UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022.

Tesis para optar el título profesional de

CONTADOR PÚBLICO

JOSE ALBERTO GUEVARA MALDONADO

NINO MANUEL DIAZ CHAVEZ

Pucallpa – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 1:00 PM .....del día lunes 05 de diciembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Roger Lozano Ruiz (Presidente), Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez (Miembro) y Mg. Peter Matos Chino (Miembro).**

Se realizó la sustentación de la tesis titulada: **"GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad**: Nino Manuel Diaz Chavez y Jose Alberto Guevara Maldonado, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 2:00 PM .....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Roger Lozano Ruiz
Presidente

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez
Miembro

Mg. Peter Matos Chino
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Mg. Roger Lozano Ruiz

Presidente

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodríguez

Miembro

Mg. Peter Matos Chino

Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Asesor

Bach. Nino Manuel Diaz Chavez

Tesista

Bach. Jose Alberto Guevara Maldonado

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0734-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022".

Autor(es)	:	**GUEVARA MALDONADO, JOSÉ ALBERTO** **DIAZ CHAVEZ, NINO MANUEL**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	CONTABILIDAD
Asesor(a)	:	Dr. ASTOHUAMAN HUARANGA, ALEX DAVIS

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el articulo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 28/11/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, José Alberto Guevara Maldonado

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:
Gestion de la Cadena de Abastecimiento y Calidad del Servicio de las Ferreterias del Distrito de Yarinacocha año 2022

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Alex Davis Astohuaman Huarango

En la Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Ciencias Contables y Financieras

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 27 / 03 / 2023

Email: Joalgue-23@hotmail.com Firma:

Teléfono: 971344513 DNI: 44744758

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, NINO MANUEL DIAZ CHAVEZ

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERIAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA AÑO 2022

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: ALEX DAVIS ASTOLHUAMAN HUARANGA

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: Ciencias Contables y Financieras

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 27 / 03 / 2023

Email: Cpdiaz@Gmail.com
Teléfono: 931792497

Firma: C M D
DNI: 61077451

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado en primer lugar a Dios, por haberme guiado en todo este proceso, por estar en cada paso que doy cuidándome y brindando fortaleza para continuar. A mis padres, que a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo un apoyo en todo momento.

José Guevara

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios cual fue el creador de todas las cosas, el que me ha dado la fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado. De igual forma a mis padres, padres por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su apoyo incondicional en todo el proceso de mi formación.

Nino Díaz

Agradecimiento

Con toda la gratitud que podemos mostrar queremos agradecer a todo el personal de la Universidad Nacional de Ucayali, la cual nos abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

De manera especial, queremos también brindar un agradecimiento a los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables quienes desempeñaron un papel de guías en nuestro camino de formación profesional.

José y Nino

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN xvi
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO INVESTIGACIÓN 20
1.1. Descripción del problema 20
1.2. Formulación del problema 22
1.2.1. Problema general 22
1.2.2. Problemas específicos 23
1.3. Objetivos 23
1.3.1. Objetivo general 23
1.3.2. Objetivos específicos 23
1.4. Hipótesis 23
1.4.1. Hipótesis general 23
1.4.2. Hipótesis específicas 24
1.5. Variables 24
1.5.1. Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 24
1.5.2. Variable 2: Calidad del servicio 24
1.6. Operacionalización de variables 24
1.6.1. Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 24
1.6.2. Variable 2: Calidad del servicio 25
1.7. Justificación e importancia 26
1.7.1. Justificación teórica 26
1.7.2. Justificación metodológica 26
1.7.3. Justificación practica 27
1.7.4. Importancia 27
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 28
2.1. Antecedentes del problema 28
2.1.1. Antecedentes internacionales 28
2.1.2. Antecedentes nacionales 31
2.2. Bases teóricas 35
2.2.1. Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 35
2.2.2. Variable 2: Calidad del servicio 36
2.3. Definición de términos básicos 37
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 41
3.1. Método de investigación 41
3.1.1. Tipo de investigación 41

3.1.2. Nivel de investigación 41
3.1.3. Diseño de investigación 42
3.2. Población y muestra 42
3.2.1. Población 42
3.2.2. Muestra 42
3.3. Instrumento de recolección de datos 43
3.4. Procedimiento de recolección de datos 43
3.5. Tratamiento de los datos 43
CAPITULO IV: RESULTADOS 45
4.1. Resultados de la investigación 45
4.1.1. Resultados de la evaluación del documento 45
4.1.2. Resultados de la aplicación del instrumento 46
4.2. Prueba de hipótesis 64
4.2.1. Prueba de normalidad 64
4.3. Contraste de hipótesis 66
4.3.1. Contraste de la hipótesis general 66
4.3.2. Contraste de la primera hipótesis especifica 67
4.3.3. Contraste de la segunda hipótesis especifica 69
4.3.4. Contraste de la tercera hipótesis especifica 70
4.4. Discusión de resultados 71
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 75
5.1. Conclusiones 75
5.2. Recomendaciones 76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 78
ANEXOS 86
Anexo N°1: Operacionalización de variables 86
Anexo N°2: Matriz de consistencia 87
Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos 88
Anexo N°4: Validación del instrumento 92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento 45

Tabla 2: Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 46

Tabla 3: Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: proceso de planificación y aprovisionamiento 48

Tabla 4: Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: Proceso de organización y control 50

Tabla 5: Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: Proceso de planificación y aprovisionamiento 52

Tabla 6: Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la variable 2: calidad de servicio 54

Tabla 7: Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: Tangibilidad de la variable 2: Calidad de servicio 56

Tabla 8: Escala para la evaluación (baremo)de los resultados de la dimensión fiabilidad de la variable 2: calidad de servicio 58

Tabla 9: Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: Capacidad de respuesta de la variable 2: Calidad de servicio 60

Tabla 10: Escala para la evaluación (baremo)de los resultados de la dimensión: Seguridad de la variable 2: Calidad de servicio 62

Tabla 11: Prueba de normalidad 65

Tabla 12: Interpretación de los valores del coeficiente de Rho Spearman 66

Tabla 13: Grado de correlación y nivel de significancia entre la variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento y la variable 2: Calidad de servicio 67

Tabla 14: Grado correlacional y nivel de significancia entre la dimensión 1: Proceso de planificación y abastecimiento y la variable 2: Calidad de servicio 68

Tabla 15: Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 2: Proceso de organización y control y la variable 2: Calidad de servicio 69

Tabla 16: Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión 3: Proceso de distribución y la variable 2: Calidad de servicio 70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grafico de barras de la variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 47

Figura 2: Grafico circular de la variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 47

Figura 3: Grafico de barras de la dimensión: Proceso de planificación y aprovisionamiento de la variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 48

Figura 4: Grafico circular de la dimensión: Proceso de planificación y aprovisionamiento de la variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 49

Figura 5: Grafico de barras de la dimensión: Proceso de organización y control de la variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 50

Figura 6: Grafico circular de la dimensión 2: Proceso de organización y control de la variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 51

Figura 7: Grafico de barras de la dimensión: Proceso de planificación y abastecimiento de la variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 52

Figura 8: Grafico circular de la dimensión: Proceso de planificación y abastecimiento de la variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento 53

Figura 9: Grafico de barras de la variable 2: Calidad de servicio 54

Figura 10: Grafico circular de la variable 2: Calidad de servicio 55

Figura 11: Grafico de barras de la dimensión 1: Tangibilidad de la variable 2: Calidad de servicio 56

Figura 12: Grafico circular de la dimensión 1: Tangibilidad de la variable 2: Calidad de servicio 57

Figura 13: Grafico de barras de la dimensión 2: fiabilidad de la variable 2: Calidad de servicio 58

Figura 14: Grafico circular de la dimensión 2: Fiabilidad de la variable 2: Calidad de servicio 59

Figura 15: Grafico de barras de la dimensión 3: Capacidad de respuesta de la variable 2: Calidad de servicio 60

Figura 16: Grafico circular de la dimensión 3: Capacidad de respuesta de la variable 2: Calidad de servicio 61

Figura 17: Grafico de barras de la dimensión 4: Seguridad de la variable 2: Calidad de servicio 62

Figura 18: Grafico circular de la dimensión 4: Seguridad de la variable 2: Calidad de servicio 63

RESUMEN

El presente estudio estableció como objetivo general determinar qué tipo de relación existe entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. Así que se encontró conveniente efectuar un estudio de tipo aplicado, teniendo como apoyo al método hipotético-deductivo, asimismo, empleó un nivel de investigación correlacional y un diseño no experimental de corto trasversal. En ese mismo sentido, como población de estudio se consideró a todos los dueños de las ferreterías que se encuentran ubicadas en el distrito de Yarinacocha, tomando en cuenta eso, se encontró adecuado establecer como muestra de estudio a los 64 dueños de las ferreterías. Por otra parte, como instrumento de recolección de datos se usó al cuestionario, el mismo que comprendió 36 preguntas que fueron planteadas con relación a los indicadores correspondiente a las dimensiones de cada variable, asimismo, las respuestas dadas para dichas preguntas fueros divididas en cinco alternativas y codificadas según escala ordinal, por lo que se tuvo que asignar valores partiendo del 1 y terminado en 5. Además, los datos recogidos en la aplicación del cuestionario fueron ordenados por medio de hojas Ms Excel, para posteriormente ser procesados por el programa SPSS versión 25, esto con propósito de generar tablas y gráficos que faciliten el análisis y comprensión de los resultados. Complementariamente, se ejecutó el contraste de hipótesis, por lo que se necesitó calcular el coeficiente de Rho Spearman, el mismo que arrojó un resultado igual a 0,860, determinándose a partir de ello que existe una correlación positiva y alta; de igual forma se calculó el valor p, el cual evidenció una cifra equivalente a 0,000, por lo que se demostró que la existencia de una relación significativa entre las variables. Finalmente, se concluyó que la gestión de la cadena de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha año 2022.

Palabras clave: Ferreterías / Abastecimiento / Yarinacocha

ABSTRACT

The present study established as a general objective to determine what type of relationship exists between the management of the supply chain and the quality of the service of the hardware stores of the district of Yarinacocha, year 2022. So it was found convenient to carry out an applied type study, taking into account In support of the hypothetical-deductive method, it also used a correlational level of research and a non-experimental short-transversal design. In that same sense, all the owners of the hardware stores that are located in the district of Yarinacocha were considered as the study population, taking this into account, it was found appropriate to establish the 64 owners of the hardware stores as a study sample. On the other hand, the questionnaire was used as a data collection instrument, which included 36 questions that were raised in relation to the indicators corresponding to the dimensions of each variable, likewise, the answers given for these questions were divided into five alternatives. coded according to ordinal scale, so values had to be assigned starting from 1 and ending in 5. In addition, the data collected in the application of the questionnaire were ordered by means of MS Excel sheets, to later be processed by the SPSS version 25 program, this with the purpose of generating tables and graphs that facilitate the analysis and understanding of the results. In addition, the hypothesis test was carried out, so it was necessary to calculate the Rho Spearman coefficient, the same one that yielded a result equal to 0.860, determining from this that there is a positive and high correlation; Similarly, the p value was calculated, which showed a figure equivalent to 0.000, so it was shown that there was a significant relationship between the variables. Finally, it was concluded that the management of the supply chain is significantly related to the quality of service of the hardware stores in the Yarinacocha district in 2022.

Keywords: Hardware stores / Supply / Yarinacocha

INTRODUCCIÓN

Las empresas, cualquiera sea su rubro o tamaño, están obligadas a ser cada vez más competitivas, debido principalmente a las mayores exigencias de los demandantes y por el incremento permanente de organizaciones que buscan su respectiva cuota de mercado. La gestión de la cadena de abastecimiento permite añadir valor en la primera etapa de la producción - comercialización de productos o servicios esenciales, pensando directamente en una mejor satisfacción de los clientes y a la vez poder incrementar las ventas. En el presente estudio se ha abordado el tema de la gestión de la cadena de abastecimiento en concordancia con el enfoque de Díaz (2017), quien sostiene que esto surge como una evolución de la gestión logística tradicional al extenderse e integrarse las cadenas logísticas entre proveedores, fabricantes y consumidores generándose redes de abastecimiento, en las cuales la planificación de la demanda y sus implicaciones viene a ser lo más importante para la ejecución de los planes logísticos y más aún en las empresas con operaciones logísticas globalizadas ya que debe existir una sincronización de sus redes de abastecimiento con los agentes que interactúan en su cadena de suministros.

Dado que las empresas buscan siempre las mejores estrategias y mecanismos para generar una buena rentabilidad, la cual no sólo se ve reflejada en ganancias al final de un periodo, sino en una mejor gestión de todos los recursos de la empresa. Además, al estar ocurriendo una serie de cambio producto de la globalización de los mercados, generando que se innoven estrategias logísticas que involucren a las operaciones de las empresas, a partir de ello, el planteamiento de Baleta y Olmedo (2020) toma sentido, dado que sustenta que la cadena de abastecimiento es una variable compleja de la logística, puesto que, este facilita la conservación de un stock ideal y a disposición, asimismo contribuye con el cumplimiento de las demandas realizadas por los clientes a pesar de ser una función laboriosa en caso de que se trate de una economía frágil. Asimismo, de manera complementaria, explica que la gestión de inventarios es parte primordial dentro de la cadena de abastecimientos, dado que este pretende alcanzar la armonía de resolver, cuánto y cuándo solicitar las organizaciones

que desean continuar disputando y subsistiendo en el mercado, por lo que tienen que conseguir un adecuado control de calidad.

En este sentido se comprende la aparición de la Gestión de la cadena de suministros (Supply Chain Management), la misma que según Ramírez (2021) surge con el propósito de poder facilitar en las empresas la adquisición de una organización adecuada que permita realizar el desarrollo de un producto o servicio que pueda satisfacer las necesidades del cliente final. Sin embargo, para poder cumplir con dicho propósito no se debe dejar de lado las funciones de la compañía que son parte de la cadena de suministros, debido a que estas solo tienen un objetivo, el cual es el aumentar la eficiencia del desempeño a largo plazo. De tal forma que, se distingue a la cadena de abastecimiento como parte de la gestión de la cadena de suministros, puesto que, dicha cadena es definida por Aldana y Bernal (2019), como “el proceso de coordinación y control de las partes de un sistema mediante flujos y vínculos de largo plazo que se establecen entre una organización y una o más organizaciones en su entorno”; mientras que, la gestión de las cadenas de abastecimiento, entendida como “la integración de los procesos fundamentales del negocio de las empresas, relacionados con el suministro de productos y la prestación de servicios desde los proveedores primarios hasta el cliente final”.

En la actualidad se ha experimentado una revolución en la manera de operar la cadena de suministro de las empresas, observando qué mantener una cadena dentro de los marcos tradicionales ya no es una opción válida para las empresas, por ende, estas han estado contantemente incorporando e innovando los cargos de responsabilidad de la cadena, así como sus metas, orientándolas hacia la reducción de costos y errores, mejora en la distribución y la generación de una logística enfocada en el cliente. En tal sentido, Mata, Maldonado y Devesa (2021), plantean que, en estos tiempos de nada sirve brindar una buena atención, si no se cuenta con una sólida red de abastecimiento, puesto que, el abastecimiento es el punto de partida de la cadena, por lo que para conseguir una gestión optima y no encontrarse con problemas a lo largo de la cadena, se debe emplear las herramientas

correctas y precisas, de tal manera que se puede cumplir con la tarea de satisfacer al cliente. Sin embargo, uno de los mayores obstáculos que presentan los procesos de la cadena de suministro es el desentendimiento de sus trabajadores, ocasionando que muchas veces o se puede cumplir con la satisfacción optima de sus clientes.

En lo que respecta a la calidad en el servicio, esta es altamente relacionada a la percepción del cliente. Por ello, es preciso resaltar que el control de servicio y la calidad de los inventarios es uno de los elementos con gran valor, así se trate de empresas pequeñas o las más modernas comercialmente, dado que la verificación de la mercancía es una problemática compartida en común entre ellas. Asimismo, es vital resaltar que como antes ya mencionado, las organizaciones comerciales al estar dentro de un proceso de cambios que se generan cada vez más rápido, requieren de un mayor atrevimiento y entrega para adecuarse a la competencia que hoy el sector empresarial establece, y puedan ser acogidos como oportunidades y no como amenazas, con la finalidad de lograr un gran nivel de competitividad esperada, debido a que el control de servicio constituye la columna esencial que deben regirse las organizaciones para lograr las metas.

Por otra parte, la calidad del servicio se encuentra estrechamente involucrada con la gestión de la cadena de abastecimiento, dado a que, esta al desempeñarse de manera conjunta, permite que la gestión de cadena de abastecimiento actúe como una herramienta que permite a las empresas mejorar los procesos establecidos en todas las áreas involucradas, facilitando el correcto desarrollo de los productos o servicios, a través del buen manejo de los tiempos, de los inventarios, así como su debida entrega hasta el consumidor final. En ese sentido, se afirma que desarrollar de la mano a la gestión de la cadena de abastecimiento con la calidad de servicio, es una combinación que mejorara la eficiencia y eficacia de los procesos establecidos de una organización, en la que se deben tener en cuenta actividades de planificar, organizar, dirigir y optimizar de forma continua, puesto que ambos engloban sus procesos o características en la obtención de la satisfacción del cliente.

En ese contexto, el estudio realizado en la presente tesis se enfoca en la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad de servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022, en la cual se realizó un seguimiento y análisis en las actividades relacionadas a la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías. Para finalizar, se plantearon conclusiones en relación con los resultados obtenidos, por lo que la ejecución del presente estudio está más que justificada.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

La logística, entendida como ciencia del aprovisionamiento, se inició en el ámbito de la ingeniería militar, por la necesidad de contar con mecanismos de respuesta rápida para asegurar el abastecimiento de los ejércitos durante la guerra. Ospina y Sanabria (2017), manifiestan que el desarrollo de las técnicas logísticas fue por la extrema necesidad de contribuir a que mejoren las posibilidades de supervivencia de los combatientes en tiempos de guerra, para lo cual se les debía suministrar los materiales necesarios para cubrir sus necesidades vitales de alimentación, servicios sanitarios, transporte, armamento, etc.

A nivel internacional, el concepto de gestión de la cadena de abastecimiento viene evolucionando vertiginosamente, actualmente no solo incluye a los procesos de planificación del almacenamiento y el transporte de las mercancías, sino que incorpora el manejo de todo el flujo de producción de un bien o servicio, desde los componentes sin procesar hasta la entrega del producto final al consumidor. Gómez (2014) refiere que la gestión de las cadenas de abastecimiento, ha venido ampliando su campo de acción en el tiempo, abarcando ámbitos como la distribución física con el principal propósito de reducir los costos del transporte, la integración de las actividades internas y externas relacionadas a la fabricación del producto y también todo lo que tiene que ver con el flujo de materiales en la cadena de suministro de la cual es parte la empresa.

En la medida que puedan implementarse herramientas y técnicas acorde al entorno operativo de las empresas, se podría garantizar un adecuado seguimiento del nivel en que vienen cumpliéndose los objetivos. En el actual contexto global, una condición indispensable para que se pueda alcanzar algún grado aceptable de sostenibilidad, es propiciar y exigir el mejoramiento continuo, para lo cual se deben acopiar documentadamente las lecciones aprendidas de las experiencias anteriores. Es por esto que, el proceso de abastecimiento de cualquier empresa en crecimiento va necesariamente ligado a una palabra clave: integración,

o sea se le debe interpretar desde una visión conjunta de las actividades de aprovisionamiento, producción, almacenamiento, transporte y distribución, las cuales deben realizarse en forma articulada y de la manera más económica posible. El afán de minimizar los costos por desperdicio de materiales o por traslape de tareas, implica optimizar el tiempo que se invierte en el ciclo productivo, por lo que un estándar cada vez más popular en las industrias viene a ser la cadena de suministro *just in time* (justo a tiempo), que consiste en que los almacenes de los comercios minoristas puedan reabastecerse casi simultáneamente con la venta del producto, teniendo todo el tiempo la actitud de mejora continua, analizando los datos de los otros involucrados buscando identificar los puntos en los cuales se puedan efectuar mejoras adicionales.

Respecto al proceso de mejora de la cadena de abastecimiento, Arango, Adame y Zapata (2010), sostienen que esto abarca necesariamente los flujos de trabajo desde que se recepciona la materia prima para producir la mercancía, o si se trata de una empresa comercializadora, desde que los artículos son enviados por los proveedores, hasta que se realiza la distribución de todos los pedidos. Cada organización requiere poder desarrollar una estructura y procesos acorde a los requerimientos de los clientes, dando por sentado que los productos cumplen con los estándares mundiales de calidad y que a su vez les permita ser más competitivos obteniendo así una mayor cuota de mercado. Tanto los factores internos como los externos deben engranarse con la finalidad de dinamizar la interacción entre todos los departamentos dedicados a la producción o comercialización de las mercancías; por lo que la importancia de la cadena de abastecimiento resulta evidente al ser pieza clave dentro de la estructura necesaria para potenciar la producción y comercialización de bienes y servicios en todos los tipos de mercado, conociendo cuales son los recursos necesarios, qué cantidad se requiere, así como la forma más adecuada de aprovechar los recursos disponibles.

En las empresas ferreteras, el aspecto logístico es crítico no solo por la diversidad de productos que se comercializan, sino también por la poca tecnificación que se la venido

dando a las micro y pequeñas empresas del rubro, por lo que contar con una óptima cadena de abastecimiento es una condición fundamental para mantenerse en el mercado y tentar un crecimiento sostenido, pero su adecuada implementación implica no solo añadir equipos o personal calificado, también requiere proyectar seriedad y confiabilidad hacia los clientes, evitando que sean frecuentes los reclamos o pedidos de devolución. Resulta primordial llevar a cabo escrupulosamente las buenas prácticas recomendadas por la ciencia logística, desarrollando distintas estrategias que permitan alcanzar la eficiencia dentro del negocio con el fin de optimizar los procesos de las ventas, fidelizar a los clientes y contar con un ambientes mucho más seguros y organizados.

En el distrito de Yarinacocha, se han podido identificar determinadas ferreterías en las cuales se puede apreciar de lejos la informalidad en la que operan, por lo que sus actividades no están debidamente secuenciadas, no existe control de los artículos que ingresan o que se venden, no se cuenta con la documentación que permita realizar auditorías internas, los controles de inventario son casi inexistentes y es prácticamente nula la sistematización de sus procesos. Pese a ello estas empresas han venido obteniendo ingresos suficientes para subsistir en el mercado, pero la cercana presencia de las grandes cadenas que ofrecen una experiencia de compra mucho más satisfactoria con precios competitivos, hace que el futuro de las pequeñas ferreterías sea incierto, por lo que se ha considerado como tema prioritario de investigación poder establecer en qué medida se relacionan la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio en las ferreterías ubicadas dentro del distrito de Yarinacocha-Pucallpa.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Qué tipo de relación existe entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera el proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022?

¿En qué forma la organización y control se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022?

¿De qué modo el proceso de distribución y entrega se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar qué tipo de relación existe entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

Precisar de qué manera el proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Especificar en qué forma la organización y control se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Identificar de qué modo el proceso de distribución y entrega se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

La gestión de la cadena de abastecimiento se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

1.4.2. Hipótesis Específicas

El proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

El proceso de organización y control se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

El proceso de distribución y entrega se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento

"La gestión de cadena de abastecimiento o suministros consiste en la planificación, organización y control de aquellas actividades relacionadas con el flujo y transformación de bienes desde la concepción de un producto hasta llegar al usuario final" (Serna ,2022, p. 78).

1.5.2. Variable 2: Calidad del servicio

"La calidad de servicio representa una herramienta estratégica, permite ofrecer un valor añadido con respecto a la competencia, con ello se logra la percepción de diferencias en la oferta completa de la empresa" (Salas, 2021, p. 40).

1.6. Operacionalización de variables

1.6.1. Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento

"Es una práctica basada en la filosofía ganar/ganar la cual consiste en la planificación, organización y el control de los flujos de la red de valor, entre los que se encuentran los flujos transaccionales, de productos y/o servicios y de la información las cuales son aplicados a los proveedores" (Gothe, 2020, p. 67).

Dimensión: Proceso de planificación y aprovisionamiento

Indicadores:

- Proveedores
- Compras
- Seguimiento y recepción de compra

Dimensión: Proceso de organización y control

Indicadores:

- Gestión de inventarios
- Recepción y descargue de mercaderías
- Almacenamiento de mercadería
- Control de calidad

Dimensión: Proceso de planificación y aprovisionamiento

Indicadores:

- Contacto con el cliente
- Operatividad del transporte
- Procesamiento de pedidos
- Gestión de entrega al cliente

1.6.2. Variable 2: Calidad del servicio

"La calidad de servicio es exceder las expectativas del cliente, a través del conocimiento de los servicios, mercancías e información en general, además de la cordialidad, respeto y empatía hacia el cliente" (Cardozo, 2021, p. 78).

Dimensión: Tangibilidad

Indicadores:

- Apariencia de instalaciones
- Apariencia del personal

Dimensión: Fiabilidad

Indicadores:

- Compromiso
- Eficiencia

Dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores:

- Información oportuna
- Empatía
- Capacidad de reacción

Dimensión: Seguridad

Indicadores:

- Credibilidad
- Integridad
- Honestidad

1.7. Justificación e Importancia

1.7.1. Justificación Teórica

Para realizar un análisis relacionado a la cadena de abastecimiento y a la calidad del servicio de una ferretería, se requiere la comprensión cabal de un conjunto de conceptos de la ciencia logística. Es por ello por lo que, la presente investigación se justifica teóricamente porque implicó la revisión, reflexión y debate sobre las teorías y definiciones ya existentes.

1.7.2. Justificación Metodológica

Los resultados de la presente investigación ayudaron a verificar empíricamente la validez del instrumento de recolección da datos propuesto para aplicarse en la muestra seleccionada. Si bien la opinión de los expertos permitió emitir un primer juicio de validez; la justificación metodológica se manifiesta en que al poder aplicarlo y constatar que ha medido

lo que realmente se quiso medir y sin desviar la atención de los encuestados hacia otros aspectos, entonces se tiene un instrumento que puede servir como referente para futuras investigaciones.

1.7.3. Justificación Práctica

Al completarse el estudio, se obtuvieron resultados consolidados que permitieron plantear la solución al problema de no conocer el tipo de relación existente entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, por lo que la presente investigación estuvo justificada desde el punto de vista práctico.

1.7.4. Importancia

Las ferreterías juegan un papel muy importante en el desarrollo urbano de una ciudad, por lo cual el aporte para mejorar la forma como se les gestiona y cómo repercute esto sobre el bienestar de sus clientes, constituye una contribución de trascendencia social ya que incidió en la mejora de la calidad de vida de un sector importante de la población de Yarinacocha. Al existir empresas más eficientes, éstas tienen la posibilidad de generar mayor número de puestos de trabajo y ello dinamiza la actividad económica del lugar en el que se encuentran, por lo que el resultado final es que se logra incrementar el ritmo del desarrollo socioeconómico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Martínez (2018) en su tesis titulada *Tecnologías de la información y la comunicación como herramienta para implementar una estrategia de optimización logística*. Plantea como objetivo general mostrar que mediante las Tecnologías de la Información y la Comunicación es posible que personas involucradas en los procesos logísticos de una empresa, pero que no cuentan con la capacitación adecuada, puedan beneficiarse del uso de estrategias logísticas (complejas en varios casos) sin la necesidad de una capacitación especial. Se utilizó como metodología fuentes de investigación como sitios web, libros e información ya existente, luego del respetivo análisis de la información el autor concluyó que al observar las limitaciones que tiene el sistema, la conclusión que surge para pasar al siguiente nivel el cual debería ser capaz de distribuirse precisamente entre usuarios no especializados para que sean ellos quienes lo evalúen y retroalimenten para mejorarlo. Para poder hacer esto es necesario considerar no sólo el problema de Distribución - Repartición, sino el papel que este juega en toda la cadena de suministros, de tal manera de que la información que alimenta al sistema, así como la que produce pueda ser empleada (o generada) por otros módulos de la cadena. Por ejemplo, para que un usuario (un cliente) le sea atractivo experimentar con el sistema, el módulo que informa al proveedor en nivel de inventario del cliente debería ser parte del sistema que cliente use para controlar sus ventas.

Reyes (2018) en su tesis titulada *La logística contemporánea en un entorno competitivo*. Plantea como objetivo general analizar la importancia que ha recibido la logística dentro del sector empresarial para mejorar costos y por tanto evitar desviaciones de recursos económicos, creando la optimización adecuada para un mejor funcionamiento. Se utilizó como metodología un énfasis de investigación a nivel nacional e internacional para plantear una solución a la problemática principal, por lo cual el autor concluyó que con la hipótesis

planteada la logística hoy en día puede llegar a ser el detonante del desarrollo sustentable en México y sustentar el crecimiento de su economía a nivel macro, lo que puede lograr sostenerse e incluso darle presencia a nuestro país en el mundo y mayor fuerza, a tal punto que se vea reflejada la oportunidad de convertirse en un país altamente competitivo.

De la Hoz y Martínez (2017) en su tesis *Gestión Logística y competitividad en Pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico.* Plantea como objetivo general determinar la relación entre Gestión logística y Competitividad de las Pymes del sector de los operadores logísticos en el departamento del Atlántico. Se utilizó como metodología una investigación de tipo descriptiva de nivel correlacional con un diseño no experimental. Luego del análisis y discusión de resultados, los investigadores concluyeron a partir del estudio realizado, describir las actividades de Gestión logística en las Pymes del sector de los operadores logísticos, en el departamento del Atlántico. Entre esas actividades se encontró que la certificación de proveedores tiene una alta tendencia en las actividades de Gestión logística, aunado a la calidad de pedido, también se consideró la existencia de ficha, para llevar el registro de los pedidos que se realizan, asociado a la verificación del cumplimiento del tiempo de la entrega del proveedor, además de comprobar que el pedido coincida con el requerimiento establecido por la empresa.

Barrascout (2018) en su tesis titulada *Administración de la cadena de abastecimiento interna en una compañía transnacional dedicada a la fabricación y comercialización de cereales listos para consumir*. Plantea como objetivo general tomar mejores decisiones respecto de la entrega de valor al cliente, y así optimizar la cadena de abastecimiento. Se utilizó como metodología de investigación una de tipo explicativa recolectando información de fuentes como sitios web, libros, revistas, etc. Luego de analizar la información el autor concluyó que en la realización de los análisis tanto de costos, manejo de inventarios, del servicio al cliente, entre otros, la compañía no ha tomado en cuenta las actividades que agregan valor y las que no lo agregan en la cadena de abastecimiento interna, además la

Compañía Transnacional, cuenta con planes de contingencia, los cuales son utilizados como planes de verificación.

Lozano y Delgado (2018) en su tesis titulada *Análisis de la cadena de suministros de las empresas del sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad Andina de Naciones.* Plantea como objetivo general analizar la cadena de suministro del sector metalmecánico de Guayaquil, como incide en la competitividad de las empresas para la exportación de la Comunidad Andina. Se utilizó como metodología un análisis de la situación actual en el que se encuentra Guayaquil y el mercado estudiado, a lo que el autor concluyó que ecuador tiene una participación favorable en las exportaciones hacia Colombia, por tanto, se debe aprovechar las preferencias arancelarias con los países miembros de la Comunidad Andina.

Manzano (2017) en su tesis titulada *La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato.* Plantea como objetivo general analizar la cadena de suministros en el área de comercialización mediante el cumplimiento de sus procesos para mejorar la rentabilidad de la Empresa Rectima Industry. Se utilizó como metodología una investigación de tipo aplicada con un enfoque mixto. Luego de los respectivos estudios y análisis el autor concluyó que la mayor parte de la población encuestada coincide en que la estructura de la cadena de suministros en la comercialización, que tiene la empresa no se ajusta a las necesidades de la misma, ya que las funciones para los colaboradores no siempre están claras ni definidas.

Ochoa (2020) en su tesis *Análisis de la cadena de suministro en el proceso de producción de café seco bajo el modelo Scor, y su contribución al mejoramiento de la competitividad: estudio de caso finca la Alicia, Santuario, Risaralda*. Plantea como objetivo general determinar cómo este contribuye al mejoramiento de su competitividad. Tras la revisión bibliográfica de diferentes modelos de gestión para las cadenas de suministros se escogió el modelo SCOR debido a su facilidad para ser empleado en todo tipo de empresas, dado que parametriza términos, estandariza procesos, caracteriza plenamente los actores de

la cadena de suministros y establece indicadores de medición del desempeño, entre otras. A lo que el autor concluyó luego de realizar las investigaciones y su respectivo análisis de ello, a lo cual menciona que al aplicar e implementar el modelo SCOR en la finca La Alicia, se realizó la identificación, el análisis y la configuración de su CS, teniendo en cuenta la estructura proporcionada por dicho modelo; ello generó un mayor conocimiento de los proveedores de proveedores de esta. Igualmente, se pudo efectuar la caracterización de los proveedores directos o primarios de manera ordenada y categorizada; además, al implementar el modelo SCOR, se dio un mayor entendimiento de los flujos de los recursos, la información, los productos y demás elementos que tienen lugar entre los diferentes actores o agentes de la CS de la organización.

Echeverría (2017) en su tesis titulada *Estrategia de optimización de la cadena de suministro para comercial Davis S.A*. Plantea como objetivo general determinar las variables que generan bajos niveles de servicio a los clientes directos de Davis (Retail), generar un plan de mejora para obtener un fill rate38 de a lo menos un 90%39 en el 2017 y desarrollar un rediseño de la cadena de suministro actual para simplificar el proceso. La metodología por utilizar es un análisis de la situación actual y desarrollar una propuesta estratégica apropiada para el negocio. Los modelos conceptuales de SCM en el que respaldaremos nuestro trabajo es el modelo de reconciliación estratégica, que trata de alinear los requerimientos comerciales (requerimientos del mercado) con la cadena de suministro, también nos apoyamos en el modelo GICAV (gestión integral de la cadena de agregación de valor). A lo que el autor concluyó que, en relación a la propuesta de cambio en la estructura organizacional, no es fácil que sea aprobada por la empresa, pero cuando es bien respaldada podría ser una buena alternativa y bien recibida por la alta dirección de la compañía.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Goyzueta (2018) en su tesis titulada "*Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C. para la Formulación de una Propuesta de Mejora, Arequipa 2017*". Plantea como objetivo general brindar una mejora en la gestión logística, Para el logro del

objetivo citado se procedió a realizar una descripción y evaluación de los procesos de compras, almacenamiento y despacho de los bienes almacenados. Se utilizó como metodología una investigación de nivel descriptivo explicativo de tipo analítico con un diseño correlacional no experimental. Se utilizo como población los trabajadores y las áreas de la empresa que está conformada por 10 personas por lo cual la muestra fue utilizada en su totalidad. A lo que el autor concluyó como solución realizar procedimientos y un sistema documental adecuados para la gestión logística, creación de un sistema de codificación y propuesta de compra de un equipo que ayude en la recepción y despacho.

Ramos (2018) en su tesis *Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora Ralamn S.A.C*, para mejorar el servicio al cliente- Lambayeque 2016. Plantea como objetivo general implementar un Sistema de Gestión Logística para mejorar el servicio al cliente. Se emplearon diversas herramientas de ingeniería industrial, que no solo plantearon una solución desde el punto de vista de cumplimiento de los pedidos, sino además desde el punto de vista de control y de procedimientos. Se utilizó como metodología una investigación aplicada de diseño no experimental descriptiva. A lo que el autor concluyó luego de analizar las investigaciones realizadas que principales problemas identificados que influyen en la gestión logística y que impactan en el servicio al cliente, han sido la atención de los reclamos y o devoluciones que tiene una no conformidad 67.57%; la calificación de la oportunidad de entrega de los pedidos en un 50%. Así mismo, el tiempo de demora en entregar los pedidos que tiene una no conformidad de 59% y, por último, se ha considerado las deficiencias de abastecimiento de pedidos en su sistema tradicional.

Huamán, et. al (2020) en su tesis *Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz S.A.C. 2019.* Plantea como objetivo general determinar si la Gestión Logística permitirá mejorar la productividad en la empresa agroindustria CARAZ S.A.C. Utilizo como metodología de investigación una de tipo descriptiva, aplicada con diseño correlacional no experimental. Luego de las respectivas investigaciones los autores concluyeron que son muchos los problemas identificados en el sistema de la Gestión logística

de la empresa Agroindustria Caraz S.A.C, el cual se tomó en cuenta las variables para obtener el criterio de desempeño del proveedor. Aplicando la evaluación de proveedores se logró identificar que solo dos proveedores cumplían con lo requerido por la empresa lo que ocasionaba perdidas en ventas.

Quiñones (2020) en su tesis titulada *Gestión de Procesos Logísticos y su Incidencia en la Productividad de los Colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima-2020*. Plantea como objetivo general analizar la incidencia de la gestión de los procesos logísticos en la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima – 2020, para lo cual se planteó un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental de corte transversal, donde se implementó la encuesta (cuestionario) como técnica de recolección de datos. De manera que, se emplearon dos instrumentos tipo Likert para la medición de las variables gestión de los procesos logísticos y productividad de los trabajadores a una muestra de veinte personas (colaboradores). A lo cual los resultados del estudio evidenciaron que el 60% de las personas consultadas consideran que la gestión de los procesos logísticos de la Coordinación de almacén se ubicó en un rango alto, mientras que la productividad de los trabajadores resulto evaluada equitativamente, con una proporción del 50% que la ubica en el nivel satisfactorio y una del 50% que la califica como moderada. Asimismo, se demostró que la gestión de los procesos logísticos no presenta asociación con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima para el año 2020 (rho = 0.342; p-valor > 0.05). Al igual que lo evidenciado con la primera variable, no se evidenció relación significativa con las dimensiones planeación, implementación y control de los procesos logísticos.

Merchor (2019) en su tesis *Gestión logística y control de inventarios de la empresa*. Plantea como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión logística y el control de inventarios en los colaboradores de la empresa Corrales & Cía. S.A.C. El tipo de investigación es descriptivo correlacional y diseño es no experimental de corte transversal o

transeccional desarrollado en una muestra conformada por 50 colaboradores. Los instrumentos aplicados en la recolección de datos presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.905 para el cuestionario de gestión logística y 0.886 para el cuestionario de control de inventarios. En la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación positiva moderada mediante un resultado de Rho de Spearman de 0.624 con un nivel de significancia de 0.000. finalmente, el autor concluyó que existe una correlación moderada entre la gestión logística y el control de inventarios en los colaboradores de la empresa Corrales & Cía. S.A.C.

Cuba (2018) en su tesis *La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú S.A.C Lima, 2018*. Plantea como objetivo general demostrar si la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú. La investigación es de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico. A lo que el autor concluyó que la gestión logística se relaciona positivamente en la satisfacción del usuario Interno de Integramedica Perú afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos donde según el resultado del chi cuadrada X2 la hipótesis general alternativa queda aceptada.

Altez (2017) en su tesis *La gestión de la cadena de suministro: el modelo SCOR en el análisis de la cadena de suministro de una Pyme de confección de ropa industrial en Lima Este, Caso de estudio: RIALS E.I.R.L.* Plantea como objetivo general analizar y evaluar la cadena de suministro de una pyme de confección de ropa industrial a través del modelo SCOR para ofrecer un diagnóstico de los factores que condicionan su adecuada gestión y plantear oportunidades de mejora. La investigación tiene un alcance descriptivo con un diseño netamente cualitativo, no experimental, enfocado en el caso de estudio. Para esta investigación se tomó una muestra no probabilística, debido a que nuestro objeto de estudio

obedece a criterios diferentes: tamaño de la empresa, facturación, volumen de ventas, sector al que pertenece y tiempo en la industria. Para el análisis se utilizó herramientas cualitativas como entrevistas estructuradas, encuestas y guía de observación. A lo que el autor concluyó que el proceso de planificación de la cadena de suministro en Rials es aún una actividad precaria que no cuenta con una preocupación constante entre los responsables. Rials no realiza estimaciones de la demanda a mediano y largo plazo, lo que repercute en una inadecuada programación de sus inventarios y como consecuencia en su producción. El inexistente proceso y método de pronóstico dificulta una gestión adecuada de inventarios y las estimaciones necesarias de sus requerimientos.

Canal (2018) en su tesis *Gestión de la cadena de suministro para optimizar el abastecimiento de productos en empresas mixtilíneas situadas en provincias*. Plantea como objetivo general desarrollar una adecuada gestión de la cadena de suministro de una empresa comercial multilínea para mejorar los procesos de compra y venta, y satisfacer al consumidor final. Se realizó una investigación con un enfoque mixto y se recolectaron datos a través de una encuesta a los mismos pobladores, de tales resultados el investigador concluyó que el 80% de las empresas multilíneas ubicadas en la provincia tienen como principal problema en la atención al cliente el desabastecimiento de productos a causa de una mala gestión de proveedores, ocasionado en un 67 % por causa de un mal manejo de inventarios.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento

“La gestión de la cadena de abastecimiento es el manejo de todo el flujo de producción de un bien o servicio, para maximizar la calidad, la entrega, la experiencia del cliente y la rentabilidad desde los componentes sin procesar hasta la entrega del producto final al consumidor” (Diaz, 2017, p. 45).

“La gestión de la cadena de abastecimiento es controlar el proceso complejo de distribución de inversiones dentro y entre un gran número de naciones con leyes, culturas, niveles de desarrollo económico y aspiraciones diferentes”. (Nugent, 2020, p. 56).

Dimensión Proceso de planificación y aprovisionamiento

Según Polo (2021) “El proceso de planificación y aprovisionamiento ayuda a decidir que comprar, cuando y a que proveedor, durante este proceso se asigna el método a utilizar y se determinan los tiempos para el cumplimiento de la meta”. (p. 56).

Dimensión Proceso de organización y control

Según Schmidt (2021) “El proceso de organización y control consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes” (p. 67).

Dimensión Proceso de distribución y entrega

Según Nuño (2019) “El proceso de distribución y entrega es la parte del proceso logístico que se encarga de transportar las mercancías de un lugar a otro” (p. 48).

2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

“La calidad del servicio es un valor o sentimiento que se adquiere mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros mismos y nuestro entorno no solo con el objetivo de cumplir con las necesidades de nuestros clientes, sino también de crear una relación con ellos que perdure en el tiempo” (Negri, 2017, p. 54).

“La calidad del servicio al cliente se trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes, es sumamente importante porque esto puede depender el éxito de un negocio, el número de clientes, la fidelización de los mismos y hasta las recomendaciones con otros consumidores” (Castañeda, 2019, p. 67).

Dimensión Tangibilidad

Según Pino (2018) “La tangibilidad es todo aquello que es material y puede ser percibido con algún de los cinco sentidos, algo que se puede sentir con el tacto o que se puede ver con la vista” (p. 67).

Dimensión Fiabilidad

Según Shuttleworth (2019) “La fiabilidad es la probabilidad de que un bien funcione adecuadamente durante un periodo determinado bajo condiciones operativas específicas, es un instrumento de investigación obtiene sistemáticamente los mismos resultados si se utiliza en la misma situación en repetidas ocasiones” (p.90).

Dimensión Capacidad de respuesta

Según Flores (2018) “La capacidad de respuesta es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, seguridad conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (p. 47).

Dimensión Seguridad

Según Delgado (2017) “La seguridad consiste en hacer que el riesgo se reduzca a niveles aceptables, debido a que el riesgo se reduzca a niveles aceptables, debido a que el riesgo es inherente a cualquier actividad y nunca puede ser eliminado”. (p. 56).

2.3. Definición de Términos Básicos

Apariencia de instalaciones: “se define con el aspecto con el cuál se brinda las áreas de servicio al cliente, almacenes, oficinas, pasillos zonas de descanso, etc. Dentro de los edificios de la empresa de forma que se consiga mejor funcionamiento de las instalaciones”. (Vázquez, Rodríguez y Díaz, 1996, p.56)

Apariencia del personal: “es la suma de rasgos físicos, particularidades, actitudes que irradia una persona y que los demás captan”. (Herrera y Gil, 2016, p. 119)

Capacidad de reacción: “capacidad de inducir y ejecutar rápidamente acciones motoras breves, adecuadas a un estímulo”. (González y Camacho, 2017, p.2)

Credibilidad: “puede ser definida como la percepción que tiene el propio testigo u otras personas sobre la exactitud de un determinado testimonio”. (Sánchez, 2005, p.98)

Compras: “Una compra es una operación en la que se produce un intercambio. Esta se muestra en contraposición de otra operación denominada venta”. (Johnson, Leenders Y Flynn, 2012, p.34)

Control de calidad: “consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad. El control de la calidad es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida”. (Besterfield y Gonzl̀ez, 2009, p.23)

Contacto con el cliente: “es una de las interacciones más cruciales y desafiantes que ocurren entre el usuario y la marca. La primera impresión, además de irrepetible, es duradera”. (Díez, 2006, p.13)

Compromiso: “Surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses permanece con una consistente línea de actuación”. (Ayensa y Menorca, 2007, p. 252)

Eficiencia: “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos”. (Rojas y Valencia, 2018, p. 4)

Empatía: “es la habilidad de entender y compartir los sentimientos y las experiencias de las demás personas. Es imaginarte a ti mismo en la piel de otro. Sentir lo que sienten los demás, vernos a nosotros mismos y al mundo desde su punto de vista. Nos permite amar de manera más profunda”. (Breithaupt, 2011, p.56)

Gestión de entrega al cliente: “es el proceso desarrollado en una empresa mediante en cuál se organiza, realiza seguimiento y se solicitan las compras de productos o servicios. Esta gestión procura mantener un registro de los pedidos y administración de las personas, procesos y asociaciones necesarias para realizarlos”. (Brown, 1992, p.12)

Gestión de inventarios: “es el seguimiento de las mercancías desde los fabricantes hasta los almacenes y desde estas instalaciones hasta el punto de venta”. (Meana, 2017, p.24)

Honestidad: “es el valor que practican las personas honradas y sinceras. Inculca el respeto al prójimo, así como a los bienes ajenos. Una persona honesta piensa, dice y actúa de manera coherente y su fundamento son las buenas costumbres. diferencia entre el bien y el mal”. (Pino, 2015, p.193)

Información oportuna: “es la que todavía es útil, es actual, la información tiene un tiempo de vida que depende de la rapidez con que nueva información puede ser procesada y comunicada sustituyendo a la anterior. La puntualidad de la información va de la mano de la exactitud de la información”. (Godínez y Segura, 2011, p.148)

Integridad: “una persona íntegra es alguien en quien se puede confiar, un requisito principal en cualquier puesto de trabajo”. (Usera, 2006, p.36)

Operatividad del transporte: “Es el desplazamiento de una única clase de mercancía desde un lugar de origen, en el que se carga la mercancía, a uno de destino, en el que se descarga”. (Sagarra, et. al, 2004, p.45)

Procesamiento de pedidos: “es el proceso de recibir, procesar y cumplir con los pedidos que realizan los clientes. Es una parte fundamental de la gestión de una empresa y puede consumir gran parte de su tiempo si no se gestiona con eficacia”. (Meléndez, 2019, p.56)

Proveedores: “es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta”. (Laseter, 2004, p.22)

Recepción y descargue de mercaderías: “es el proceso mediante el cual los productos que han sido adquiridos a un proveedor llegan al almacén para que sean clasificados, controlados y colocados en él”. (Salamanca y Morales, 2017, p.45)

Seguimiento y recepción de compra: “La recepción viene a través de un seguimiento para mayor seguridad del producto, es el proceso de registro de que se han recibido los productos que se han pedido, de manera que las líneas de pedido de compra se pueden procesar para facturación”. (Ruiz, 2018, p.32)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de Investigación

En relación con el método de investigación, Hernández et al. (2018), plantean que: “El método hipotético-deductivo, surge a partir de determinados principios, teorías o leyes, de las cuales se derivan respuestas que explican el fenómeno y que vuelven a ser confirmadas en la práctica” (p.95).

En el presente estudio se empleó como método de investigación al método hipotético-deductivo, puesto que, se enfocó en plantear soluciones a los problemas de investigación ya establecidos por medio de hipótesis.

3.1.1. Tipo de Investigación

Respecto al tipo de investigación, Ríos (2017), sustenta que: “el tipo de investigación aplicado, empírica o práctica, es concreta y busca la aplicación de los conocimientos en resolver algún problema determinado” (p.80).

El presente estudio se optó por desarrollar una investigación de tipo aplicado, dado que, se buscó la aplicación y utilización de los conocimientos ya adquiridos.

3.1.2. Nivel de Investigación

Referente al nivel de investigación, Iglesias y Cortés (2004), expresan que: “los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables, además, se enfocan en saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (p.21)

Dentro del presente estudio se efectuó una investigación de nivel correlacional, ya que, se pretendió medir el grado de relación entre las variables gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad de servicios.

3.1.3. Diseño de Investigación

Con respecto al diseño de la investigación, Vera, Castaño y Torres (2018), explican que: “la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Además, lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 41).

Además, es de corte transversal, el cual según Vera, Castaño y Torres (2018), “es el que se enfoca en analizar datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido” (p.41).

El diseño que se aplicó en el presente estudio, es el no experimental, puesto que, no se realizaron manipulaciones deliberadas de las variables, sino que solo se observaron y analizaron, asimismo, es de corte de transversal, debido a que, todo esto ocurrió dentro de un determinado periodo de tiempo.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Según Esquivel, Irrazabal y Carbonelli (2011), “la población representa al número de personas a las cuales se les solicita información, depende tanto de los objetivos y alcances del estudio como de las características de las personas que la pueden suministrar” (p.100).

La población del presente estudio estuvo conformada por los dueños de las 64 ferreterías que se encuentran ubicadas en el distrito de Yarinacocha (N=64)

3.2.2. Muestra

Según Cohen y Gómez (2019), “la muestra constituye, solo una parte del conjunto total de la población y es poseedora de sus propias características” (p.234).

Dado que la población del presente estudio demuestra ser pequeña y accesible, se tomó en cuenta como muestra a toda la cantidad de la población. (n=64)

3.3. Instrumento de Recolección de Datos

Según Morán y Alvarado (2010) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, además, permite aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio" (p.47).

Este instrumento estuvo conformado por 36 preguntas relacionadas a los indicadores de las variables estudiadas, asimismo, las respuestas estuvieron codificadas en base a una escala ordinal similar a la escala Likert, partiendo desde 1=nunca hasta 5=casi siempre.

3.4. Procedimiento de Recolección de Datos

Para la recolección de datos utilizamos la ficha técnica que en el cual detallamos todas las características del producto, incluyendo su composición, características físicas y técnicas, donde recomendamos modos de uso y otros datos relevantes.

Para el procedimiento de recolección de datos, se comenzó con los encuestados respondiendo a las preguntas eligiendo una de las cinco alternativas de respuestas, que se asignaron en una escala ordinal desde nunca (1) hasta siempre (5) como se muestra en la escala de Likert. Para que posteriormente, los valores obtenidos para ambas variables puedan ser extraídos a través de una encuesta presencial y aplicada directamente por el investigador. Los datos recopilados deben clasificar por dimensiones e indicadores en tablas de MS Excel. Los indicadores de cada dimensión asumen valores cualitativos y se les asignó una escala ordinal del 1 al 5, similar a la escala de Likert; para facilitar el análisis estadístico y la correspondiente comparación de hipótesis

3.5. Tratamiento de los Datos

Los datos que fueron almacenados en la hoja de cálculo que se exportaron al programa SPSS versión 25 para su respectivo procesamiento estadístico. Se generaron tablas y gráficos de barras que ayudaron a visualizar los resultados y se acompañó de su

respectiva interpretación. Para determinar si existe o no una relación significativa entre las dos variables, se calculó el coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman lo que a su vez nos sirvió como estadístico de prueba para contrastar las hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Resultados de la evaluación del documento

Con el propósito de poder realizar la medición del grado de confiabilidad del cuestionario empleado, se evaluó el nivel de consistencia interna, efectuando un sondeo piloto a los 64 dueños de las ferreterías, por lo que se encontró conveniente emplear como parámetro de evaluación al coeficiente de Cronbach (α), permitiendo de este modo cuantificar el grado de coherencia entre los ítems del cuestionario. Los resultados de la evaluación de la confiabilidad se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,760	,764	36

Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Teniendo presente que el valor del coeficiente alfa de Cronbach para nuestro caso resultó ser 0,760 y al ser este un resultado mayor al valor mínima de confiabilidad (0,700), se asumió que el instrumento del estudio es confiable, lo que nos indica que, si el instrumento se aplicara repetitivamente a un elemento de la muestra, los resultados que se obtendrían serian iguales o cercanos, por lo que puede deducir que dicho cuestionario ha medido lo que tienen que medir.

4.1.2. Resultados de la aplicación del instrumento

Las respuestas brindadas por los dueños de las ferreterías, las mismas que son consideradas como información resultante del trabajo de campo, fue ordenada y clasificadas a través de hojas de Ms Excel, y dicha clasificación fue realizada en relación a las variables, sus dimensiones e indicadores. Asimismo, dichas respuestas fueron codificadas según escala ordinal, muy similar a la escala Likert, siendo estos valores desde nunca=1 hasta siempre=5.

Por otro lado, con respecto a la escala valorativa, esta fue medida en función de cada dimensión de cada variable, por lo que se consideró conveniente utilizar 3 categorías, las cuales comprendieron la denominación de malo, regular y bueno, siendo necesario la inclusión de dos percentiles específicos para cada dimensión. Siendo estas escalas de evaluación, también llamada baremos, mostradas en las tablas del 2 al 7.

Tabla 2

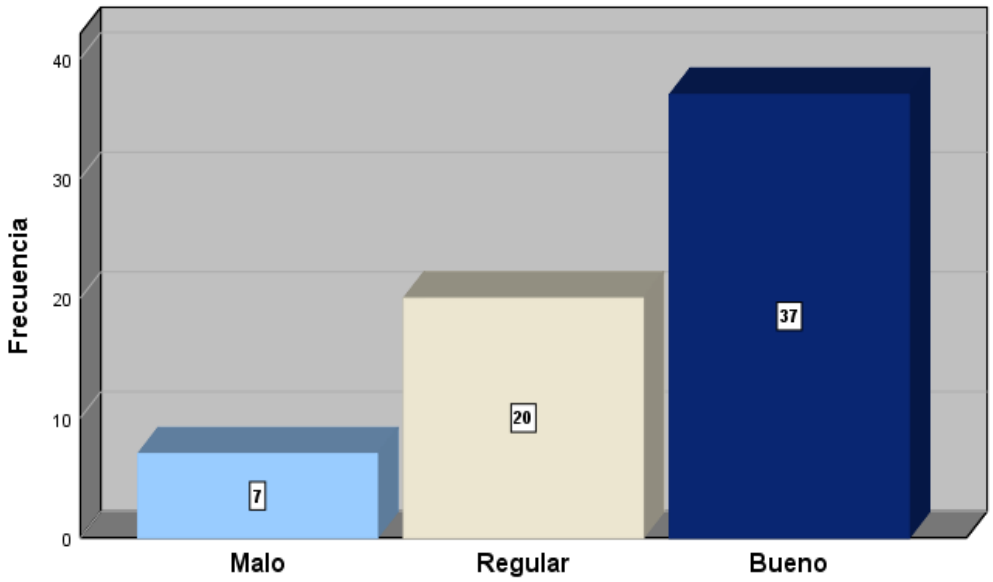
Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[51-56]	Malo	7	10,9	10,9	10,9
[57-61]	Regular	20	31,3	31,3	42,2
[62-81]	Bueno	37	57,8	57,8	100,0
	Total	64	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 1

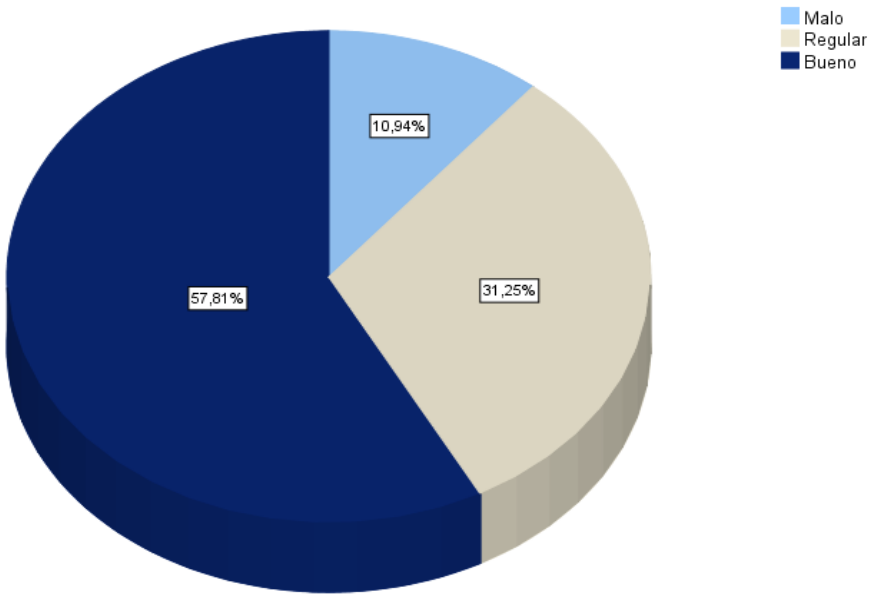
Gráfico de barras de la Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento.



Fuente: SPSS v.25

Figura 2

Gráfico circular de la Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Con respeto a los resultados mostrados en la tabla 2 y las figuras 1 y 2, se puede apreciar que, en el baremo obtenido para la primera variable, 7 encuestados con un

porcentaje equivalente al 10,9% de ellos, representan la cantidad de personas que tienen una percepción mala del proceso de planificación y aprovisionamiento, del proceso de organización y control, y del proceso de planificación y aprovisionamiento dentro de la Gestión de la cadena de abastecimiento que están desarrollando las ferreterías. Mientras que el 31,3%, porcentaje que representa a 20 encuestados, señalan que las dimensiones mencionadas desempeñan un papel no tan importante dentro de la Gestión de la cadena de abastecimiento, por lo que se evidencia una percepción regular por parte de los dueños en lo que se refiere a la primera variable. Por último, con un porcentaje bastante alto, el 57,8%, con 37 encuestados afirman que dichas dimensiones están desempeñándose de manera buena dentro d la Gestión de la cadena de abastecimiento, debido a que están contribuyendo con la mejora del flujo de producción de las ferreterías.

Tabla 3

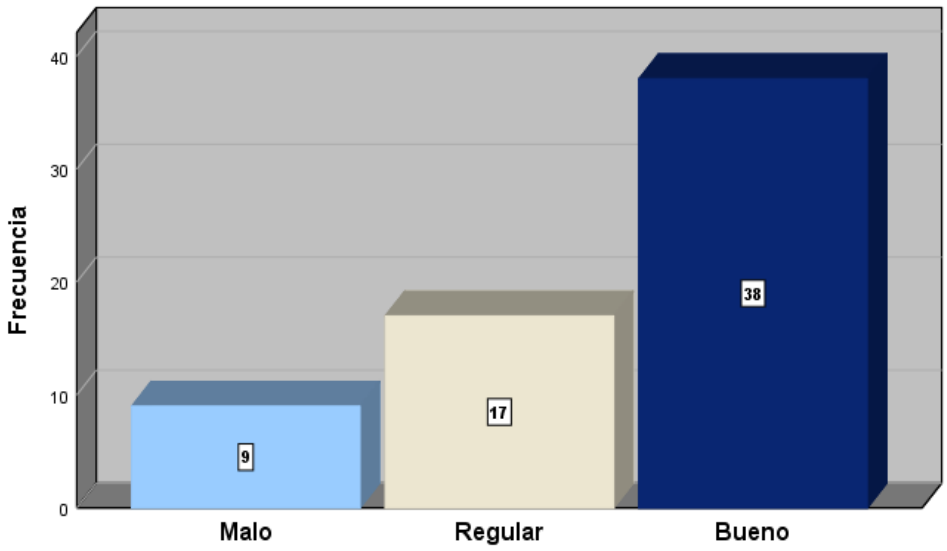
Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: Proceso de planificación y aprovisionamiento

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[8-11]	Malo	9	14,1	14,1	14,1
[12-13]	Regular	17	26,6	26,6	40,6
[14-19]	Bueno	38	59,4	59,4	100,0
	Total	64	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 3

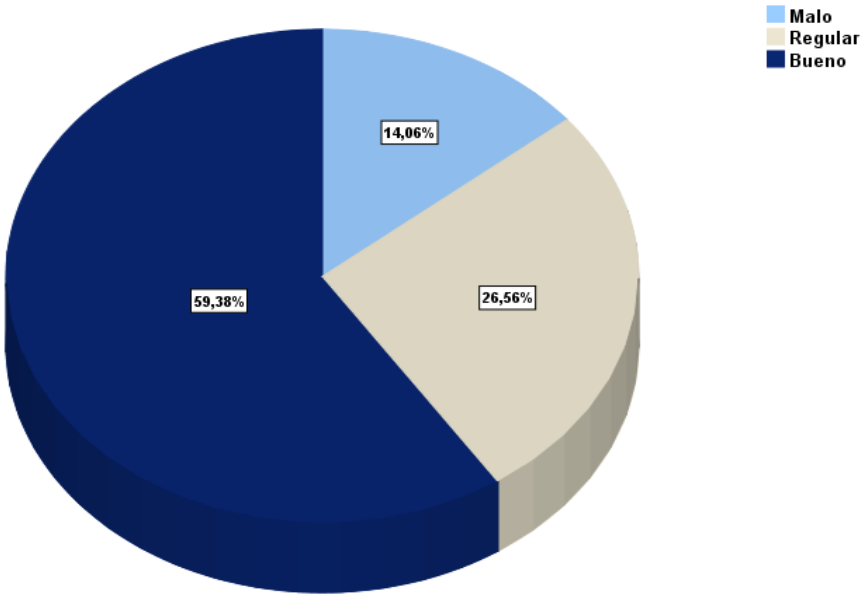
Gráfico de barras de la Dimensión: Proceso de planificación y aprovisionamiento de la Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento.



Fuente: SPSS v.25

Figura 4

Gráfico circular de la Dimensión: Proceso de planificación y aprovisionamiento de la Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

A partir de los resultados que se muestran en la tabla 3 y las figuras 3 y 4, se puede apreciar que, en el baremo obtenido para la primera dimensión de la primera variable, 9 encuestados con un porcentaje equivalente al 14,1% de ellos, representan la cantidad de personas que tienen una percepción mala de los proveedores, las compras, el seguimiento

y recepción de la compra dentro del proceso de planificación y aprovisionamiento, ocurriendo esto porque para ellos sus ferreterías no cuentan con un proceso eficiente de selección y seguimiento de los proveedores y sus compras. Mientras que el 26,6%, porcentaje que representa a 17 encuestados, señalan que los indicadores mencionados cuentan con una percepción regular referente al proceso de planificación y aprovisionamiento. Asimismo, con un porcentaje bastante alto, el 59,4%, con 38 encuestados afirman que dichos indicadores cumplen un papel vital dentro del desarrollo del proceso de planificación y aprovisionamiento, esto debido a que las ferreterías emplean un correcto proceso de selección de proveedores y una eficiente recepción de compras.

Tabla 4

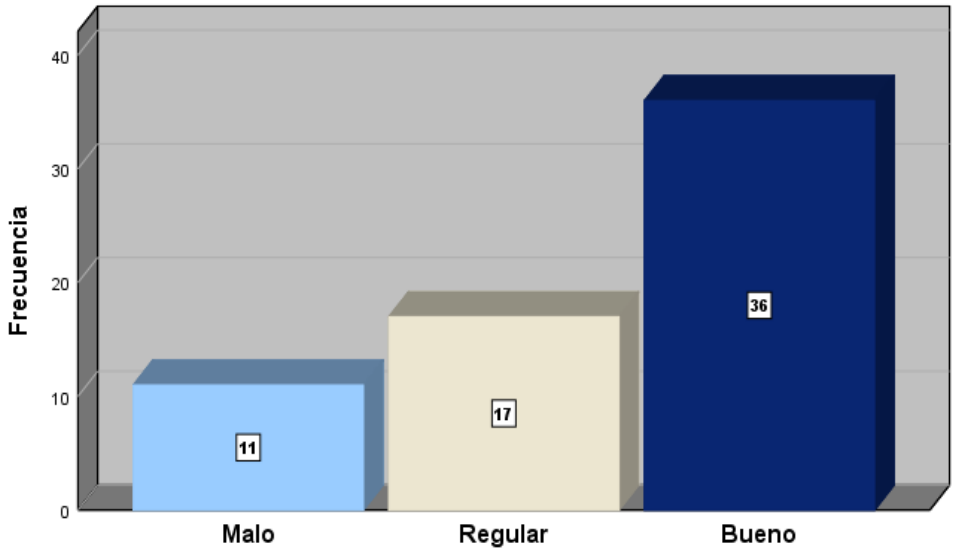
Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: Proceso de organización y control

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[13-18]	Malo	11	17,2	17,2	17,2
[19-20]	Regular	17	26,6	26,6	43,8
[21-29]	Bueno	36	56,3	56,3	100,0
	Total	64	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 5

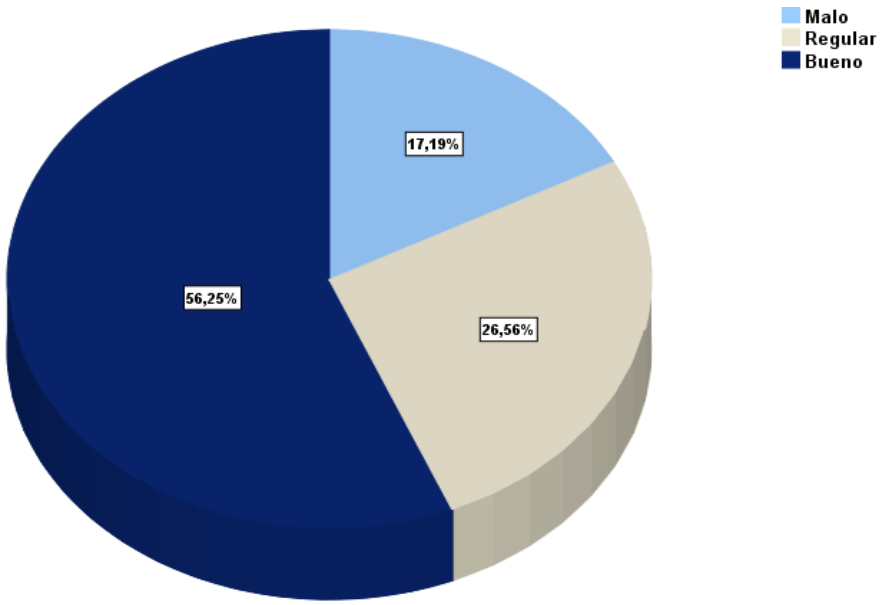
Gráfico de barras de la Dimensión: Proceso de organización y control de la Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento.



Fuente: SPSS v.25

Figura 6

Gráfico circular de la Dimensión 2: Proceso de organización y control de la Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

De los resultados que se muestran en la tabla 4 y las figuras 5 y 6, se puede apreciar que, en el baremo que se obtuvo para la segunda dimensión de la primera variable, 11 encuestados con un porcentaje igual a 17,2% representan a la parte de personas que manifiestan tener una percepción mala de la gestión de inventarios, la recepción y descargue

de mercaderías, el almacenamiento de mercadería y el control de calidad dentro del proceso de organización y control, debido a que ellos han observado que muchas veces cuando reciben mercaderías, el personal encargado no cumple con los protocolos propios de esta actividad. Mientras que el 26,6%, porcentaje que representa a 17 encuestados, señalan que la ejecución de los indicadores antes mencionados genera una percepción regular en ellos. Además, con un porcentaje bastante alto, el 56,3%, con 36 encuestados afirman que dichos indicadores desempeñan un papel importante dentro del desarrollo del proceso de organización y control, esto debido a que las ferreterías utilizan como actividad indispensable y final dentro de este proceso al control de calidad antes de enviar el producto en contacto con el cliente.

Tabla 5

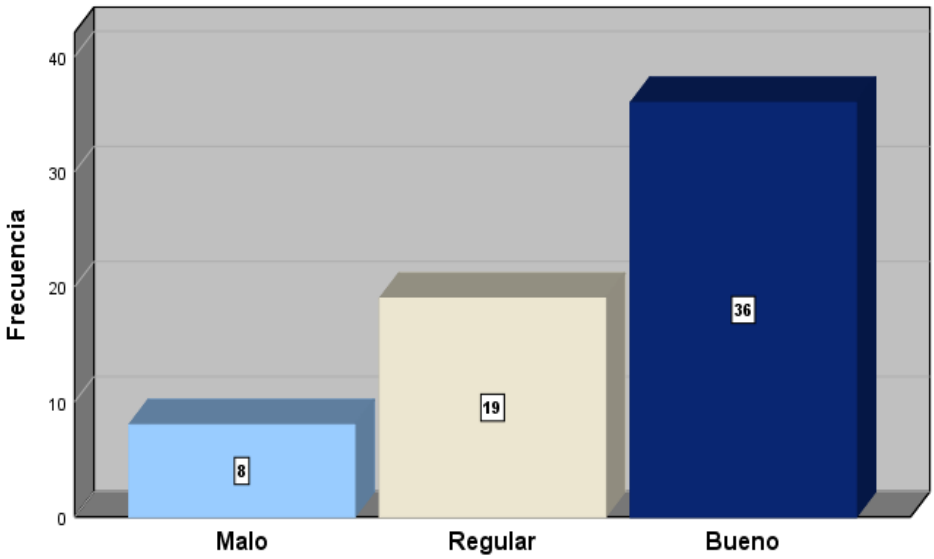
Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: Proceso de Planificación y aprovisionamiento

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[24-28]	Malo	8	12,5	12,5	12,7
[29-31]	Regular	19	29,7	30,2	42,9
[32-42]	Bueno	36	56,3	57,1	100.0
	Total	64	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 7

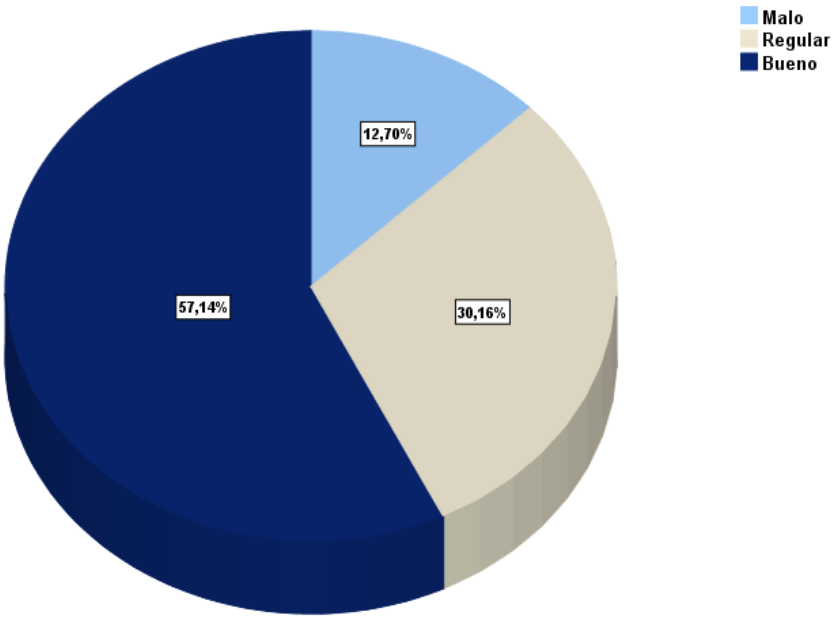
Gráfico de barras de la Dimensión: Proceso de planificación y abastecimiento de la Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento.



Fuente: SPSS v.25

Figura 8

Gráfico circular de la Dimensión: Proceso de planificación y abastecimiento de la Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Se muestra en la tabla 5 y las figuras 7 y 8, que en el baremo que se obtuvo para la tercera dimensión de la primera variable, 8 encuestados con un porcentaje igual a 12,5% representan a la cantidad de personas que aluden tener una percepción mala del tipo de contacto con el cliente, la operatividad del transporte, el procesamiento de pedidos y la

gestión de entrega al cliente dentro del proceso de distribución, esto porque ellos han observado que el transportarte no cuenta con la capacidades para las cantidades de pedidos y que el personal a cargo del mantenimiento de los equipos de transporte no están dándole un buen mantenimiento. Mientras que el 29,7%, porcentaje que representa a 19 encuestados, señalan que el desempeño de los indicadores sobre el proceso de distribución genera una percepción regular en ellos. Asimismo, con una percepción positiva, el 56,3%, con 36 encuestados señalan que dichos indicadores contribuyen de manera buena en la eficiencia del proceso de distribución, dado que argumentan que las ferreterías emplean un sistema digital que agiliza la entrega de sus pedidos, por lo que aumentan la eficiencia en la entrega de pedidos.

Tabla 6

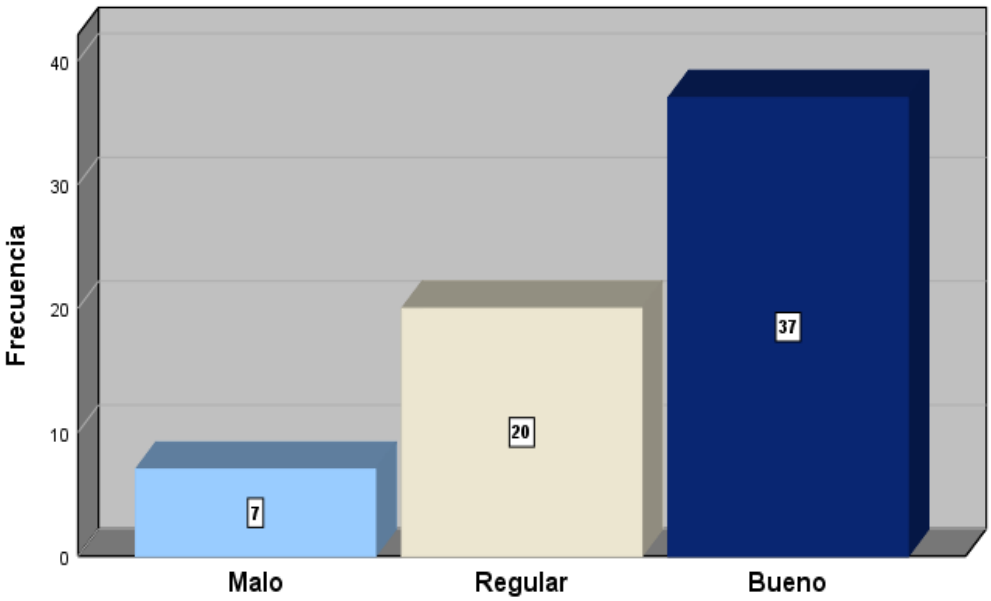
Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la Variable 2: Calidad de servicio

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[52-58]	Malo	7	10,9	10,9	10,9
[59-65]	Regular	20	31,3	31,3	42,2
[66-78]	Bueno	37	57,8	57,8	100,0
	Total	64	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 9

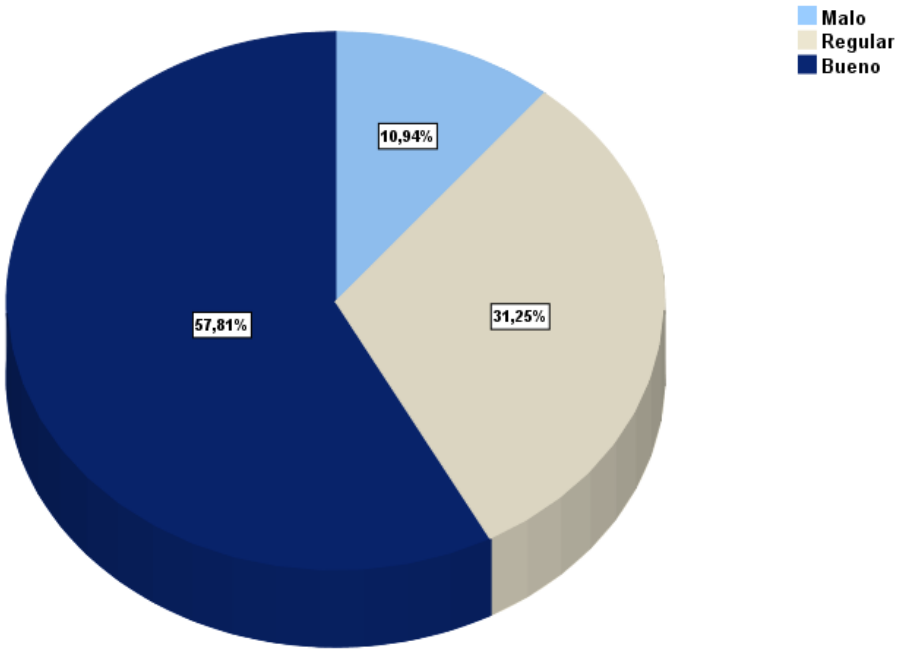
Gráfico de barras de la Variable 2: Calidad de servicio.



Fuente: SPSS v.25

Figura 10

Gráfico circular de la Variable 2: Calidad de servicio.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 6 y las figuras 9 y 10, se puede notar que en el baremo que se obtuvo para la segunda variable, 7 encuestados con un porcentaje igual a 10,9% engloban a la cantidad de personas que expresan tener una percepción mala de la tangibilidad, la fiabilidad, la

capacidad de respuesta y la seguridad que brinda las ferreterías con respecto a la calidad de servicio. Mientras que el 31,3%, porcentaje que representa a 20 encuestados, señalan que las dimensiones escogidas para desglosar la variable brindan una percepción regular, dado que el desempeño de estas en las ferreterías como componentes de calidad no son buenos ni malos. Además, con una percepción buena, el 57,8%, con 37 encuestados señalan que dichas dimensiones contribuyen positivamente con la obtención de una calidad en el servicio que ofrecen las ferreterías, argumentando que la satisfacción del cliente es algo primordial para estos, por lo que ofrecer una atención individualizada es parte de la calidad que ofrecen como empresa.

Tabla 7

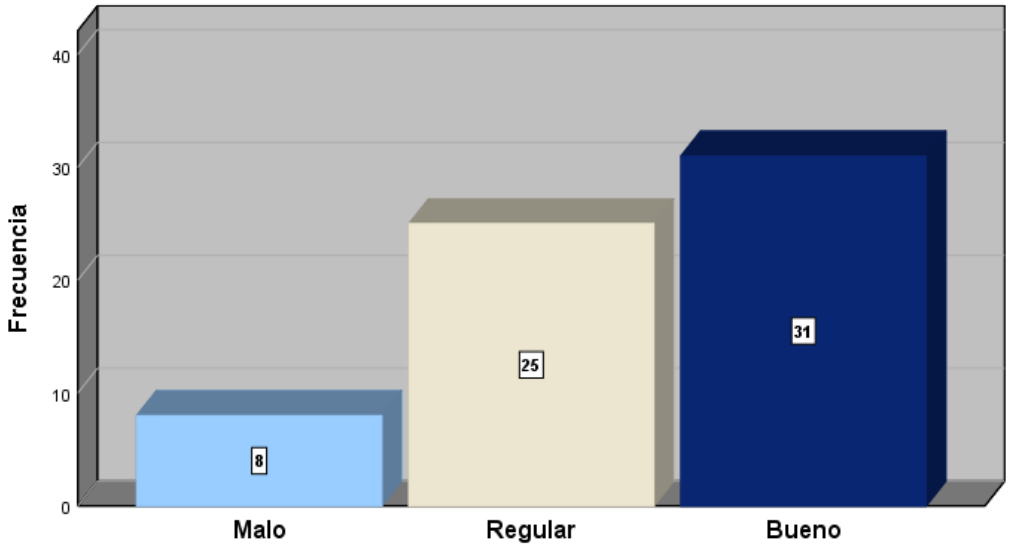
Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: Tangibilidad de la Variable 2: Calidad de servicio

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[8-11]	Malo	8	12,5	12,5	12,5
[12-14]	Regular	25	39,1	39,1	51,6
[15-19]	Bueno	31	48,4	48,4	100,0
	Total	64	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 11

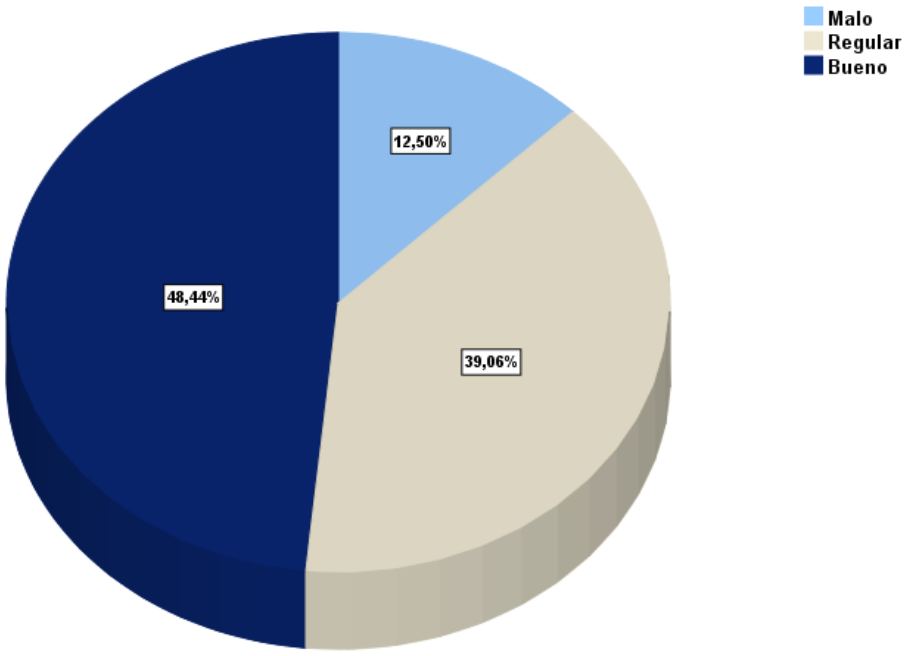
Gráfico de barras de la Dimensión 1: Tangibilidad de la Variable 2: Calidad de servicio.



Fuente: SPSS v.25

Figura 12

Gráfico circular de la Dimensión 1: Tangibilidad de la Variable 2: Calidad de servicio.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En los resultados mostrados en la tabla 7 y las figuras 11 y 12, se puede evidenciar que en el baremo que se obtuvo para la primera dimensión de la segunda variable, 8 encuestados con un porcentaje igual a 12,5% representan a la cantidad de personas que

señalan tener una percepción mala del tipo de la apariencia de sus instalaciones y la apariencia de su personal como componentes de la tangibilidad, dado que para ellos la distribución de los productos que ofrecen no son las mejores. Mientras que el 39,1%, porcentaje que representa a 25 encuestados, señalan que la mejora de estas apariencias tiene una influencia regular dentro de la tangibilidad. Por otro lado, con un porcentaje inferior al 50% pero con una percepción positiva, el 48,4%, con 31 encuestados afirman que dichos indicadores son piezas que se relacionan directamente con la tangibilidad, por lo que ocasionan una valoración buena en ellos, debido a que la buena presencia de los trabajadores aumenta la calidad de los servicios que ofrecen sus ferreterías.

Tabla 8

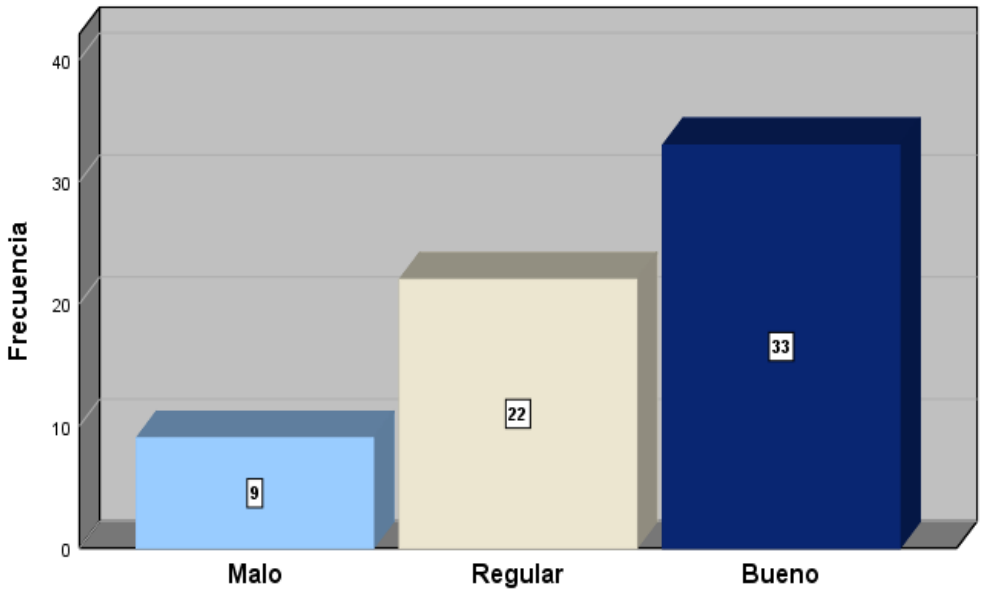
Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión Fiabilidad de la Variable 2: Calidad de servicio.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[8-11]	Malo	9	14,1	14,1	14,1
[12-14]	Regular	22	34,4	34,4	48,4
[15-19]	Bueno	33	51,6	51,6	100,0
	Total	64	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 13

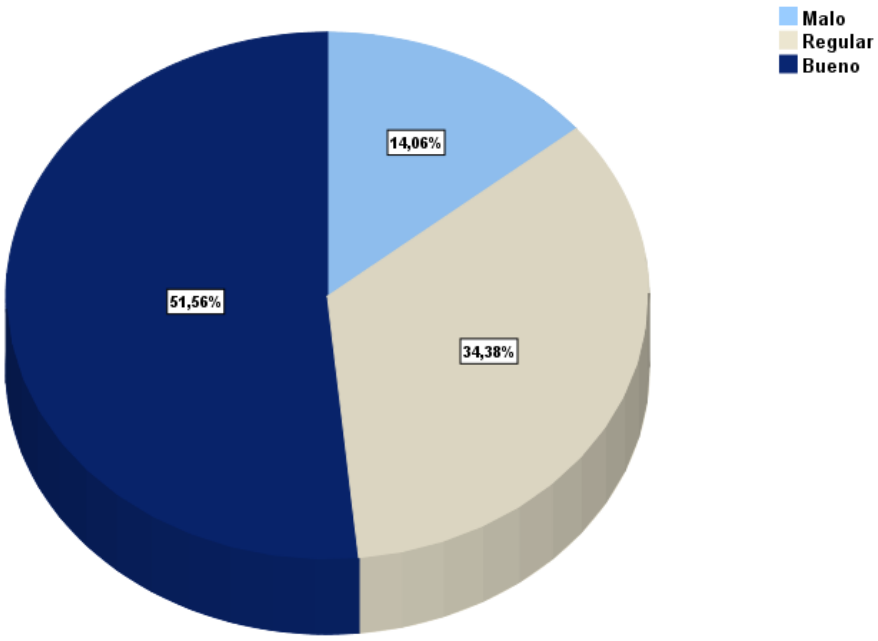
Gráfico de barras de la Dimensión 2: Fiabilidad de la Variable 2: Calidad de servicio.



Fuente: SPSS v.25

Figura 14

Gráfico circular de la Dimensión 2: Fiabilidad de la Variable 2: Calidad de servicio.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Observando la tabla 8 y las figuras 13 y 14, se puede evidenciar que en el baremo que se obtuvo para la segunda dimensión de la segunda variable, 9 encuestados con un porcentaje igual a 14,1% representan a la proporción de personas que afirman tener una

percepción mala del compromiso y eficiencia que demuestran los empleados de las ferreterías con respecto a la dimensión fiabilidad, debido a que estos no evidencian estar comprometidos con sus clientes. Mientras que el 34,4%, porcentaje que representa a 22 encuestados, califican a la fiabilidad de la empresa como regular, puesto que las ferreterías brindan solo ocasionalmente medios que contribuyan con el fomento del compromiso de sus trabajadores. Por otro lado, el 51,6%, con 31 encuestados, expresan tener una percepción positiva de la fiabilidad, esto porque consideran que se están cumpliendo de manera eficiente con las metas de la ferretería.

Tabla 9

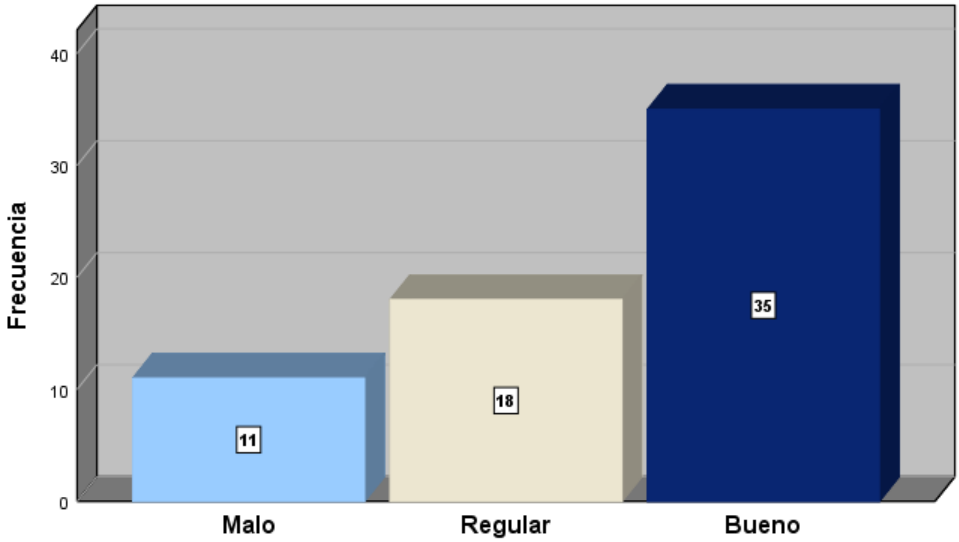
Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: Capacidad de respuesta de la Variable 2: Calidad de servicio.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[14-18]	Malo	11	17,2	17,2	17,2
[19-20]	Regular	18	28,1	28,1	45,3
[21-27]	Bueno	35	54,7	54,4	100,0
	Total	64	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 15

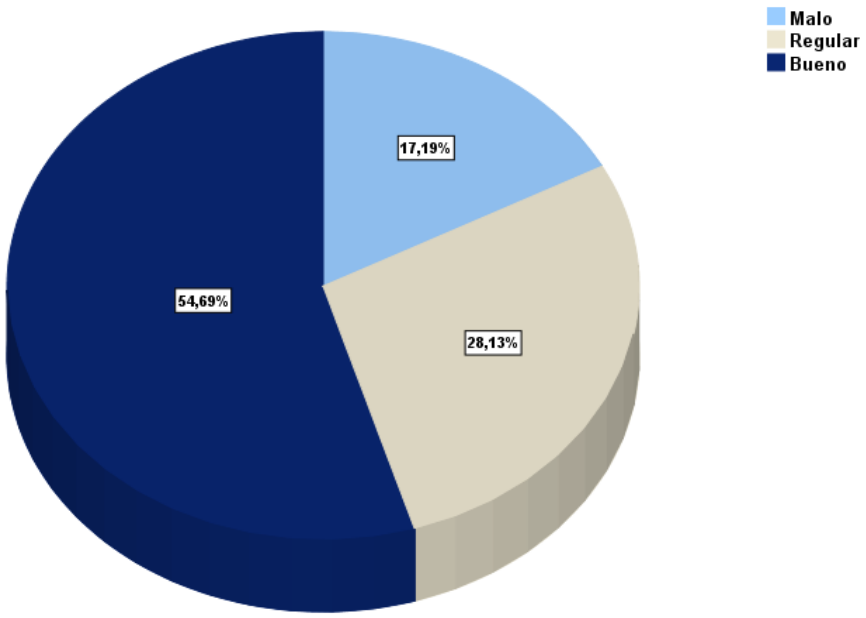
Gráfico de barras de la Dimensión 3: Capacidad de respuesta de la Variable 2: Calidad de servicio.



Fuente: SPSS v.25

Figura 16

Gráfico circular de la Dimensión 3: Capacidad de respuesta de la Variable 2: Calidad de servicio.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Analizando la tabla 9 y las figuras 15 y 16, se puede evidenciar que en el baremo que se obtuvo para la tercera dimensión de la segunda variable, 11 encuestados con un porcentaje igual a 17,2% representan a la proporción de personas que afirman tener una

percepción mala de la información oportuna, la empatía y la capacidad de reacción que demuestran los empleados de las ferreterías con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, debido a que estos no evidencian estar preparados para afrontar de manera correcta algún problema que pueda surgir. Mientras que el 28,1%, porcentaje que representa a 18 encuestados, califican a la capacidad de respuesta de la empresa como regular, puesto que ocasionalmente brinda a sus clientes un tiempo para atender sud preguntas. Por otra parte, el 54,7%, con 35 encuestados, expresan tener una percepción positiva de la capacidad de respuesta, esto porque afirman que ellos como empresa se preocupan por entender las necesidades de sus clientes.

Tabla 10

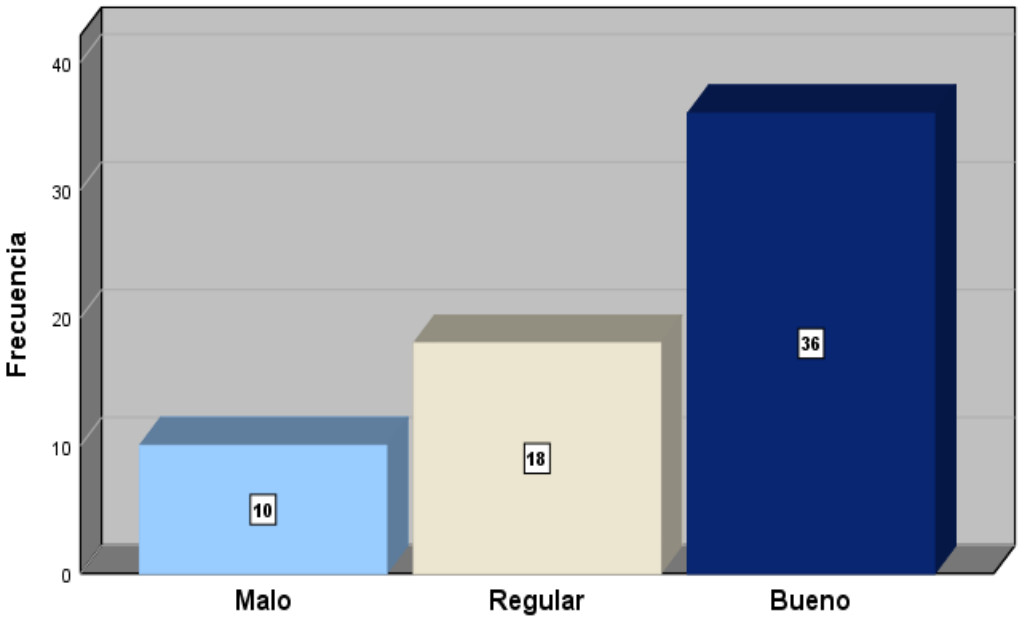
Escala para la evaluación (baremo) de los resultados de la dimensión: Seguridad de la Variable 2: Calidad de servicio.

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[11-13]	Malo	10	15,6	15,6	15,6
[14-15]	Regular	18	28,1	28,1	43,8
[16-19]	Bueno	36	56,3	56,3	100,0
	Total	64	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 17

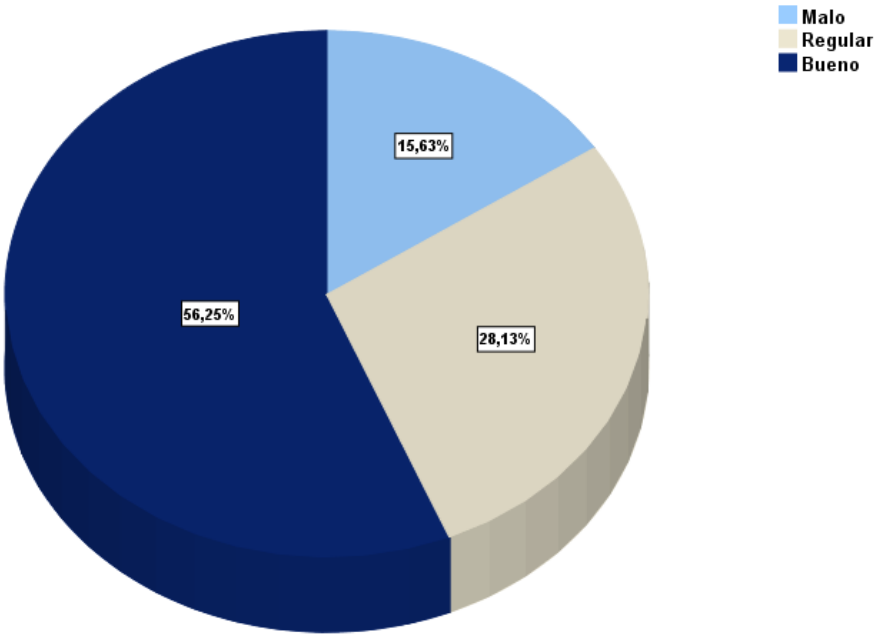
Gráfico de barras de la Dimensión 4: Seguridad de la Variable 2: Calidad de servicio



Fuente: SPSS v.25

Figura 18

Gráfico circular de la Dimensión 4: Seguridad de la Variable 2: Calidad de servicio



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Dentro de la tabla 10 y las figuras 17 y 18, se puede notar que en el baremo que se obtuvo para la cuarta dimensión de la segunda variable, 10 encuestados con un porcentaje

equivalente a 15,6% representan a la proporción de personas que expresan tener una percepción mala la credibilidad, la integridad y la honestidad que demuestran los empleados de las ferreterías con respecto a la dimensión seguridad, debido a que la información que brindan ellos sobre sus productos no siempre son acertados, ya sea por falta de preparación o nerviosismo del momento. Mientras que el 28,1%, porcentaje que representa a 18 encuestados, califican a la seguridad de la empresa como regular, puesto que en ocasiones regulares el comportamiento del personal no brinda confianza a sus clientes. Por otra parte, el 54,7%, con 35 encuestados, señalan tener una percepción positiva de la seguridad, esto porque afirman que las ferreterías fomentan el valor de la honestidad en sus trabajadores.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Prueba de Normalidad

Para realizar la prueba de hipótesis dentro del presente estudio se usó como medio a la prueba de normalidad, por lo cual se incluyó dentro de la prueba para desarrollar los diversos contrastes a la distribución acumulativa y empírica de la cantidad correspondiente a la muestra analizada, asumiendo que estos tengan una distribución normal. Como consecuencia, se estableció el siguiente criterio de rechazo para la hipótesis de normalidad.

i) Se ha establecido que la significancia es 5% ó 0.05

ii) Si se obtiene un valor p que sobrepase a 0.05 es señal inequívoca que se tiene una distribución normal

iii) Cuando el valor p sea inferior a 0.05 la distribución probabilística no corresponde a una normal por lo que, dada la naturaleza discreta de los datos obtenidos, se tiene una distribución no paramétrica.

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento	,081	64	,000
Variable 2: Calidad de servicio	,083	64	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Analizando los resultados de la tabla 8, con respecto a la prueba de normalidad de los datos recopilados, se pudo notar que se utilizó a la cantidad de la muestra de investigación como valor de los grados de libertad, siendo este equivalente a 64, por ende, al ser este un valor superior a 50, se encontró correcto emplear como prueba de normalidad al estadístico Kolmogorov-Smirnov, donde a partir de su aplicación se consiguió que el nivel de significancia correspondiente para ambas variables es igual a 0,000, por lo que al ser menor a 0,05; facilitó el rechazo de la hipótesis nula de normalidad, procediendo a trabajar con una distribución no paramétrica.

Posteriormente, para determinar la prueba de hipótesis y verificar si las variables estudiadas guardan relación alguna, se empleó el coeficiente de correlación de Rho Spearman, asimismo, basándonos en lo explicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes sostienen que “el Coeficiente Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p.322)

Tabla 12

Interpretación de los valores del coeficiente de Rho Spearman

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa perfecta
-0.9 ≤ ρ ≤ -0.99	Negativa muy alta
-0.7 ≤ ρ ≤ -0.89	Negativa alta
-0.4 ≤ ρ ≤ -0.69	Negativa moderada
-0.2 ≤ ρ ≤ -0.39	Negativa baja
-0.01 ≤ ρ ≤ -0.19	Negativa muy baja
0	Nula
0.01 ≤ ρ ≤ 0.19	Positiva muy baja
0.2 ≤ ρ ≤ 0.39	Positiva baja
0.4 ≤ ρ ≤ 0.69	Positiva moderada
0.7 ≤ ρ ≤ 0.89	Positiva alta
0.9 ≤ ρ ≤ 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva perfecta

Fuente: Hernández et al., 2014

4.3. Contraste de Hipótesis

4.3.1. Contraste de la Hipótesis General

H_0: La gestión de la cadena de abastecimiento no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

H_1: La gestión de la cadena de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Gestión de la cadena de abastecimiento y la Variable 2: Calidad de servicio

Correlaciones

			Gestión de la cadena de abastecimiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de la cadena de abastecimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	64
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

De los resultados mostrados en la tabla 11, se observar que se obtuvo un valor de p=0,000, por lo que al ser esta cantidad inferior a 0,01, permitió rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar como válida a la hipótesis alterna (H1), dado que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la variable Gestión de la cadena de abastecimiento y la variable la calidad de servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.Por otro lado, en el análisis de correlación de Rho Spearman se obtuvo un Rho=0,860, indicándonos así la existencia de una correlación positiva y alta entre las variables investigadas.

4.3.2. Contraste de la Primera Hipótesis Específica

H_0: El proceso de planificación y abastecimiento no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

H_1: El proceso de planificación y abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Proceso de planificación y abastecimiento y la Variable 2: Calidad de servicio

Correlaciones

			Proceso de planificación y aprovisionamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Proceso de planificación y aprovisionamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

Según los datos evidenciados en la tabla 12, se puede notar como resultado un valor de p=0,000 < 0,05, por lo cual se nos facilitó realizar el rechazo de la hipótesis nula (H0) y aceptar como verdadera a la hipótesis alterna (H1), debido a que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la primera dimensión de la variable 1 proceso de planificación y aprovisionamiento y la variable 2 la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. Con respecto al análisis de correlación de Rho Spearman se obtuvo un Rho=0,852, reflejándose a partir de este resultado la existencia de una correlación positiva y alta entre la primera dimensión de la variable 1 y la variable 2.

4.3.3. Contraste de la Segunda Hipótesis Específica

H_0: El proceso de organización y control no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

H_1: El proceso de organización y control se relaciona significativamente con la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Proceso de organización y control y la Variable 2: Calidad de servicio

Correlaciones

			Proceso de organización y control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Proceso de organización y control	Coeficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

Referente a los resultados que se reflejaron en la tabla 13, se observar que el valor de p fue igual a 0,000, es decir que se obtuvo un valor menor a 0,01, por lo cual se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), dado que de esta manera se indicó la existencia de una relación significativa entre la segunda dimensión de la variable 1 proceso de organización y control y la variable 2 la calidad de servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. Además, en el análisis de correlación de Rho de

Spearman se obtuvo un Rho igual a 0,848, demostrando así la existencia de una correlación positiva y alta entre la segunda dimensión de la variable 1 y la variable 2.

4.3.4. Contraste de la Tercera Hipótesis Específica

H_0: El proceso de distribución no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

H_1: El proceso de distribución se relaciona significativamente con la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Tabla 16

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 3: Proceso de distribución y la Variable 2: Calidad de servicio

Correlaciones

			Proceso de distribución	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Proceso de distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

A partir de la tabla 14, se muestra un valor de p=0,000 inferior a 0,05, por lo cual se procedió a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), dado que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la tercera dimensión de la variable 1

proceso de distribución y la variable 2 la calidad del servicio en las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. Por otro lado, en el análisis de correlación de Rho Spearman se obtuvo un Rho=0,857, indicándonos así la existencia de una correlación positiva y alta entre la tercera dimensión de la variable 1 y la variable 2.

4.4. Discusión de Resultados

Con respecto al objetivo general determinar qué tipo de relación existe entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022; la encuesta fue dirigida a las 64 ferreterías ubicadas en el distrito de Yarinacocha. Gracias a la encuesta se obtuvo como resultado el valor del coeficiente de Rho Spearman igual a 0.860, fortaleciendo y asegurando la existencia de una correlación positiva y alta entre las variables. Resultado similar lo obtuvo De la Hoz y Martínez (2017) quien en su tesis titulada "*Gestión Logística y competitividad en Pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico",* obtuvo un coeficiente de correlación de Rho Spearman correspondiente a 0.80 y una significancia del 0.001, por lo que se considera que existe una relación de confiabilidad alta, recomendando su aplicación en la gestión de logística de la Pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico. De igual modo Lozano y Delgado (2018) en su tesis titulada *"Análisis de la cadena de suministros de las empresas del sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad Andina de Naciones",* indica que los resultados obtenidos se encontraron una relación entre la cadena de suministros y su incidencia en la competitividad de las empresas para exportar sus productos al mercado de países miembros de la Comunidad Andina, por lo que se considera bastante alta debido a que encontró una relación de más de 79,6% entre ambas variables.

Respecto al primer objetivo específico, cuyo propósito es precisar de qué manera el proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. Los resultados obtenidos en la encuesta a 64 ferreterías que se encuentran ubicadas en el distrito de Yarinacocha, se obtuvo un valor

de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.852, evidenciado de tal manera la correlación significativa positiva que a su vez es considerada como una correlación alta entre la primera dimensión: Proceso de planificación y aprovisionamiento y la segunda variables: Calidad de servicio; un resultado semejante lo obtuvo Manzano (2017) en su tesis titulada *"La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato",* quien establece como objetivo una relación entre cadena de suministros en el área de comercialización y el cumplimiento de los procesos para mejorar la rentabilidad de la empresa Rectima Industry, por lo que se encontró como resultado mediante el valor de Chi cuadrado (X2c) es mucho mayor a 30.42, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna cuya relación es la cadena de suministros en la comercialización si impacta significativamente en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato. Ramos (2018) en su tesis titulada *"Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora Ralamn S.A.C",* planteo como objetivo implementar un sistema de gestión logística para mejorar el servicio al cliente, se realizó un análisis en que se detalla cuáles son los principales problemas que influyen en la gestión logística que impactan al clientelas en lo que mencionaron que han sido la atención de los reclamos y o devoluciones que tiene una no conformidad 67.57%; la calificación de la oportunidad de entrega de los pedidos en un 50%. Así mismo, el tiempo de demora en entregar los pedidos que tiene una, no conformidad de 59% y, por último, se ha considerado las deficiencias de abastecimiento de pedidos en su sistema tradicional demostrando que existe correlación entre ambas variables.

En relación el segundo objetivo el cual fue especificar en qué forma la organización y control se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. Resultados obtenidos en la encuesta a 64 ferreterías que se encuentran ubicadas en el distrito de Yarinacocha, se obtuvo un valor de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.848, demostrando de tal manera la existencia de una correlación significativa positiva que a su vez es considerada como una correlación alta entre la segunda dimensión: Proceso de organización, control y la segunda variable: Calidad de servicio.

Resultado que se compara al de Quiñones (2020) en su tesis titulada "*Gestión de Procesos Logísticos y su Incidencia en la Productividad de los Colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima-2020",* quien nos evidencia que el 60% de las personas consultadas consideran que la gestión de los procesos logísticos de la Coordinación de almacén se ubicó en un rango alto, mientras que la productividad de los trabajadores resulto evaluada equitativamente, con una proporción del 50% que la ubica en el nivel satisfactorio y una del 50% que la califica como moderada, por lo que se demostró que la gestión de los procesos logísticos no presenta asociación con la productividad de los colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima para el año 2020 obteniendo un resultado de Rho Spearman equivalente a 0.342, por lo que evidenciado con la primera variable, no se evidenció relación significativa con las dimensiones planeación, implementación y control de los procesos logísticos.

Para finalizar tenemos al tercer objetivo específico, que fue identificar de qué modo el proceso de distribución y entrega se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. Enfatizando que los resultados obtenidos en la encuesta fue gracias a las 64 ferreterías que se encuentran ubicadas en el distrito de Yarinacocha, se obtuvo un valor de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.857, indicando la existencia de una correlación significativa positiva que a su vez es considerada como una correlación alta entre la tercera dimensión: Proceso de distribución y la segunda variable: Calidad de servicio en las ferreterías, cuyo resultado es comparable al de Merchor (2019) en su tesis titulada "*Gestión logística y control de inventarios de la empresa"*, quien tiene como objetivo determinar la relación que existe entre gestión logística y el control de inventarios en los colaboradores de la empresa Corrales & Cía. S.A.C, por medio de los instrumentos aplicados en la recolección de datos presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.905 para el cuestionario de gestión logística y 0.886 para el cuestionario de control de inventarios. Con relación a la prueba de hipótesis se obtuvo una correlación positiva moderada mediante un resultado de Rho de Spearman de 0.624 con un nivel de significancia de 0.000. por lo que se demostró que existe una correlación moderada

entre la gestión logística y el control de inventarios en los colaboradores de la empresa Corrales & Cía. S.A.C.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La gestión de la cadena de abastecimiento se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Esta conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar a la gestión de la cadena de abastecimiento con la calidad de servicio, donde se consiguió un valor equivalente a 0,860, constatando de este modo que se trata de una correlación positiva y alta. De manera complementaria, el desarrollo del valor p resultó igual a 0,000, confirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas.

El proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

La presente conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar el proceso de planificación y aprovisionamiento con la calidad de servicio, donde se consiguió un valor equivalente a 0,852, confirmando de esta manera que se trata de una correlación positiva y alta. De igual forma, el desarrollo del valor p resultó obtuvo una cifra equivalente a 0,000, confirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre la dimensión de la primera variable y la segunda variable.

El proceso de organización y control se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

Dicha conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar el proceso de organización y control con la calidad de servicio, donde se obtuvo un valor igual a 0,848, demostrando de así que se trata de una correlación positiva y alta. De la misma manera, el desarrollo del valor p obtuvo una cifra igual a 0,000, confirmando de este

modo la existencia de una relación significativa entre la dimensión de la primera variable y la segunda variable.

El proceso de distribución y entrega se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.

La mencionada conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar el proceso de distribución y entrega con la calidad de servicio, donde se consiguió un valor equivalente a 0,857, lo que confirmó que se trata de una correlación positiva y alta. Igualmente, el desarrollo del valor p mostró un valor equivalente a 0,000, lo que demostró la existencia de una relación significativa entre la dimensión de la primera variable y la segunda variable.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda ampliar la investigación, la cual abarque no solamente la relación que este pueda tener con la calidad del servicio, sino que este amplie sus horizontes hacia otras variables, tales como la rentabilidad, la tecnología, la administración, entre otros; de manera que pueda realizar un estudio que analice la relación o la influencia que tiene con ellos.

- Se recomienda efectuar un estudio documental, el cual pueda permitir realizar un análisis comparativo del proceso de planificación y aprovisionamiento de una gran variedad de empresas, para que, a partir de ello, se puede obtener una situación más clara y precisa en la cual se encuentra este proceso dentro de dichas empresas e incluyendo el cómo esta situación puede inferir en la calidad de servicios que ofrecen.

- Se recomienda realizar una nueva investigación que se centre en el proceso de organización y control, para que de esta forma se puede obtener información sobre los métodos y parámetros estándar que las empresas emplean en este proceso para contribuir con la mejorar en la calidad de su servicio.

- Se recomienda efectuar un estudio complementario que se desarrolle en varios periodos, para que con ello se puede realizar un análisis comparativo de cómo el proceso de distribución y entrega que efectúan las empresas ha ido cambiando o modificando a través de los años, además de cómo la digitalización ha influido en este y cómo ese cambio infiere en la calidad de los servicios que ofrece.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldana, J. y Bernal, C. (2019). El capital social y la integración de procesos en la gestión de las cadenas de abastecimiento en el sector real en Colombia. *Información tecnológica, 30*(5), 249-262.

Altez, C. (2017). *La gestión de la cadena de suministro: el modelo SCOR en el análisis de la cadena de suministro de una Pyme de confección de ropa industrial en Lima Este, Caso de estudio: RIALS E.I.R.L.* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9143/Altez_C%C3%A1rdenas_Gesti%C3%B3n_cadena_suministro.pdf?sequence=1

Arango, M., Adame, W. y Zapata, J. (2010). *Gestión cadena de abastecimiento - logística con indicadores bajo incertidumbre, caso aplicado sector panificador Palmira*. *Ciencia e Ingeniería Neogradanina, 20 (1),* 97-115.

Ayensa, E., y Menorca, M. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. In *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro* (p. 252). Universidad de la Rioja.

Baleta, E. & Olmedo, A. (2020). Cadena de suministros: Una alternativa de planificación de productos en el sector industrial de Colombia. *CIENCIAMATRIA, 6*(11), 150-164. https://doi.org/10.35381/cm.v6i11.332

Barrascout, D. (2018). *Administración de la cadena de abastecimiento interna en una compañía transnacional dedicada a la fabricación y comercialización de cereales listos para consumir.* [Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_2745.pdf

Besterfield, D., y Gonzìez, V. (2009). *Control de calidad.* MÉXICO: Pearson education.

Breithaupt, F. (2011). Culturas de la empatía. Katz Editores.

Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos.

Canal, E. (2018). *Gestión de la cadena de suministro para optimizar el abastecimiento de productos en empresas mixtilíneas situadas en provincias.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/14046/Canal_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cardozo, L. (2021) *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/

Castañeda, S. (2019) *¿Qué es la calidad de servicio? Concepto, tipos y medición*. https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?* Argentina: Editorial Teseo.

Cuba, A. (2018). *La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú S.A.C Lima, 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3646/TESIS_%20CUBA%20RODRIGUEZ%20AMERICA%20LUZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y

De la Hoz, J., Martínez, J. (2018). *Gestión Logística y competitividad en Pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico.* [Tesis de Posgrado, Universidad de la Costa C.U.C]. https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/382/55250248-%2073166217.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, B. (2017) *Reconceptualizando la seguridad: cambio de dilemas y amenazas*. chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/927/92712967006.pdf

Diaz, C. (2017) *Gestión de la cadena de abastecimiento*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://core.ac.uk/download/pdf/326426087.pdf

Díez, V. (2006). El contacto con el cliente, mejorable. *MK: Marketing+ ventas*, (216), 8-15.

Echeverría, J. (2017). *Estrategia de optimización de la cadena de suministro para comercial Davis S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146326/Estrategiade%20optimizaci%C3%B3n-de-la-cadena-de-suministro-para-Comercial-Davis.pdf?sequence=1

Esquivel, J., Irrazabal, G. y Carbonelli, M. (2011). *Introducción al conocimiento científico y metodología de la investigación social*. Florencio Valera: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Flores, M. (2018) *Capacidad de repuesta y capacidad de absorción, estudio de empresas manufactureras en México*. https://www.redalyc.org/journal/859/85955218004/html/

Godínez, S., y Segura, Z. (2011). La importancia de contar con información precisa, confiable y oportuna en las bases de datos. *Revista Nacional de administración*, *2*(2), 145-154.

Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. Madrid, España: Editorial McGraw – Hill Interamericana de España S.L

González, J., y Camacho, M. (2017). Capacidad de reacción y coordinación ojo-mano. *Grupo Franja*, 1-2.

Gothe, K. (2020) *Gestión estratégica de la cadena de abastecimiento: la mirada del inversionista*. https://www.revistalogistec.com/scm/estrategia-logistica-2/3032-gestion-estrategica-de-la-cadena-de-abastecimiento-la-mirada-del-inversionista

Goyzueta, C. (2018). *Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C. para la Formulación de una Propuesta de Mejora, Arequipa 2017.* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1351/Christiam%20Goyzueta_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Morenos, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo S.L.

Herrera, Á., y Gil, A. (2016). Impacto de la cirugía estética sobre el bienestar psicológico: la importancia de la apariencia personal en el funcionamiento psicosocial. *Cirugía Plástica*, *25*(2), 114-122.

Huamán, M., et. al (2020). *Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz S.A.C. 2019.* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7443/Huam%C3%A1n%20Valles%20Mar%C3%ADa%20%26%20Villalobos%20V%C3%A1squez%20Winworfan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iglesias, M. y Cortés, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.

Johnson, P. F., Leenders, M. R., & Flynn, A. E. (2012). *Administración de compras y abastecimiento*. McGraw Hill Educación.

Laseter, T. M. (2004). *Alianzas estratégicas con proveedores*. Editorial Norma.

Lozano, A., Delgado, K. (2018). *Análisis de la cadena de suministros de las empresas del sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad Andina de Naciones.* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10021/1/UPS-GT001026.pdf

Mana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo, SA.

Manzano, C. (2017). *La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima Industry de la ciudad de Ambato.* [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24797/3/T3894M.pdf

Martínez, G. (2018). *Tecnologías de la información y la comunicación como herramienta para implementar una estrategia de optimización logística.* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/jspui/bitstream/132.248.52.100/6549/1/tesis.pdf

Mata, S., Maldonado, G. & Devesa, D. (2021). La gestión de la cadena de suministro como factor influyente en la competitividad de las pymes del estado de Aguascalientes. *Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad, 14*(14). Recuperado a partir de https://riico.net/index.php/riico/article/view/1964

Meléndez, M. (2019). Implementación de una aplicación móvil y su impacto en el procesamiento de pedidos de la Empresa Distribuidora JC Del Águila SAC, 2017.

Merchor, L. (2019). *Gestión logística y control de inventarios de la empresa.* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1751/Merchor%20Alvarado%2c%20Luis%20Armando.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. México: Pearson Educación.

Negri, S. (2017) *Calidad de servicio, dar el ejemplo es la clave*. https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-dar-ejemplo-es-la-clave/

Nugent, M. (2020) *Gestión de cadena de suministro*. https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/

Nuño, P. (2019) *Logística de distribución*. https://www.emprendepyme.net/logistica-de-distribucion.html

Ochoa, J. (2020). *Análisis de la cadena de suministro en el proceso de producción de café seco bajo el modelo Scor, y su contribución al mejoramiento de la competitividad: estudio de caso finca la Alicia, Santuario, Risaralda.* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Manizales]. https://repositorio.autonoma.edu.co/bitstream/11182/1123/1/An%C3%A1lisis_cadena_suministro_proceso_producci%C3%B3n_caf%C3%A9_seco_bajo_modelo_SCOR_contribuci%C3%B3n_mejoramiento_competitividad.pdf

Ospina, M. y Sanabria, P. (2017). Marco general de análisis de la formación logística en Colombia. *Revista Científica General José María Córdova, 15 (19),* 236-267.

Pino, G. (2018). *Tangible*. https://www.sdelsol.com/glosario/tangible/#:~:text=Tangible%20es%20el%20concepto%20que,con%20la%20vista%2C%20por%20ejemplo.

Pino, P. (2015). La honestidad en la investigación científica. *Acta médica peruana*, *32*(4), 193-193.

Polo, L. (2021) *Planificación del aprovisionamiento de componentes, caso de éxito de enarco.* https://www.itainnova.es/blog/logistica/planificacion-aprovisionamiento-componentes-caso-exito-enarco/

Quiñones, J. (2020). *Gestión de Procesos Logísticos y su Incidencia en la Productividad de los Colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima-2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1236/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ%2C%20JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, C. (2021). Evolución de la gestión de la cadena de suministro y la logística, desde una visión tecnológica y sostenible. *Reto, 8*(1), 22–31. https://doi.org/10.23850/reto.v8i1.2863

Ramos, L. (2018). *Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora Ralamn S.A.C.* [Tesis de pregrado, Universidad San Martin de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4079/ramos_nlv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, C. (2018). *La logística contemporánea en un entorno competitivo.* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México]. http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/94297/Mariana%20Reyes%20Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción. (Primera edición).* España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Rojas, J., Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, *39*(06).

Ruiz, G. (2018). Propuesta de mejora en los procesos de convocatoria a mype, seguimiento y control de despachos del núcleo ejecutor de compras de un programa del estado a fin de mejorar la prestación del servicio al cliente.

Sagarra, R., et. al (2004). *El transporte de contenedores: terminales, operatividad y casuística* (Vol. 146). Univ. Politèc. de Catalunya.

Salamanca, M., y Morales, J. (2017). Propuesta de un modelo logístico para la recepción y distribución de mercancías en la empresa Encoexpres SA.

Salas, B. (2021) *Calidad de servicio al cliente*. https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/

Sánchez, J. (2005). Fuentes de información y credibilidad periodística. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, *11*, 93-102.

Schmidt, M. (2021) *La función de control en las organizaciones*. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/admin,+Libro+CEA+VOL+II+N%C2%B02+ARTICULO+4%20(1).pdf

Shuttleworth, M. (2019) *Definición de fiabilidad*. https://explorable.com/es/definicion-de-fiabilidad

Usera, R. (2006). *El derecho a la integridad personal*. Lex Nova.

Vázquez, R., Rodríguez, I., y Díaz, A. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. *Documentos de trabajo [Universidad de Oviedo. Facultad de Ciencias Económicas]*.

Vera, J., Castaño, R. y Torres, Y. (2018*). Fundamentos de metodología de la investigación científica*. Ecuador: Editorial Grupo Compás.

ANEXOS

Anexo N°1: Operacionalización de variables

GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022					
VARIABLES	**DEFINICIÓN CONCEPTUAL**	**DEFINICIÓN OPERACIONAL**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ESCALA DE MEDICIÓN**
GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO	"La gestión de la cadena de abastecimiento es el manejo de todo el flujo de producción de un bien o servicio, para maximizar la calidad, la entrega, la experiencia del cliente y la rentabilidad desde los componentes sin procesar hasta la entrega del producto final al consumidor" (Diaz, 2017, p. 45).	"Es una práctica basada en la planificación, organización y el control de los flujos de la red de valor, entre los que se encuentran los flujos transaccionales, de productos y/o servicios y de la información las cuales son aplicados a los proveedores" (Gothe, 2020, p. 67).	Proceso de planificación y aprovisionamiento	Proveedores	Ordinal
				Compras	
				Seguimiento y recepción de compra	
			Proceso de organización y control	Gestión de inventarios	
				Recepción y descargue de mercaderías	
				Almacenamiento de mercadería	
				Control de calidad	
			Proceso de distribución	Contacto con el cliente	
				Operatividad del transporte	
				Procesamiento de pedidos	
				Gestión de entrega al cliente	
CALIDAD DEL SERVICIO	"La calidad del servicio al cliente es sumamente importante porque de esto puede depender el éxito de un negocio, el número de clientes, la fidelización de estos y hasta las recomendaciones con otros consumidores" (Castañeda, 2019, p. 67).	"La calidad de servicio es exceder las expectativas del cliente, a través del conocimiento de los servicios, mercancías e información en general, además de la cordialidad, respeto y empatía hacia el cliente" (Cardozo, 2021, p. 78).	Tangibilidad	Apariencia de instalaciones	Ordinal
				Apariencia del personal	
			Fiabilidad	Compromiso	
				Eficiencia	
			Capacidad de respuesta	Información oportuna	
				Empatía	
				Capacidad de reacción	
			Seguridad	Credibilidad	
				Integridad	
				Honestidad	

Anexo N°2: Matriz de consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022</th></tr>
<tr><th>PROBLEMA GENERAL</th><th>OBJETIVO GENERAL</th><th>HIPÓTESIS GENERAL</th><th>VARIABLE 1</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación existe entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022?</td><td>Determinar qué tipo de relación existe entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.</td><td>La gestión de la cadena de abastecimiento se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.</td><td rowspan="3">GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO</td><td>TIPO DE INVESTIGACIÓN
Aplicado (Ríos, 2017, p.80)</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1</td><td>NIVEL DE INVESTIGACIÓN
Correlacional (Iglesias, 2004, p.21)</td></tr>
<tr><td>¿De qué manera el proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022?</td><td>Precisar de qué manera el proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.</td><td>El proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.</td><td>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
Hipotético deductivo (Hernández et al, 2018, p.95)</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2</td><td>VARIABLE 2</td><td rowspan="2">DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
No Experimental transversal (Vera, Castaño y Torres, 2018, p.41)</td></tr>
<tr><td>¿En qué forma la organización y control se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022?</td><td>El proceso de organización y control se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.</td><td>El proceso de organización y control se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.</td><td rowspan="3">CALIDAD DEL SERVICIO</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3</td><td rowspan="2">POBLACIÓN: Son las 64 ferreterías que se encuentran ubicadas en el distrito de Yarinacocha (N=64). MUESTRA: Debido a que se tiene una población pequeña, se incluyó como muestra a las 64 ferreterías. (n = 64)</td></tr>
<tr><td>¿De qué modo el proceso de distribución y entrega se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022?</td><td>Identificar de qué modo el proceso de distribución y entrega se relaciona con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.</td><td>El proceso de distribución y entrega se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022.</td><td>TÉCNICA: Encuesta
INSTRUMENTO: Cuestionario</td></tr>
</table>

Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos

GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO

Fecha: ____ Encuestador: ____ N° ____

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS ESPECIFICAS					
ÍTEMS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Proveedores					
P1. ¿La ferretería emplea procesos de selección que le facilite elegir a sus proveedores?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Compras					
P2. ¿La ferretería realiza una investigación exhaustiva de la situación del proveedor antes de emitir la orden de compra?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Seguimiento y recepción de compra					
P3. ¿Realizan un seguimiento meticuloso de las compras que realiza la ferretería?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P4. ¿Considera el proceso de recepción de compras de la ferretería ayuda a que se comprueba el estado de los productos antes de llevarlo a almacén?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Gestión de inventarios					
P5. ¿La ferretería cuenta con procesos que contribuyan a llevar una adecuada gestión de inventarios?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Recepción y descargue de mercaderías					
P6. ¿La ferretería aplica un protocolo de recepción de mercadería antes de ingresarlos al almacén?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P7. ¿La ferretería emplea un sistema de descargue para evacuar las mercaderías al almacén?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Almacenamiento de mercadería					
P8. ¿Se realiza un registro ordenado de los ingresos de la mercadería nueva en los almacenes?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P9. ¿Para llevar un control de los productos que entran al almacén, se elabora un resumen mensual de todos los movimientos que ahí ocurren?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Control de calidad					

P10. ¿Dentro de la ferretería se realiza un control de calidad de los productos antes de ponerlo en stock?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Contacto con el cliente					
P11. ¿La ferretería cuenta con estrategias que le faciliten mantener un contacto con sus clientes?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Operatividad del transporte					
P12. ¿Se realiza el mantenimiento y abastecimiento de combustible de los vehículos que transportan los pedidos?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P13. ¿Los vehículos encargados del transporte en la ferretería tienen la capacidad necesaria para los tipos de productos que ofrece?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Procesamiento de pedidos					
P14. ¿La ferretería cuenta con un sistema digital que le ayude a registrar de manera ordenada sus pedidos?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P15. ¿La ferretería cuenta con un óptimo sistema de empaque de pedidos?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Gestión de entrega al cliente					
P16. ¿Los pedidos cumplen con el tiempo requerido por el cliente?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P17. ¿La ferretería cuenta con soluciones previstas en caso se retrase la entrega de algún pedido?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P18. ¿La ferretería cuenta un eficiente personal encargado de repartir sus pedidos?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Fecha: ____ Encuestador: ____ N° ____

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS ESPECIFICAS					
ÍTEMS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Apariencia de instalaciones					
P19. ¿La ferretería cuenta con instalaciones donde su organización facilita ubicar los productos que ofrece?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P20. ¿Considera que la ubicación de la ferretería se encuentra en un punto de fácil acceso?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Apariencia del personal					
P21. ¿La ferretería se esmera en fomentar la buena presencia de sus trabajadores?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P22. ¿Los trabajadores utilizan vestimentas diferenciándolos de la competencia?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Compromiso					
P23. ¿Considera que los trabajadores se muestran comprometidos con brindan un buen servicio a sus clientes?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P24. ¿La ferretería fomenta el compromiso de sus trabajadores?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Eficiencia					
P25. ¿Considera que se están cumpliendo de manera eficiente con las metas de la ferretería?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P26. ¿Considera que los trabajadores están mostrando un desempeño eficiente de sus labores?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Información oportuna					
P27. ¿considera que la ferretería prestar un servicio al cliente a tiempo en su solicitud de preguntas?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P28. ¿Considera que brinda información precisa a sus clientes?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Empatía					
P29. ¿El personal se preocupa por entender las necesidades de sus clientes?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P30. ¿La ferretería ofrece una atención individualizada a sus clientes?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Capacidad de reacción					
P31. ¿Considera que sus trabajadores están preparados para actuar de manera correcta frente a determinados problemas?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P32. ¿La ferretería cuenta con estrategias que les facilite responder a las necesidades del cliente en forma rápida?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

INDICADOR: Credibilidad					
P33. ¿Considera que los trabajadores de la ferretería se muestran seguros de la información que brindan?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
P34. ¿Considera que el comportamiento de los trabajadores de la ferretería crea un ambiente de confianza en sus clientes?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Integridad					
P35. ¿La información que brindan los trabajadores de la ferretería sobre sus productos es la correcta?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
INDICADOR: Honestidad					
P36. ¿La ferretería fomenta en sus trabajadores el valor de la honestidad?	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

Anexo N° 4 Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante (Experto)	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Dr. Anibal Campos Barreto	Docente de la Facultad Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali	Cuestionario	José Alberto Guevara Maldonado Nino Manuel Díaz Chávez

Título del Estudio:
GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022

ASPECTOS DE VALIDACIÓN
Coloque X en el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20% (0-5, 6-10, 11-15, 16-20)	REGULAR 21-40% (21-25, 26-30, 31-35, 36-40)	BUENA 41-60% (41-45, 46-50, 51-55, 56-60)	MUY BUENA 61-80% (61-65, 66-70, 71-75, 76-80)	EXCELENTE 81-100% (81-85, 86-90, 91-95, 96-100)	SUB TOTAL
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X	93%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización					X	88%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X	93%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente					X	92%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)					X	86%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto					X	93%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos					X	90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X	88%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X	89%
						PROMEDIO	90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Pucallpa 20/09/2022	22508611		948652653
Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto	Teléfono

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante (Experto)	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Mag. Jonathan Walter Banay Zambrano	Docente de la Facultad de Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Ucayali	Cuestionario	José Alberto Guevara Maldonado Nino Manuel Díaz Chávez

Título del Estudio:
GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X			88%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X		93%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																			X		93%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																		X			86%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																			X		93%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X		92%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																	X				88%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																	X				90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X				89%
																					PROMEDIO	90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	X
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Pucallpa 24-09-22	44135258		913529593
Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto	Teléfono

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante (Experto)	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Dr. Marcelo Ramos Reátegui	Docente de la Facultad Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali	Cuestionario	José Alberto Guevara Maldonado Nino Manuel Díaz Chávez

Título del Estudio:
GESTIÓN DE LA CADENA DE ABASTECIMIENTO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA, AÑO 2022

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje, según el intervalo que considere al que corresponda

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X		93%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X		93%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																		X			88%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																		X			86%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																			X		92%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X		93%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos																		X			90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		X			89%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X			88%
																				PROMEDIO		90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su Aplicación	
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Pucallpa 12.09.22	00033846		961964256
Lugar y Fecha	DNI Nº	Firma del experto	Teléfono