



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“CADENA DE SUMINISTROS Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL DE
LIMA, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Lesli Linares Diaz

Asesor:

Dr. Henry Elder Ventura Aguilar

<https://orcid.org/0000-0003-4207-7682>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	RICHARD RANDY OLIVOS GUERRA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	ZACK PABLO JAVIER RIVASPLATA HORNA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	HENRY ELDER VENTURA AGUILAR
	Nombre y Apellidos

REPORTE DE SIMILITUD



Página 2 of 61 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid::1:3004436424

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
REPORTE DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Formulación del problema	21
1.3 Objetivos	21
1.4 Hipótesis	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
2.1. Tipo de investigación	23
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	27
2.4. Procedimiento de recolección de datos	28
2.5. Método de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Cadena de suministro	31
Tabla 2. Calidad de los servicios	32
Tabla 3. Prueba de Normalidad	32
Tabla 4. Análisis correlacional de la HE1	33
Tabla 5. Análisis correlacional de la HE2	33
Tabla 6. Análisis correlacional de la HE3	34
Tabla 7. Análisis correlacional de la HG	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño de la investigación	23
Figura 2. Niveles de la cadena de suministro	31
Figura 3. Nivel de la calidad de los servicios	32

RESUMEN

El presente estudio se realizó para determinar como la cadena de suministros se relaciona con la calidad de los servicios en una empresa industrial de Lima, 2023, respondiendo a la necesidad de optimizar la calidad, con miras a lograr una mayor competitividad. Para ello, se materializó una investigación de enfoque cuantitativo-correlacional, contando con la participación de una muestra de 40 trabajadores. Los hallazgos revelaron que el 95.0% y 52.5 de los encuestados consideraron de regular la cadena de suministro y de nivel medio la calidad de los servicios. Asimismo, los resultados inferenciales evidenciaron una correlación positiva estadísticamente significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) entre la cadena de suministros y la calidad de los servicios, con $Rho = 0.649$, lo cual implica que un mayor nivel en la cadena de suministro se traducirá en una mayor calidad de los servicios, constituyendo así un valioso aporte empírico al campo de la gestión logística y de servicios.

PALABRAS CLAVES: Cadena de suministros, calidad de los servicios, estrategia

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Referencias

- Arribas, T. (2008). *Validación y confiabilidad de los instrumentos*. Editorial Escuela Española.
- Baquero Villamil, G. A., Bernal Torres, L. S., Moreno Bohorquez, M., & Triana Mahecha, L. (2018). La efectividad de una cadena de suministro flexible: Clave para ser altamente competitivo. *Avances Investigación en Ingeniería*, 15(1), 103-111. <https://doi.org/10.18041/1794-4953/avances.1.4734>
- Bilbao Ramirez, J. L., & Escobar Callegas, P. H. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu.com.
- Blas Bolívar, L. M. (2019). *Cadena de suministro y su relación con los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45756>
- Caja Corral, Á. (2018). *Cómo hacer de la cadena de suministro un centro de valor*. MARGE BOOKS.
- Cajamarca Cajamarca, E. S., Jimbo Dias, J. S., & Cabrera Chalco, S. D. (2022). Estudio de la cadena de suministro de papel y cartón reciclado en la ciudad de cuenca-ecuador. *Ciencias administrativas*, 20, 8-8. <https://doi.org/10.24215/23143738e106>
- Calatayud, A., & Katz, R. (2019). *Cadena de suministro 4.0: Mejores prácticas internacionales y hoja de ruta para América Latina*. Inter-American Development Bank.
- Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Fondo Editorial de la PUCP.
- Cerda Lorca, J., & Valdivia Cabrera, G. (2020). *Conceptos básicos de metodologías de investigación clínica y epidemiológica*. Ediciones UC.

<https://es.scribd.com/book/456442879/Conceptos-basicos-de-metodologias-de-investigacion-clinica-y-epidemiologica>

Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administracion de la cadena de suministro*. Editorial Pearson.

https://www.academia.edu/32054312/Administracion_de_la_cadena_de_suministro_5_ed_Sunil_Chopra_y_Peter_Meindl

Cieza Latorre, B. C., & Coronel Tamariz, M. S. (2021). *Cadena de suministro y calidad de servicio de la Empresa SOTEMIN PERU SAC, Lima, 2021* [Tesis de Licenciatura,

Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80062>

CONCYTEC. (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*.

<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>

Diaz Becerra, T. E. (2021). *Cadena de suministro y calidad de servicio en la empresa ELITE*

GAMING PERU S.A.C distrito de Ventanilla, provincia constitucional del Callao, 2020

[Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79171>

Flores Carvajal, L. I. (2022). La gestión de cadena de suministro para la conformación de la red de comercialización en micro, pequeñas y medianas empresas del sector agrícola.

Revista Universidad y Sociedad, 14(4), 729-736.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202022000400729&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

[36202022000400729&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202022000400729&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Galeano, M. E. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad Eafit.

Hernández, I., Cardozo, G., García, A., Franco, N., & Vargas, D. (2019). *Dificultades del aprendizaje: Una mirada desde los factores del contexto*. Fondo Editorial – Ediciones

Universidad Cooperativa de Colombia.

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jaen Diaz, K. V. (2022). *La gestión de compras y la calidad de servicio de la empresa Ingeniería y Construcciones Victoria E.I.R.L, Chimbote, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92295>
- Jesús Vélez De Villa, R. L. (2023). *La gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis—2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huanuco]. <https://repositorio.udh.edu.pe/xmlui/handle/20.500.14257/4077>
- Manrique Nugent, M. A. L., Teves Quispe, J., Taco Llave, A. M., & Flores Morales, J. A. (2019). Gestión de cadena de suministro: Una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1136-1146. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>
- Martínez Begoña, M. (2020). *Comercialización del transporte y la logística*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Martínez Bencardino, C. (2019). *Estadística básica aplicada*. Ecoe Ediciones.
- Mayuri Ramos, J. (2023). *Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María—2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2252>
- Mejías Acosta, A., Godoy Durán, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40). <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>

Mesa, J. I., & Carreño, D. A. (2020). Metodología para aplicar Lean en la gestión de la cadena de suministro. *Revista ESPACIOS*, 41(15).
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n15/20411530.html>

Mias, C. D. (2018). *Metodología de investigación estadística aplicada e instrumentos en neuropsicología: Guía práctica para investigación*. Grupo Encuentro Editor.

Miranda Cruz, M. B., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M. L., Tapia Hermida, L. X., & Fuentes Gavilánez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. *Alausí. Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446.
<https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2179>

OECD. (2018). *Manual de Frascati 2015 Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental*. OECD Publishing.

Sánchez Suárez, Y., Pérez Castañeira, J. A., Sangroni Laguardia, N., Cruz Blanco, C., & Medina Nogueira, Y. E. (2021). Retos actuales de la logística y la cadena de suministro. *Ingeniería Industrial*, 42(1), 169-184.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362021000100169&lng=es&nrm=iso&tlng=pt

Sánchez Vistin, M., & Caisa Yucailla, E. D. (2023). Gestión de la cadena de suministro: Un acercamiento a la planeación sistemática. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(Extra 1-1), 61-75. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8823222>

SCOPUS. (2023). *Analyze search results «supply chain»*. <https://acortar.link/j4u4n4>

Silva Juárez, R., Julca Calderón, F., Luján-Vera, P. E., & Trelles Pozo, L. R. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de

Canchaque-Perú | Revista de Ciencias Sociales. *Revista De Ciencias Sociales*, 27.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/36502>

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021).

La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente:

Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.

<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Suárez-Solórzano, T., Riofrío-Riera, M., & Benítez-Luzuriaga, F. (2023). Gestión de la Cadena

de Suministro para Potenciar la Internacionalización de las Pymes de la Provincia El

Oro. *Economía y Negocios*, 14, 149-160. <https://doi.org/10.29019/eyn.v14i1.1002>

UPN. (2024). *Código de ética para la investigación científica en UPN*.

<https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/documentos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-cientifica-en-upn.pdf>

Ventura-León, J. L., Arancibia, M., & Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez

y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista*

médica de Chile, 145(7), 955-956. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>

Yampi Escobar, S. (2023). *Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124253>

Zambrano, H. Y. L., & Villagrán, J. L. R. (2020). Impacto de la cadena de suministro en el

desempeño organizacional. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(7), Article 7.

<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/48>

Zapata-Cortes, J. A., Vélez-Bedoya, Á. R., & Arango-Serna, M. D. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Investigación administrativa*, 49(126).

<https://doi.org/10.35426/iav49n126.08>

Anexos