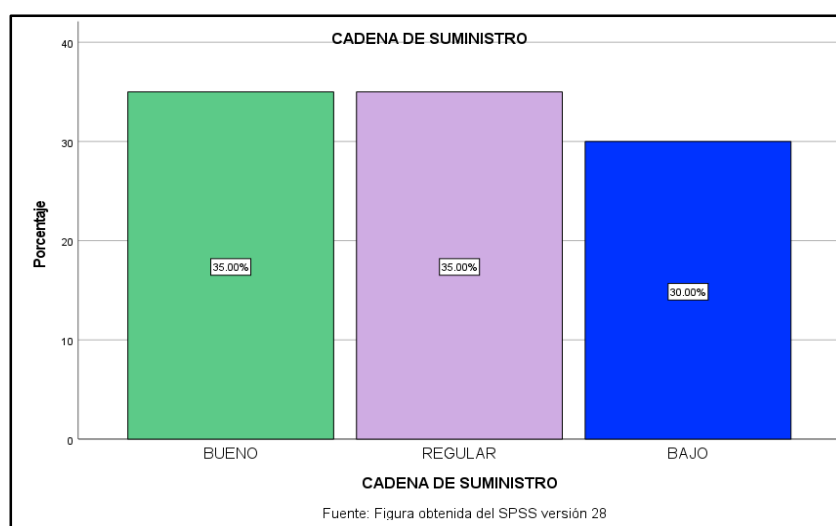
##### Análisis Descriptivo Univariado

Tabla 1. Resultados uni-variada de la variable cadena de suministros

CADENA DE SUMINISTRO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	21	35.0	35.0	35.0
	REGULAR	21	35.0	35.0	70.0
	BAJO	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Datos tomados del SPSS versión 28.

Gráfico 1. Resultados de la variable cadena de suministros



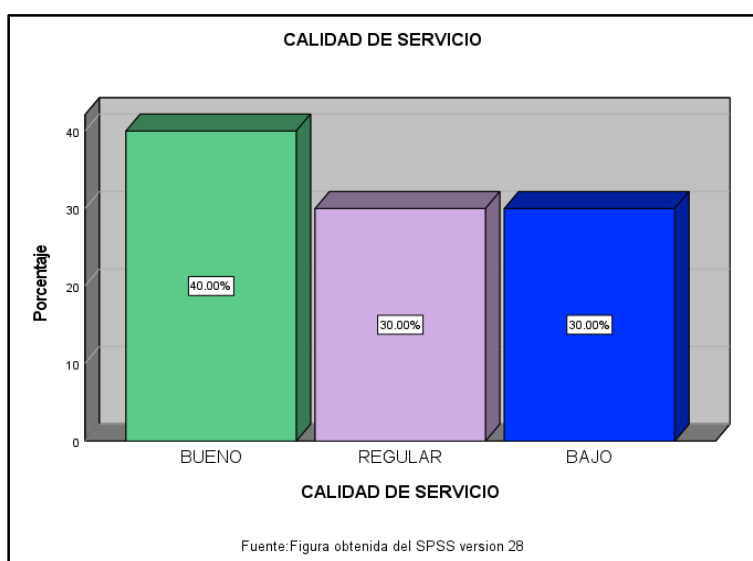
Se observó que de una muestra de 60 colaboradores del área operativa y administrativa de la empresa SOTEMIN PERU SAC, Lima, 2021. El 35% sostiene que la cadena de suministro en la empresa está en un nivel bueno, el 35% en nivel regular y 30 % en nivel bajo.

Tabla 2. Resultados de la variable 2 calidad de servicio.

CALIDAD DE SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	24	40.0	40.0	40.0
	REGULAR	18	30.0	30.0	70.0
	BAJO	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Datos tomados del SPSS versión 28.

Gráfico 2. Resultados de la variable 2 calidad de servicio



Se observó que de una muestra de 60 colaboradores del área operativa y administrativa de la empresa SOTEMIN PERU SAC, Lima, 2021. El 40% sostiene que la calidad de servicio en la empresa está en un nivel bueno, el 30% en nivel regular y 30% en nivel bajo.

Análisis Descriptivo Bivariado.

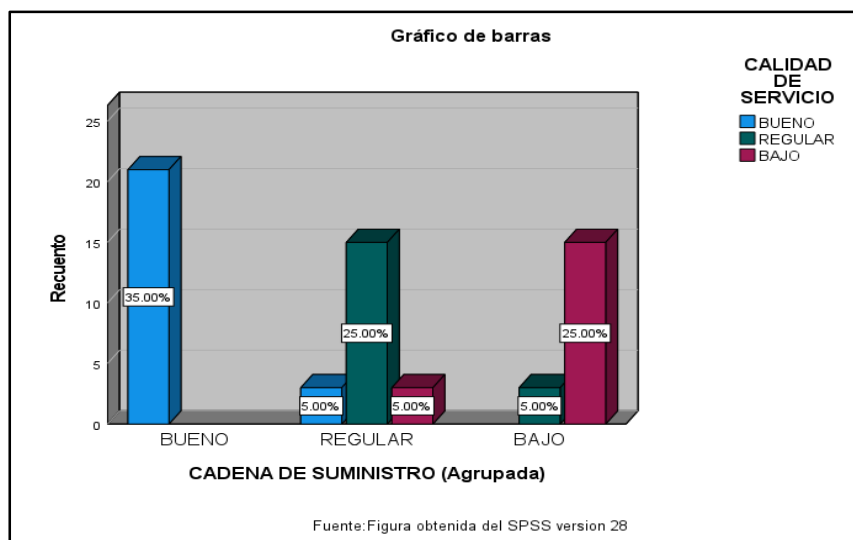
Objetivo general: Determinar la relación entre la cadena de suministro con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.

Tabla 3. Resultados entre cadena de suministro con calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO			Total	
		BUENO	REGULAR	BAJO		
CADENA DE SUMINISTRO (Agrupada)	BUENO	Recuento	21	0	0	21
		% del total	35.0%	0.0%	0.0%	35.0%
	REGULAR	Recuento	3	15	3	21
		% del total	5.0%	25.0%	5.0%	35.0%
	BAJO	Recuento	0	3	15	18
		% del total	0.0%	5.0%	25.0%	30.0%
Total	Recuento	24	18	18	60	
	% del total	40.0%	30.0%	30.0%	100.0%	

Fuente: Datos tomados del SPSS versión 28.

Gráfico 3. Resultados entre cadena de suministro y calidad de servicio



Del cruce de las variables de estudio: Cadena de suministro y calidad de servicio de la tabla 3, se evidencia que para ambas variables el 35.0% tiene un nivel bueno, el 35.0% un nivel regular y el 30.0% un nivel bajo.

Objetivo Específico 1: Determinar si existe relación entre la fabricación con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú C, Lima 2021.

Análisis inferencial - Contrastación de hipótesis

Hipótesis General



Ha: La cadena de suministro se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.

Ho: La cadena de suministro no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.

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

Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	
RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2016)

Tabla 4. Resultados de correlación entre cadena de suministro y calidad de servicio

Correlaciones				
			CADENA DE SUMINISTRO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CADENA DE SUMINISTRO	Coeficiente de correlación	1.000	.918**
		Sig. (unilateral)	.	<.001
		N	60	60
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.918**	1.000
		Sig. (unilateral)	<.001	.
		N	60	60

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

Fuente: Datos tomados del SPSS versión 28.

Según la tabla 4 se observó una correlación positiva perfecta de las variables cadena de suministro y calidad de servicio con 0.918 y un p de  $0,001 < \alpha < 0.05$  Desairando así la hipótesis nula y recibiendo la hipótesis alternativa esto de acuerdo a los resultados.

### Hipótesis Especifica 1.

Ha: La fabricación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima, 2021.

Ho: La fabricación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima, 2021.

Tabla 5. Resultados de correlación entre fabricación y calidad de servicio

Correlaciones				
			FABRICACION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	FABRICACION	Coeficiente de correlación	1.000	.796**
		Sig. (unilateral)	.	<.001
		N	60	60
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.796**	1.000
		Sig. (unilateral)	<.001	.
		N	60	60

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

Fuente: Datos tomados del SPSS versión 28.

Según la tabla 5 se observó una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión 1 fabricación de la variable 1 cadena de suministro y la variable 2 calidad de servicio con 0.796 y con un  $p=0.001 < 0.05$  Desairando así la hipótesis nula y recibiendo la hipótesis alternativa esto de acuerdo a los resultados

### Hipótesis Especifica 2

Ha: La distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima, 2021.

Ho: La distribución no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima, 2021.

Tabla 6. Resultados de correlación entre distribución y calidad de servicio

Correlaciones				
		DISTRIBUCIÓN		CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DISTRIBUCIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.913**
		Sig. (unilateral)	.	<.001
		N	60	60
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.913**	1.000
		Sig. (unilateral)	<.001	.
		N	60	60

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

Fuente: Datos tomados del SPSS versión 28.

Según la tabla 6 se observó una correlación positiva perfecta entre la dimensión 2 distribución de la variable 1 cadena de suministro y la variable 2 calidad de servicio con un  $r=0.913$  y con una significancia de  $0.001 < \alpha < 0.05$ . Desairando así la hipótesis nula y recibiendo la hipótesis alternativa esto de acuerdo a los resultados.

### Hipótesis Específica 3.

Ha: El cliente se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.

Ho: El cliente no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.

Tabla 7. Resultados de correlación entre cliente y calidad de servicio

Correlaciones				
		CLIENTE		CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CLIENTE	Coeficiente de correlación	1.000	.964**
		Sig. (unilateral)	.	<.001
		N	60	60
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	.964**	1.000
		Sig. (unilateral)	<.001	.
		N	60	60

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

Fuente: Datos tomados del SPSS versión 28.

Según la tabla 7 se observó una correlación positiva perfecta entre la dimensión 3 cliente de la variable 1 cadena de suministro y la variable 2 calidad de servicio con 0.964 y un  $p=0.001 < 0.05$ . Desairando así a la hipótesis nula y recibiendo a la hipótesis alterna esto de acuerdo a los resultados.

## V. DISCUSIONES

De acuerdo al objetivo e hipótesis general se muestra que hay relación positiva y significativa entre la Cadena de suministro con la calidad de servicio, los resultados obtenidos detallan que las variables mantienen una correlación significativa perfecta. 918 y un  $p 0,001$ . Teniendo en cuenta que fueron 60 encuestados de los cuales:35.0% indican nivel bueno, 35.0% nivel regular y 30.0% nivel bajo. Esto es comprobado por: Paredes (2015) donde obtuvo como resultados con una significancia de  $(p=0,000) < (0,05)$  y una correlación de  $(r=0,826)$ . concluyendo que la cadena de suministro mantiene un resultado vertical calidad de servicio, manteniendo justa contribución la misma que está satisface a los clientes de manera eficiente.

De acuerdo al objetivo e hipótesis específica 1 se muestra relación positiva y significativa entre Fabricación con la calidad de servicio, los resultados obtenidos detallan que las variables mantienen una correlación positiva muy fuerte .796 y un  $p 0,001$ . Teniendo en cuenta que fueron 60 encuestados de los cuales:35.0% indican nivel bueno, 40.0% nivel regular y 25.0% nivel bajo. Esto es comprobado por **Oyola (2018)** donde obtuvo como resultados que el nivel de significancia es  $(p=0.000) < (0.05)$  y una correlación de  $(r=0,630)$ . Concluyendo que la fabricación influye significativamente en la calidad de servicio.

De acuerdo al objetivo e hipótesis específica 2 se muestra la relación positiva y significativa entre Distribución con la calidad de servicio, los desenlaces obtenidos detallan que las variables mantienen una correlación positiva perfecta .913 y un  $p 0,001$ . Teniendo en cuenta que fueron 60 encuestados de los cuales:35.0% indican nivel bueno, 35.0% nivel regular y 30.0% nivel bajo. Esto es comprobado por **Rivera (2019)** donde obtuvo como resultados que el nivel de significancia es  $p=0,000 < 0,05$  y una correlación de  $r=0,630$ .

Concluyendo que la distribución de los clientes exportadores de la empresa Greenandes, influye positiva moderada en la calidad de servicio.

De acuerdo al objetivo e hipótesis específica 3 se muestra una relación positiva y significativa entre Cliente con la calidad de servicio, los resultados obtenidos detallan que las variables mantienen una correlación positiva perfecta .964 y un  $p < 0,001$ . Teniendo en cuenta que fueron 60 encuestados de los cuales:35.0% indican que se sienten satisfechos en un nivel bueno, 40.0% poco satisfechos en un nivel regular y 25.0% insatisfechos en un nivel bajo. Esto es comprobado por **López (2018)** donde obtuvo como resultados con una significancia de ( $p=0.000$ )  $< (0.05)$  y una correlación de  $r=0,697$ . Concluyendo que existe relación entre los clientes y calidad de servicio ya que esto quiere decir que ante las opiniones del cliente se realizará mejor la calidad de servicio.

## VI. CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación señalamos las siguientes conclusiones:

Se evidenció la existencia de correlación positiva perfecta de nuestras variables, Cadena de suministro y calidad de servicio de la compañía SOTEMIN PERÚ S.A.C, Lima, 2021. Obteniendo como resultados ,918 y  $P = .001 < .05$  rechazando así la  $H_0$  y aceptando la  $H_a$ .

Se constató que existió una relación positiva de la dimensión 1 fabricación respecto a la V1 cadena de suministro con la V2 calidad de servicio, ante ello se evidenció la correlación positiva fuerte de nuestras dimensiones fabricación y calidad de servicio. Obteniendo como resultados ,796 y  $P = .001 < .05$  rechazando así el  $H_0$  y aceptando  $H_a$ .

Se demostró la existencia de correlación positiva perfecta de la dimensión 2 distribución respecto a la V1 cadena de suministro con la V2 calidad de servicio, ante ello se evidenció la correlación positiva fuerte de nuestras dimensiones distribución y calidad de servicio. Obteniendo como resultados ,913 y  $P = .001 < .05$  rechazando así la,  $H_0$  y aceptando la  $H_a$ .

Se demostró que mantiene relación positiva perfecta de la dimensión 3 cliente respecto a la V1 cadena de suministro y la V2 calidad de servicio, ante ello se

evidenció la correlación positiva fuerte de nuestras dimensiones distribución y calidad de servicio. Obteniendo como resultados ,964 y  $P = .001 < .05$  rechazando así la,  $H_0$  y aceptando la  $H_a$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

En la siguiente investigación presentamos las siguientes recomendaciones:

Se sugiere a la empresa Sotemin Perú S.A.C. Que en el área de Stock y almacén sería conveniente Evaluar cada cierto tiempo las condiciones del inventario para mejoras continuas y tomar medidas preventivas frente a componentes, que no son utilizados dentro del periodo de tiempo para la cual fueron solicitados y a su vez este no genere sobrecostos dentro de la cadena de suministro; evitando así realizar compras innecesarias que representa una pérdida para la empresa cuando evalúen su flujo de caja y hagan la comparación entre sus ganancias y pérdidas.

Se recomienda que la empresa Sotemin Perú S.A.C., realice la certificación de calidad del ISO 9001 como empresa. La cual le permitirá simplificar los procesos de tal manera incrementar la calidad de sus servicios y artículos de uso diario, por medio de la mejora continúan en los sistemas de la fabricación de la compañía asegurando al mismo tiempo las materias primas, servicios y productos finales dando así el realce al proceso productivo, de la misma manera se cumplen los requisitos establecidos siendo los más adecuados para así cumplir las expectativas del cliente final.

Se plantea que la empresa Sotemin Perú S.A.C., realice mejoras continuas respecto a su distribución de equipos y/o materiales requeridos por sus encargados en los proyectos que se van desarrollando de manera óptima; Asimismo, cumpliendo de una forma eficiente y eficaz los lineamientos y estándares de calidad que exige el cliente.

Se propone que la empresa Sotemin Perú S.A.C. Implemente Herramientas de marketing digital, como cuestionarios y foros de discusión, los cuales ayudaran a medir los indicadores de satisfacción del cliente. Con la finalidad de conocer su conformidad o incomodidad post trabajo, permitiendo que surjan nuevas ideas

para los cambios requeridos por parte del cliente. Así poder brindar una buena calidad de servicio.

## REFERENCIAS

- Álvarez-Gayou, J. (2003). Como hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología (1st ed., p. 31). México: Editorial Paidós mexicana.  
<http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacer-investigacion-cualitativa.pdf>
- Almeida, B. Jiménez, W. (2021). Cadena de suministro y su impacto en la calidad del sector carrocero de la provincia de Tungurahua. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/Familia/Downloads/1874-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8614-1-10-20210920.pdf>
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: EPISTEME C.A.  
[https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Ballou, R. (2004). Logística: administración de la cadena de suministro. México D.F.: Pearson.  
[https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica\\_administracion\\_de\\_la\\_cadena\\_de\\_suministro\\_5ta\\_edicion\\_-\\_ronald\\_h\\_ballou.pdf](https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf)
- Behar, D. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación (2nd ed., p. 73). Argentina: Editorial Shalom.  
<https://es.scribd.com/doc/215401918/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-DANIEL-S-BEHAR-RIVERO>
- Bureau, V. (2009). Administración de la cadena de suministro en una empresa. Logística Integral (pág. 36). Madrid- España: FC Editoria, 2da edición.
- Bernal, A. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Colombia, Pearson Educación. Recuperado de:  
[https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi\\_v\\_bernal\\_ruta.pdf](https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf)

- Berry, L. & Parasuraman, A. (1993). Building a New Academic Field: The Case of Services Marketing. *Journal of Retailing*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S002243590580003X>
- Berry, L. (1995). *Hacia un proceso de calidad total*. Editorial: Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y Logística*. Fondo Editorial PUCP. Lima, Perú. Recuperado de: <https://www.fondoeditorial.pucp.edu.pe/ciencias-e-ingenieria-/1158-cadena-de-suministro-y-logistica.html>
- Chamorro, G. Montes, M. Moron. D. (2017). *Gestión de la cadena de suministro y la efectividad de las compras en la oficina de abastecimiento del ministerio de cultura*. Recuperado de: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1494/TESIS\\_CHAMORRO%2cMONTES%2cMOR%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1494/TESIS_CHAMORRO%2cMONTES%2cMOR%c3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*, 2a. ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Claros G. (2021). "Gestión de la cadena de suministro y la exportación de durazno a Ecuador de la empresa "Exportaciones E importaciones Estelita S.A.C."". Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4909/GUILIANA%20ALEXANDRA%20CLAROS%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ellram, L. M., & Cooper, M. C. (2014). Supply chain management: It's all about the journey, Recuperado de: not the destination. *Journal of Supply Chain Management*, 50(1), 8–20. <https://doi.org/10.1111/jscm.12043>
- Gaither, T.F. (1983). *Creative Customer Service Management*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Gonzales, L. Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Marianp Melgar, Arequipa 2018*. Recuperado de: <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20GONZALEZ%20LUCERO%20HUANCA%20E.%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20LA%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20CONSUMIDORES%20DE%20RESTAURANTES%20DE%20POLLOS%20A%20LA%20BRASA%20DE%20MARIANP%20MELGAR%20AREQUIPA%202018.pdf>



20Gonzales\_Elena%20Huanca\_Tesis\_Titulo%20Profesional\_Titulo%20Profesional\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*. Recuperado de: [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2058/paredesrios\\_leyla.pdf?sequence=1](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2058/paredesrios_leyla.pdf?sequence=1)  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM0000000004985/full/html>

Gutierrez, G. & Bernardo, P. (1998). *Logística y distribución física*. Madrid: McGraw Hill. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=13655>.

Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2012). *Metodología de la Investigación* (5° ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández, R., Fernández, C & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed., p. 166). México: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Hernández, R., & Coello, Z. (2008). *El paradigma cuantitativo de la investigación científica* (p. 36). La Habana: Editorial Universitaria. Recuperado de: <https://sbecdb035178db168.jimcontent.com/download/version/1408468203/module/10120105860/name/El-paradigma-cuantitativo-de-la-investigacion-cientifica.pdf>

Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Lopez, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clients del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

- Lozano, A. Delgado, k. (2015). Análisis de la cadena de suministro de las empresas del sector metalmeccánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad Andina de Naciones. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10021/1/UPS-GT001026.pdf>
- Lovelock, C. (1996). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. Journal of Marketing. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/1251193>
- Manzano, C. (2017). La cadena de suministro en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24797/3/T3894M.pdf>
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008. Recuperado de: [http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion.shtm](http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion/investigacion.shtm)
- Oliva, C. (2017). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa regional de servicio público de electricidad electrosur S.A., en el distrito de Tacna, 2016. Recuperado de: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2713/1118\\_2017\\_oliva\\_mallorca\\_cj\\_fcje\\_ciencias\\_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2713/1118_2017_oliva_mallorca_cj_fcje_ciencias_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oyola, J. (2018). El Supply chain management y la calidad del producto de las empresas Agroexportadoras en la Provincia de Barranca, 2017. Recuperado de: <http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/829/TFCE-01-26.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Paliza, G. Paliza, M. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Gauliz S.A.C. del distrito de Breña, Lima 2018. (Tesis de Licenciado en Administración). Universidad Inca Garcilazo De la Vega. Lima-Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3829/TESIS\\_](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3829/TESIS_)

%20PALIZA%20MONAGO%20G.%20Y%20PALIZA%20MARCOS%20MARVIN.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Peel, M. (1993). El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia. España: Ediciones Deusto. Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=14013479022>

Pedroza, H. Discovskiy, L. (2007). Manual del curso “tecnicas de investigación Cuantitativa y Cualitativa” Maestria de desarrollo rural. UCA. Managua, Nicaragua. Recuperado de: <file:///C:/Users/Familia/Downloads/BVE17089176e.pdf>

Paredes, L. (2015). Influencia de la cadena de suministro en la calidad de servicio en la empresa Cementos Pacasmayo S.A.A. (Tesis de Licenciada en Administración). Recuperado de: [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2058/paredesrios\\_leyla.pdf?sequence=1](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2058/paredesrios_leyla.pdf?sequence=1)

Pérez, R. (2010). Nociones Básicas de Estadística. Servicio de publicaciones de la Universidad de Oviedo, Recuperado de: [https://books.google.es/books?id=0mHWT5Zs7pIC&pg=PA138&lpg=PA138&dq=concepto+de+muestra+censal&source=bl&ots=09z1J1n9At&sig=4\\_NTvclRKZ0\\_fluWuK6mhvdaWJQ&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi8xOmukuvSAhUE5GMKHRNvAQM6AEIUjAJ#v=onepage&q=concepto%20de%20muestra%20censal&f=false](https://books.google.es/books?id=0mHWT5Zs7pIC&pg=PA138&lpg=PA138&dq=concepto+de+muestra+censal&source=bl&ots=09z1J1n9At&sig=4_NTvclRKZ0_fluWuK6mhvdaWJQ&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi8xOmukuvSAhUE5GMKHRNvAQM6AEIUjAJ#v=onepage&q=concepto%20de%20muestra%20censal&f=false)

Quispe, Y. (2017). Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote. (Tesis de Licenciada en Administración). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10212/quispe\\_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10212/quispe_ry.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Tronco, I. Maldonado, O. Ortega, D. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transportes Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita

2018. (Licenciado en Administración y Gestión de Empresas). Universidad Peruana De Las Americas. Lima-Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, Z. (2009). La investigación participativa: Como utilizarla en orientación. Revista Educación. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Vera, J. (2018). Fundamentos de metodología de la investigación científica (1st ed., p. 50). Guayaquil: Ediciones Grupo Compás 2018. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/330874313\\_LIBRO\\_METODOLOGIA\\_portada](https://www.researchgate.net/publication/330874313_LIBRO_METODOLOGIA_portada)

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios (3rd ed., pp. 39-40). Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES						
OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE 1 : CADENA DE SUMINISTRO						
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>CADENA DE SUMINISTRO</b>	Chopre y Meindl (2008) nos señalan que la cadena de suministro, tiene como finalidad satisfacer las necesidades que requieren los clientes, no solamente tiene como actores principales al área de producción y a proveedores de materia, primas sino a diversos protagonistas como a los medios de transporte, almaceneros y personal de venta; todos involucrados directa o indirectamente en el cumplimiento de satisfacer la necesidad del cliente. Esto no limita al desarrollo de nuevos productos, el marketing, las operaciones, la distribución, las finanzas y la atención al cliente. La misma se ve involucrada desde la obtención de la materia prima hasta la obtención del producto o servicio que será ofrecido al consumidor final (p.3).	El presente estudio, para el trabajo de campo aplico la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento asimismo se tomo los indicadores y dimensiones de la teoría principal, respecto al tema.	FABRICACION	CALIDAD DE MATERIA PRIMA	1,2	Escala de Likert 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Algunas Veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre
				NIVEL DE TECNOLOGÍA	3,4	
				CONTROL Y GESTION	5,6	
			DISTRIBUCION	PREPARACIÓN DEL PEDIDO	7,8	
				TRANSPORTE	9,10	
				TIRMPO DE ENTREGA	11,12	
			CLIENTE	NIVEL DE SATISFACCION	13,14	
				NIVEL FIDELIZACION	15,16	
				NIVEL DE ACEPTACION	17 Y 18	

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

**OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE 2 : CALIDAD DE SERVICIO**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Grönroos (1984), la calidad de servicio se define como una captación que se llega a formar mediante dos componentes: la primera sobre una dimensión técnica, la segunda por una que se relaciona con el proceso. Los servicios son principalmente el desarrollo como lo inmaterial y que se va experimentando de forma parcial, en la que la actividad del proceso de fabricación y consumo se ejecuta de manera paralela. Se crean intercambios donde se permite incluir secuencias ocasionales de verdades por ambas partes tanto el cliente y el proveedor del servicio. (p. 37).	El presente estudio, para el trabajo de campo aplico la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento asimismo se tomo los indicadores y dimensiones de la teoría principal, respecto al tema.	INTERACCIÓN	RELACION CON LOS CLIENTES	1,2	Escala de Likert 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Algunas Veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre
				PARTICIPACIÓN	3,4	
				CONTACTO	5,6	
			SEGURIDAD	CONFIANZA	7,8	
				CREDIBILIDAD	9,10	
				CONOCIMIENTO	11, 12	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	ACCESIBILIDAD	13,14	
				RAPIDEZ	15,16	
				TIEMPO	17 Y 18	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
<b>SEÑOR(A):</b>						
Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirá para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con el Operador Económico Autorizado y la Competitividad. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.						
<b>INSTRUCCIONES:</b> A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente: Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)						
CUESTIONARIO						
VARIABLE 1: CADENA DE SUMINISTRO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
<b>FABRICACIÓN</b>	<b>CALIDAD DE MATERIA PRIMA</b>					
	1. ¿La empresa realiza control de calidad periódicamente a los materiales utilizados para la fabricación de equipos y piezas?					
	2. ¿Todos los insumos que se utilizan para la fabricación del equipo pasan por tratamiento certificado?					
	<b>NIVEL DE TECNOLOGÍA</b>					
	3. ¿El nivel de los equipos tecnológicos para la fabricación cumple con los estándares de calidad?					
	4. ¿Los repuestos utilizados para el mantenimiento de los equipos tecnológicos son los adecuados?					
<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>CONTROL Y GESTIÓN</b>					
	5. ¿Durante el proceso de fabricación se realiza supervisión y control al recurso humano?					
	6. ¿Las áreas relacionadas a la fabricación realizan control y gestión diariamente sobre el mantenimiento de piezas y máquinas?					
<b>CLIENTES</b>	<b>PREPARACION DEL PEDIDO</b>					
	7. ¿Los requerimientos solicitados suelen darse de manera formal mediante correo electrónico?					
	8. ¿La entrega de los requerimientos para su traslado sedan de manera conforme a lo solicitado?					
	<b>TRANSPORTE</b>					
	9. ¿Los medios de transporte utilizado para el traslado de materias primas y equipos son los adecuados ?					
	10. ¿Los medios usados para el traslado de las mercancías cumplen con los lineamientos establecida por la ley?					
<b>CLIENTES</b>	<b>TIEMPO DE ENTREGA</b>					
	11. ¿La entrega de los requerimientos solicitados cumplen con los plazos establecidos ?					
	12. ¿Se han presentado deficiencias en la entrega de requerimientos solicitados?					
	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>					
	13. ¿La solución a los problemas, mantiene satisfechos a los clientes?					
	14. ¿Cómo empresa se sienten satisfechos por lograr la entrega del producto final en plazos establecidos?					
	<b>NIVEL DE FIDELIZACIÓN</b>					
	15. ¿Cómo empresa logran cumplir los objetivos del consumidor final?					
<b>CLIENTES</b>	16. ¿La calidad de servicio que ofrece la empresa es el esperado por los clientes.?					
	<b>NIVEL DE ACEPTACIÓN</b>					
	17. ¿ La empresa es reconocida por sus diferentes servicios que brinda?					
	18. ¿La empresa a nivel internacional ha sido aceptada de manera confiable ?					

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**SEÑOR(A):**

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirá para recopilar datos informativos acerca de las dos variables de estudios de mi proyecto de investigación relacionadas con el Operador Económico Autorizado y La Competitividad. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Siempre (5) – Casi Siempre (4) – Algunas Veces (3) – Pocas Veces (2) – Nunca (1)

**QUESTIONARIO**

**VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO**

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
<b>INTERACCIÓN</b>	<b>RELACIÓN CON LOS CLIENTES</b>					
	19. ¿La información que se brinda a los clientes es comprensible?					
	20. ¿Se reconoce el interés del cliente y se interactúa ante la cadencia de su necesidad?					
	<b>PARTICIPACIÓN</b>					
	21. ¿El cliente puede opinar en el modo de ejecución del servicio?					
	22. ¿El cliente puede suplir un valor agregado en el servicio?					
	<b>CONTACTO</b>					
23. ¿Los clientes se sienten identificados con la empresa?						
24. ¿Los clientes pueden recibir información vía teléfono, correos?						
<b>SEGURIDAD</b>	<b>CONFIANZA</b>					
	25. ¿Los trabajadores transmiten confianza al describir los servicios que se brindan a los clientes?					
	26. ¿El profesionalismo de los colaboradores transmite confianza a los clientes?					
	<b>CREDIBILIDAD</b>					
	27. ¿La empresa cuenta con buena reputación?					
	28. ¿Los pagos que se realizan a la empresa es segura?					
	<b>CONOCIMIENTO</b>					
29. ¿Los trabajadores de la empresa poseen suficiente conocimiento del servicio que se brinda?						
30. ¿Los trabajadores brindan información clara y precisa a los clientes?						
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>ACCESIBILIDAD</b>					
	31. ¿El trato que se brinda a los clientes es eficiente y con igualdad?					
	32. ¿Los horarios de atención al cliente son flexibles?					
	<b>RAPIDEZ</b>					
	33. ¿Los trabajadores atienden con eficiencia a las necesidades de los clientes?					
	34. ¿El personal de la empresa cuenta con las herramientas necesarias para dar solución a inquietudes y/o problemas que se presenten en los servicios requeridos por el cliente?					
	<b>TIEMPO</b>					
35. ¿Se informa a los clientes sobre los tiempos de elaboración de sus equipos y/o piezas requeridos por parte del cliente?						
36. ¿En la fabricación de los equipos la empresa cumple con los plazos establecidos según programación ?						



### Anexo 3. Validez y confiabilidad de instrumentos.

Tabla 8. Validez y confiabilidad de instrumentos.

Validez del instrumento por juicio de expertos

Expertos	Aplicable
Dr. Márquez Caro, Fernando Luis	Aplicable
Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela	Aplicable
Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel	Aplicable

La validez del instrumento por juicio de expertos indica que es aplicable

### Anexo 4. Confiabilidad de los Instrumentos

Tabla 9. Alfa de Crombach Variable Cadena de Suministro

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.974	18

Tabla 10. Alfa de Crombach Variable Calidad de Servicio

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	18

## Anexo 5. Validación de expertos del instrumento de investigación



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela
- I.2. Especialidad del Validador: \_Dra. Administración de la educación
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Cieza Latorre Blanca Celida, Coronel Tamariz Mailyn

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

### **III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

### **IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

85%

Los Olivos, 09 de Julio del 2021.



Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña

DNI: 41478652

Teléfono: 995801023

### **V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

Variable 1: CADENA DE SUMINISTRO

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		

**Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		

Los Olivos, 09 de Junio del 2021.



Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña

DNI: 41478652

Teléfono: 995801023

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del Validador: Márquez Caro, Fernando Luis

I.2. Especialidad del Validador: Dr. En Administración

I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: Cieza Latorre Blanca Celida, Coronel Tamariz Marilyn

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

### **III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

### **IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

85%

Los Olivos, 09 de junio del 2021.

  
Dr. Márquez Caro, Fernando Luis  
DNI: 08729589  
Teléfono: 96489199

### **V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

#### **Variable 1: CADENA DE SUMINISTRO**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		

**Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		

Los Olivos, 09 de junio del 2021.



Dr. Márquez Caro, Fernando Luis

DNI: 08729589

Teléfono: 96489199

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del Validador: Pasache Ramos, Máximo Fidel

I.2. Especialidad del Validador: \_Mg. En Administración

I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: Cieza Latorre Blanca Celida, Coronel Tamariz Mailyn

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

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



**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

Se sugiere revisar definiciones y literatura la variable a trabajar. Sí cumple con la valoración requerida.

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

85%

Los Olivos, 09 de junio del 2021.



Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel

DNI: 07903350

Teléfono: 985997741

**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

**Variable 1: CADENA DE SUMINISTRO**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		

**Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		

Los Olivos, 09 de Junio del 2021.



Mg. Pasache Ramos, Máximo Fidel

DNI: 07903350

Teléfono: 985997741

**Anexo 6. Matriz de consistencia**

<b>Título:</b> “Cadena de suministro y calidad de servicio de la empresa SOTEMIN PERU SAC, Lima, 2021”					
<b>Autores:</b> Cieza Latorre, Blanca Celida- Coronel Tamariz Mailyn					
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>
<b>Problema principal:</b>	<b>Objetivo principal:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1. CADENA DE SUMINISTRO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fabricacion</li> <li>✓ Distribucion</li> <li>✓ Cliente</li> </ul>	<b>18 preguntas para variable 1</b>
¿Qué relación existe entre la cadena de suministro con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Peru SAC, Lima 2021?	Determinar la relación entre la cadena de suministro con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.	La cadena de suministros se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.			
<b>Problemas secundarios:</b>	<b>Objetivos secundarios:</b>	<b>Hipótesis secundarias:</b>	<b>VARIABLE 2. CALIDAD DE SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Interacción</li> <li>✓ Empatía</li> <li>✓ Capacidad de respuesta</li> </ul>	<b>18 preguntas para variable 1</b>
¿Qué relación existe entre la fabricación con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021?	Determinar si existe relación entre la fabricación con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.	La fabricación se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.			
¿Qué relación existe entre la distribución con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC Lima, 2021?	Determinar si existe relación entre la distribución con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021	La distribución se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021			
¿Qué relación existe entre el cliente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021?	Determinar la relación entre el cliente con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.	El cliente se relaciona con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021.			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b> SPSS</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Tipo de estudio:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de estudio:</b> Correlacional</p>	<p><b>Población:</b> La población informante del presente trabajo de investigación y estudio ha quedado definida por 60 colaboradores del area administratativa y operativos de la empresa SOTEMIN PERU SAC</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 60</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Censal probabilistico</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Cadena de Suministro</p> <p><b>Técnicas: Encuesta Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario sobre Cadena de Suministro desde la perspectiva de los directivos de la empresa SOTEMIN PERU SAC</p> <p><b>Año:</b> 2021</p> <p><b>Elaboración:</b> propia</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Empresa SOTEMIN PERU SAC</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p><b>Técnica: Encuesta Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario sobre calidad de servicio desde la perspectiva de los directivos de la empresa SOTEMIN PERU SAC</p> <p><b>Año:</b> 2021</p> <p><b>Elaboración:</b> propia</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Empresa SOTEMIN PERU SAC</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Individual</p>