

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**“Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo
Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023”**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor : Bach. PALOMINO CHANG, Susan Angui

Asesor : Mg. Ricse Lizárraga, Antonio Oscar

Línea de Investigación : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de inicio y culminación de investigación: 13/09/2023 al 20/12/2023

Huancayo - Perú

2024

Dedicatoria

A mi hija Paula, mi motor y motivo.

A mi madre Esther Chang, por
brindarme su ejemplo y educación.

A mis hermanos y abuelita.

Susan

Agradecimiento

A Dios, por encaminar mis pasos, brindarme sabiduría, fortaleza y salud para cumplir mis planes de vida.

A la Universidad Peruana Los Andes, Escuela Profesional de Administración y Sistemas, por el tiempo de estadía en mi formación profesional y su plana docente.

A la empresa Servosa Cargo S.A.C. por permitirme realizar mi proyecto de investigación.

La autora



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0402 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y PRODUCTIVIDAD EN SERVOSA CARGO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, LIMA - 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. PALOMINO CHANG SUSAN ANGUI**
 Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
 Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**
 Asesor(a) : **Mtro. RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR**

Fue analizado con fecha **16/09/2024**; con **138 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

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

Huancayo, 16 de septiembre del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Constancia de similitud.....	iv
Contenido.....	v
Contenido de tablas.....	viii
Contenido de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstrac.....	xi
Introduccion.....	xii
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Delimitación del problema.....	17
1.2.1 Delimitación espacial.....	17
1.2.2 Delimitación temporal.....	17
1.2.3 Delimitación conceptual.....	17
1.3 Formulación del problema.....	17
1.3.1 Problema general.....	17
1.3.2 Problemas específicos.....	17
1.4. Justificación.....	18
1.4.1. Social.....	18

1.4.2. Teórica	18
1.4.3. Metodológica	19
1.5. Objetivos	19
1.5.1. Objetivo General	19
1.5.2. Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Bases Teóricas o Científicas	32
2.3 Marco Conceptual.....	47
CAPÍTULO III HIPÓTESIS.....	53
3.1. Hipótesis General.....	53
3.2. Hipótesis Específicas	53
3.3. Variables	56
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	57
4.1 Método de Investigación.....	57
4.1.1 Método general:	57
4.1.2 Método Específico:	57
4.2. Tipo de Investigación.....	57
4.3. Nivel de Investigación	58
4.4. Diseño de la Investigación.....	59
4.5. Población y muestra.....	59
4.5.1 Población.....	59

4.5.2 Muestra	59
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	61
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	63
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	64
CAPÍTULO V RESULTADOS	65
5.1 Descripción de resultados	65
5.2 Contrastación de Hipótesis	78
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	89
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
Anexos	112
Anexo 1: Matriz de consistencia	113
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	115
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	117
Anexo 4: Instrumento de Investigación	119
Anexo 5: Validación de juicio de expertos	123
Anexo 6: Data de procesamiento de datos	132
Anexo 7: Consentimiento informado	134
Anexo 8: Evidencias (Fotografías de la aplicación del instrumento)	135

Contenido de tablas

Tabla 1 Resultados de la variable Gestión de la Cadena de Suministro	65
Tabla 2 Resultados de la dimensión Compras	66
Tabla 3 Resultados de la dimensión Proveedores	68
Tabla 4 Resultados de la dimensión Gestión Logística	69
Tabla 5 Resultados de la dimensión Gestión Tecnológica	70
Tabla 6 Resultados de la variable Productividad	72
Tabla 7 Resultados de la dimensión Producción	73
Tabla 8 Resultados de la dimensión Recursos	74
Tabla 9 Resultados de la dimensión Organizaciones.....	76
Tabla 10 Resultados de la dimensión Estrategias	77
Tabla 11 Correlaciones entre las variables Cadena de Suministro y Productividad.....	79
Tabla 12 Correlaciones entre la dimensión Compras y Productividad.....	81
Tabla 13 Correlaciones entre la dimensión Proveedores y Productividad	83
Tabla 14 Correlaciones entre la dimensión Gestión Logística y Productividad.....	85
Tabla 15 Correlaciones entre la dimensión Gestión Tecnológica y Productividad	87

Contenido de figuras

Figura 1. Resultado porcentual de la variable Gestión de la Cadena de Suministro.	65
Figura 2. Resultado porcentual de dimensión Compras.	67
Figura 3. Resultado porcentual de la dimensión Proveedores.	68
Figura 4. Resultado porcentual de dimensión Gestión Logística.	69
Figura 5. Resultado porcentual de dimensión Gestión Tecnológica.....	71
Figura 6. Resultado porcentual de variable Productividad.	72
Figura 7. Resultado porcentual de dimensión Producción.....	73
Figura 8. Resultado porcentual de dimensión Recursos.	75
Figura 9. Resultado porcentual de dimensión Organizaciones.....	76
Figura 10. Resultado porcentual de dimensión Estrategias.....	78

Resumen

El presente trabajo de investigación se denomina “Gestión de la cadena de suministro en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023. El objetivo general es: establecer la relación entre la gestión de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023. La investigación presentada tiene un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de tipo básica y diseño no experimental. Se ha empleado el método científico. La población de estudio está conformada por 40 colaboradores, utilizando la totalidad como muestra de estudio, siendo nuestra muestra de tipo censal. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario, con una escala de medición de 5 alternativas y estructura con 24 ítems (12 ítems por la variable gestión de la cadena de suministro y 12 por la variable productividad). La investigación muestra como resultado que hay una influencia significativa entre las variables gestión de la cadena de suministro y productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023. Las conclusiones obtenidas en base a los resultados que determinan la existencia de una correlación positiva moderada entre la cadena de suministro y productividad con Tau_b Kendal igual a 0,617, también se comprobaron las siguientes correlaciones: En la hipótesis 1 e hipótesis 3 correlación positiva baja de 0,301 y 0,486 respectivamente; en hipótesis 2 e hipótesis 4 correlación positiva moderada de 0,597 y 0,523 respectivamente.

Palabras claves: Cadena de suministro y Productividad

Abstract

This research work is called “Supply chain management at Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023. The general objective: is to establish the relationship between supply chain management and productivity at Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023. The research presented has a quantitative approach, correlational level, basic type and non-experimental design. The scientific method has been used. The study population is made up of 40 collaborators, using the entire population as a study sample, our sample being census type. The survey technique was used and the questionnaire was used as a research instrument, with a measurement scale of 5 alternatives and a structure with 24 items (12 items for the supply chain variable and 12 for the productivity variable). The research shows as a result that there is a significant influence between the variables supply chain management and productivity in the company Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023. The conclusions obtained based on the results that determine the existence of a moderate positive correlation between the supply chain and productivity with Tau_b Kendal equal to 0.617, the following correlations were also verified: In hypothesis1 and hypothesis3 low positive correlation of 0.301 and 0.486 respectively; in hypothesis 2 and hypothesis 4 moderate positive correlation of 0.597 and 0.523 respectively.

Keywords: Supply chain and Productivity

Introducción

La presente investigación desarrollada se titula “Gestión de la cadena de suministro en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.

La empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada es una organización con operaciones en las principales ciudades del Perú, especializada en el transporte de combustibles líquidos, transporte de Etanol, transporte de concentrado de mineral, transporte y distribución de GLP, transporte de Gas Natural Comprimido, despacho de combustibles a equipos en minas, así como diseño, construcción y administración de grifos en minas.

El fundamento teórico está referido a la gestión de la cadena de suministro, lo cual hemos sustentado por diferentes autores, referidos a las siguientes dimensiones: Compras, proveedores, gestión logística y gestión tecnológica. Por otro lado, la productividad está referido a las dimensiones siguientes: producción, recursos, organización y estrategias.

En base a este contexto formulamos el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?

Planteando el objetivo general: establecer la relación entre la gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.

Como hipótesis general se planteó: existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023. Siendo la variable1: gestión de la cadena de suministro y variable2: productividad.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de método general científico; el método específico es hipotético deductivo; de tipo básica y de nivel de investigación correlacional. El diseño de la

investigación es no experimental. La Población es de 40 trabajadores, integrantes de la oficina ubicada en la sede principal de Lima en el distrito de Lurigancho, Huachipa. La muestra utilizada es la totalidad de la población considerándose esta una muestra censal.

La técnica empleada ha sido la encuesta y como instrumento el cuestionario; considerando la escala de Likert, método de medición utilizado con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas.

La presente tesis se encuentra estructurada con V capítulos, el primero desarrolla el planteamiento del problema, el segundo capítulo trata del marco teórico, el tercer capítulo abocado a las hipótesis, el cuarto capítulo desarrolla la metodología utilizada y el capítulo cinco acerca de los resultados de la investigación. Finalmente se considera las conclusiones y las recomendaciones.

La autora.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la presente investigación, se va a realizar el estudio de la gestión de la cadena de suministro, o Supply Chain Management (SCM). Este proceso abarca todas las etapas que atraviesa un producto o servicio, desde su producción hasta su entrega al consumidor final.

Según Carreño (2020), la cadena de suministro está compuesta por un conjunto de empresas que trabajan en conjunto y coordinan entre ellas para aprovechar una oportunidad en el mercado y cumplir con las demandas de los clientes. Esta red incluye proveedores, fabricantes, distribuidores, minoristas y, finalmente, el cliente.

Ramírez et al. (2022), la productividad empresarial nos pretende hacer más competitivos, es importante fortalecer los aspectos organizacionales para alcanzar la productividad máxima con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes en cualquier mercado. Dentro de este proceso de gestión de suministros debemos tener en cuenta el proceso correcto y su aplicación, teniendo como resultado una mejora directa en la productividad de la empresa. Hoy en día, una gestión eficiente de la cadena de suministros permite sincronizar los procesos logísticos y los distintos actores involucrados, como proveedores, productos, distribuidores y clientes. Una buena gestión de la cadena se traduce en beneficios como mayor rentabilidad, mejor productividad y mayor satisfacción del cliente, abarcando desde la solicitud del producto o servicio hasta su entrega final. Esta investigación tiene como objetivo evaluar la cadena de suministros para identificar oportunidades de mejora que puedan incrementar la productividad en la empresa Servosa.

Servosa se encuentra ubicada en la ciudad de Lima, Av. Los Laureles s/n Lote 20-25 A. Santa María de Huachipa – Lurigancho.

El trabajo de investigación se lleva a cabo entre los meses de septiembre a diciembre del año 2023.

Calatayud y Katz (2019), las cadenas de suministro son fundamentales para la economía actual. Se consideran como una función estratégica y logística que incluye aquellas operaciones necesarias para que un producto o mercancía llegue hasta el cliente final.

Según Díaz (2017), todas las organizaciones enfrentan necesidades tanto internas, como el suministro de materiales y servicios para la producción, como externas, que incluyen satisfacer al cliente en términos de tiempo, cantidad y precio. La gestión de la cadena de suministro es una función interdisciplinaria que integra diversas áreas de la empresa, desde las compras hasta el servicio postventa, pasando por la adquisición de materias primas, la producción, la gestión de inventarios, la distribución de productos, el transporte y la administración de la información. El objetivo principal es asegurar que el cliente final reciba el producto adecuado en el lugar, momento y precio deseados. Por ello, la gestión de la cadena de suministro debe orientarse a satisfacer las necesidades y requisitos del cliente, en función de las capacidades de la empresa. En lugar de considerarla como un simple proceso operativo, la cadena de suministro debe ser vista como un modelo de gestión y planificación que puede ofrecer ventajas competitivas y diferenciar a la empresa en el mercado.

Rodríguez (2022), nos indica que la productividad es un indicador del desempeño de unidades económicas de diversos tamaños, y hace referencia a la relación que existe entre salidas y entradas en un proceso de producción. El concepto de productividad tiene origen en la producción de bienes; no obstante, en el ámbito de los servicios, el concepto es mucho más complejo, puesto que, los servicios tienen características especiales y procesos de producción distintos a los manufactureros, tomando en cuenta que un servicio tiene insumos y productos

tangibles e intangibles. La productividad es una medida relativa basada en el volumen que indica la eficiencia con la que se convierten las entradas (recursos o insumos) en salidas – productos; es decir, la productividad es un indicador de la eficiencia con que se emplean los recursos en un proceso de producción. Las salidas y entradas se miden en volúmenes físicos no afectados por los cambios en el precio y el aumento de la relación entre productos e insumos, pues esto indica un aumento en la productividad.

Alamar y Guijarro (2018), la productividad se define como la relación entre los recursos que una empresa dedica a sus operaciones y los beneficios que obtiene de la misma. Este concepto es crucial para evaluar la situación de la empresa y la calidad de su gestión.

En la actualidad las empresas son parte esencial de la economía de cualquier país, en un mundo más competitivo y que exige menores márgenes de errores y pérdidas, las múltiples y diversas organizaciones han buscado continuamente diversidad de oportunidades de mejora que marquen una diferencia en la eficiencia y excelencia que las hagan diferenciarse. En tal sentido, se toma conciencia del problema principal dado en la organización que es la falta de una adecuada gestión de los recursos materiales, de ahí la importancia que tiene una correcta gestión de la cadena de suministros, como pieza fundamental a la hora de aportar mayor valor a sus clientes y mejorar su rentabilidad. Para lograr una correcta gestión y lograr la máxima productividad en las cadenas de suministros implica enfocarse principalmente en el servicio al cliente, capacitación al personal, implementación de tecnologías y óptimo balance de costos.

La presente investigación tiene como propósito establecer la gestión de la cadena de suministro para cambios positivos en la empresa, buscando mejorar la productividad de la misma. Se pretende definir los procedimientos y analizar de manera sistemática los componentes y procesos logísticos que se desarrollan en la administración de la cadena de suministros, de manera

que se comprendan sus características y los criterios de medición para evaluar su desempeño, conocer y entender cada uno de los diferentes procesos inherentes a la cadena de suministro, entendiendo las interrelaciones que se presentan entre ellos dado que el conocimiento de esta estructura es de vital importancia para la organización permitiendo el desarrollo y uso de estrategias, conociendo que cada parte de la cadena de suministro de la organización puede establecer un mejor funcionamiento para una correcta gestión.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

El estudio se realiza en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, ubicado en Avenida Los Laureles s/n Lote 20-25A Santa María de Huachipa, Lurigancho, Lima.

1.2.2 Delimitación temporal

La investigación se desarrolla en el periodo comprendido del mes de septiembre hasta el mes de diciembre del año 2023.

1.2.3 Delimitación conceptual

La presente investigación realizara el estudio de las variables: gestión de la cadena de suministro y su relación con la productividad.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre las compras de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?

2. ¿Cuál es la relación entre los proveedores de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?
3. ¿Cuál es la relación entre la gestión logística de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?
4. ¿Cuál es la relación entre la gestión tecnológica de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La investigación tiene una justificación social porque en el contexto se enfoca en cómo la gestión de la cadena de suministros afecta a las personas y su entorno. Se busca generar beneficios y aportar conocimientos que resulten en un servicio de mayor calidad, con un impacto positivo en el compromiso del personal y en las comunidades donde se llevan a cabo las actividades. En este aspecto también, el estudio puede servir como un modelo para organizaciones y futuros estudios sobre el tema. La responsabilidad social se manifiesta en la realización de campañas y talleres informativos sobre gestión de seguridad, salud, medio ambiente, calidad y seguridad vial para los residentes de las comunidades cercanas a nuestras unidades de negocio.

1.4.2. Teórica

En la actual investigación se emplearán conceptos y fundamentos diseñados para ampliar y profundizar en la comprensión del valor teórico de los procesos relacionados tanto de la gestión de la cadena de suministro como de la productividad.

1.4.3. Metodológica

Este trabajo adopta un enfoque cuantitativo y utiliza un método científico general. Es una investigación de tipo básica con un nivel correlacional. Para llevar a cabo el estudio, se empleará la técnica de la encuesta y se utilizará un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la gestión de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Establecer la relación entre las compras y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.
2. Establecer la relación entre los proveedores y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima-2023.
3. Establecer la relación entre la gestión logística y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.
4. Establecer la relación entre la gestión tecnológica y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Linzan (2022), en la tesis titulada “*Análisis de la cadena de suministros en las empresas industriales de Guayaquil*”, el objetivo del autor es analizar los beneficios que trae la transformación a la cadena de suministro y sus diversos procesos. Señala que la cadena de suministro se encuentra en un proceso continuo de evolución y transformación digital, integrando la cooperación entre sus miembros y teniendo en cuenta herramientas tecnológicas para mejorar la gestión de la cadena. Considerando que la transformación digital aumenta la productividad y rentabilidad de las industrias y aumenta su competitividad en el mercado global, puede ser utilizada como una buena solución para las empresas industriales en los procesos de la cadena de suministro. La metodología utilizada es una revisión bibliográfica, no experimental, que permite realizar un estudio analítico y descriptivo, proporciona una descripción detallada de las características del objeto de estudio, y brinda una visión detallada de los diversos aspectos relacionados con la información de las empresas industriales recopilados a través de entrevistas con personas.

La discusión y los resultados señalaron que la transformación digital ayuda a reducir costos y lograr una mayor rentabilidad. En conclusión, una cadena de suministro digital puede ayudar en cada etapa del proceso. Estos son monitoreados por dispositivos que ayudan a brindar información de manera rápida y efectiva.

García (2018), en su tesis titulada “*Gestión de la cadena de suministro: Análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia*” - Madrid, tiene como objetivo analizar cómo la incorporación de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) impacta en la integración de procesos

internos y externos con proveedores y clientes. La investigación busca responder a la siguiente pregunta: ¿cómo la gestión de la cadena de suministro y el análisis del uso de las TIC influyen en la eficiencia de las organizaciones? Para ello, García evalúa la efectividad de las herramientas tecnológicas en la integración de procesos con proveedores y clientes en empresas medianas en España, mediante un estudio empírico basado en datos de encuestas sobre estadísticas empresariales. En la metodología se utilizan datos de la encuesta sobre estadísticas empresariales. La muestra, compuesta por aproximadamente 2,000 empresas manufactureras con al menos una fábrica en España y 10 o más empleados, proporciona una visión representativa de este sector. Los resultados del análisis revelan que el uso de las TIC en la producción, compras y distribución tiene un impacto positivo en la eficiencia, con variaciones según el tamaño y sector de las empresas. El estudio destaca que las empresas que utilizan internet para comprar a sus proveedores y que integran sus procesos de distribución experimentan un mayor valor añadido en la producción. García concluye que la tecnología de la información actúa como una fuerza descentralizada, mientras que la tecnología de la comunicación funciona de manera centralizada. Según el autor, una mayor coordinación y comunicación centralizada incrementa el valor añadido en la producción, ya que esta gestión centralizada produce economías de escala.

Echevarría (2017), en su proyecto titulado *“Estrategia de optimización de la cadena de suministro para Comercial Daivis S.A.” - Chile*, el autor busca mejorar el nivel de servicio y optimizar los recursos para aumentar el desempeño de la empresa en su mercado. El objetivo principal del estudio es analizar las necesidades de los clientes para definir la creación, modificación, eliminación o demanda de productos, identificando los factores críticos que afectan el comportamiento y fortalecen el proceso actual. El problema central que aborda es: ¿cuáles son las estrategias para optimizar la cadena de suministro de Comercial Daivis S.A.? La investigación

utiliza una metodología basada en el análisis de la situación actual y desarrolla una propuesta estratégica para la organización. El estudio se apoya en el modelo de reconciliación estratégica, que busca alinear los requisitos comerciales con la cadena de suministro, así como en el modelo GICAV (gestión integral de la cadena de agregación de valor). El análisis y los resultados se enfocan en identificar puntos críticos dentro de la cadena de suministro, con un énfasis en potenciar las marcas propias de Davis y mejorar el nivel de servicio al cliente. Para lograr la optimización, se adopta un modelo de negocio que propone externalizar la producción a terceros, permitiéndole concentrarse en la comercialización de sus productos y marcas. La investigación concluye que es crucial para las empresas integrar estratégicamente sus relaciones con proveedores y clientes para realizar un trabajo alineado y reducir riesgos. También destaca la importancia de entender la estrategia de la compañía para desarrollar soluciones sostenibles a largo plazo. Se aplicó un análisis FODA para identificar oportunidades de mejora que pueden implementarse en un año, potenciando así la cadena de valor. La propuesta de optimización para el Supply Chain Management incluye la formación de un área específica con un responsable, centrada en realizar un cambio radical en la administración y estructura organizacional. La estructura actual no se alinea con la planificación estratégica, y fortalecer este aspecto es esencial para mejorar la cadena de suministro, generar valor en los procesos internos y externos, y fomentar la especialización y el conocimiento.

Otavalo et al. (2023), investigación científica titulada *“Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura” – Ecuador*, tiene como objetivo evaluar cómo las microempresas textiles de Otavalo gestionan la calidad de sus productos y cómo esto puede llevar a mejoras en sus procesos. La pregunta de investigación es: ¿cuál es la importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia

de Imbabura - Ecuador? Para responder a esta pregunta, se utilizó un muestreo por conveniencia que incluyó a doce microempresas del cantón Otavalo, dedicadas a la fabricación de diversos tipos de prendas textiles. La unidad de análisis consistió en cincuenta trabajadores del área operativa de estas empresas, quienes colaboraron abiertamente con la investigación. El estudio tiene un diseño no experimental, debido a que observó los fenómenos en su entorno natural para un análisis posterior. Además, es de tipo transversal debido a la recolección de datos en un solo momento. Los resultados y la discusión muestran que la productividad laboral es un factor crucial en el ámbito empresarial, facilita la toma de decisiones y la identificación de problemas. Todos los encuestados coinciden en que los factores de eficacia, eficiencia y productividad son fundamentales para alcanzar el éxito. En la planificación de la calidad, la mayoría de las empresas consideran que la calidad es el aspecto más importante, permitiendo definir objetivos y estándares que mejoran los productos y servicios, satisfaciendo y superando las expectativas de los clientes. En cuanto al control de calidad, se destaca la importancia de manejar adecuadamente los procesos productivos, teniendo en cuenta la capacidad empresarial y el uso de la maquinaria. La mejora de la calidad debe ser un proceso continuo y periódico, mediante acciones correctivas y una cultura organizacional adecuada. Por lo tanto, es esencial que las empresas fomenten la capacitación constante de sus colaboradores y mantengan una comunicación efectiva con ellos. El estudio concluye que las microempresas textiles en Otavalo aplican componentes de gestión de calidad de manera empírica, sin certificaciones oficiales. La planificación de la calidad en estas empresas muestra que se desarrolla adecuadamente desde la perspectiva de la producción y entrega de productos, considerando las necesidades del mercado y los estándares de calidad. El control de calidad se realiza eficazmente mediante métodos de control y la asignación de tareas para gestionar los procesos productivos, siendo el control preventivo esencial para reducir fallas en la producción

y en el equipo. Esto garantiza la continuidad de la producción y la entrega de productos de calidad. Además, los empresarios creen que el liderazgo y los incentivos son claves para el buen desempeño y la productividad laboral de los trabajadores.

Mayorga y Proaño (2020), “*Mejora de procesos e incremento de la productividad en la empresa Molinos Miraflores SA de la ciudad de Ambato*”, el objetivo principal del estudio es analizar cómo el rendimiento de los procesos influye en el aumento de la productividad en la empresa. Se evalúa el desempeño de los empleados y el nivel de productividad de la organización. El problema de investigación se centra en entender la situación actual de los procesos de la empresa con el fin de mejorar continuamente y aumentar la productividad. La investigación emplea tanto un enfoque cuantitativo como cualitativo. El enfoque cualitativo permite analizar las características de los procesos en el ámbito del recurso humano, mientras que el enfoque cuantitativo se centra en los datos numéricos y antecedentes valorativos. A través de encuestas, se evaluó la eficiencia y eficacia de la empresa. Los resultados muestran que los empleados consideran que los recursos humanos son esenciales para mejorar la productividad. También destacan la importancia de asignar tiempos adecuados para aspectos como insumos y maquinaria, planificar los procesos de desarrollo, mejorar la comunicación, tener una buena administración, optimizar las estrategias empresariales y proporcionar capacitaciones adecuadas. Para identificar las necesidades de mejora, se realizó una evaluación del desempeño, que permitió detectar que, aunque algunos empleados tienen un alto rendimiento, es crucial no descuidar a estos trabajadores para incrementar aún más su productividad. Se identificó también un grupo que necesita mejorar su desempeño para que la empresa pueda alcanzar la excelencia con todos sus colaboradores.

El análisis de la encuesta reveló que los empleados están de acuerdo en que los recursos humanos son fundamentales para la mejora de la productividad. Además, enfatizan la necesidad de una mejor asignación de tiempos para diferentes aspectos del trabajo, así como una planificación más eficiente de los procesos de desarrollo y una administración efectiva. Para aumentar la productividad, se recomienda mejorar los factores que los empleados consideran importantes. Esto incluye optimizar los procesos de recursos humanos, organizar mejor los tiempos de trabajo, y mejorar la planificación de las actividades según las necesidades de cada área. También se sugiere una administración más efectiva a nivel general y el desarrollo de estrategias que fomenten el compromiso de los empleados para alcanzar las metas de la empresa.

Antecedes Nacionales

Herrera y Santo (2021), en su tesis titulada, “*Gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en la empresa Procode S.A.C.*” - Pimentel, el objetivo es mejorar la gestión de la cadena de suministro para aumentar la productividad de la empresa. La investigación inicia analizando la situación actual de Procode S.A.C. para identificar deficiencias en la gestión del abastecimiento. La pregunta central es: ¿la gestión de la cadena de suministro permitirá incrementar la productividad de la empresa Procode SAC? La investigación es de tipo descriptiva-aplicada, detallando toda la información analizada, se consultan fuentes bibliográficas y se aplican conocimientos relacionados con las variables en estudio. El enfoque de la investigación es cuantitativo. El diseño es no experimental y transversal, dado que las variables no fueron manipuladas y los datos se recopilaron en un solo momento. Los resultados y la discusión revelan deficiencias en la gestión de abastecimiento, como la falta de calificación para los proveedores al momento de su selección, fallas en las maquinarias debido a la falta de capacitación y control del

personal, y desorganización de materiales y áreas no identificadas. La investigación utilizó técnicas como encuestas, observación, análisis documental, diagrama de Ishikawa y análisis FODA para determinar que la empresa enfrentaba problemas de baja productividad. El autor recomienda implementar varias mejoras, incluyendo la estandarización de los procesos de aprovisionamiento, almacenamiento y entrega de productos, así como la aplicación de la metodología 5S, la clasificación ABC y la implementación de indicadores de gestión. Estas acciones ayudarían a solucionar los problemas que afectan la productividad y la competitividad de la empresa, mejorando también el desempeño de los empleados y el ambiente laboral. Además, sugiere llevar a cabo un estudio de mantenimiento productivo para los equipos de la empresa, crear un manual de manejo para cada uno de ellos, y capacitar a los colaboradores para evitar tiempos improductivos debido a fallas o mal manejo, lo cual reduciría costos innecesarios.

Rodríguez (2020), en el trabajo de investigación titulado, “*Cadena de suministros y productividad en el área de fertilizantes de Ransa Comercial S.A.*” - Trujillo, el estudio tiene como objetivo desarrollar una mejora en la cadena de suministros para optimizar la productividad de la empresa. Los objetivos específicos de la investigación incluyen diagnosticar y analizar la situación actual del área de Fertilizantes, proponer herramientas para mejorar la gestión de la cadena de suministros, y evaluar el impacto económico de la propuesta. La pregunta central de la investigación plantea: ¿la propuesta de mejora en la cadena de suministros permitirá cambios positivos en la productividad del área de fertilizantes de Ransa Comercial S.A., 2022? La metodología utilizada es aplicada, con un diseño no experimental y descriptivo. La recolección de datos se realizó a través de guías de observación, fichas de registro, hojas de estudio de tiempos, fichas de procesos y hojas de rotación de inventarios. Las propuestas de mejora incluyen el Mapa

de Flujo de Valor, Análisis ABC, Técnica SMED, Layout y Metodología PHVA. Los resultados indican que, al aplicar estas mejoras durante un periodo determinado, se reducirá el tiempo de despacho a clientes, se estabilizarán las operaciones, se mejorará la calidad de los productos almacenados y se incrementará la competitividad del área. En conclusión, el diagnóstico y análisis realizados han permitido proponer herramientas para la mejora de procesos en la cadena de suministros, demostrando un impacto económico positivo para la empresa.

Rojas (2021), en su investigación titulada, *“Propuesta de gestión de la cadena de suministros y su incidencia en la rentabilidad de Distribuidor Confiable S.A.C. 2019”* - Chiclayo, tiene como objetivo principal desarrollar un modelo de gestión de la cadena de suministros para mejorar la rentabilidad de la empresa. La investigación abarca la descripción y análisis de los procesos actuales y la evaluación del impacto de la propuesta en la rentabilidad. Se plantea la problemática siguiente ¿la propuesta de gestión de la cadena de suministros tendrá incidencia en la rentabilidad de Distribuidor Confiable S.A.C. 2019? La investigación se describe como una propositiva mixta no experimental, enfocándose en la empresa y sus estados financieros. En la discusión y análisis de los resultados, se identificaron deficiencias en la empresa, tales como descoordinación entre los colaboradores, costos superiores a los de la competencia, exceso de inventario y retrasos en el despacho de mercadería. Se elaboró un flujograma para evaluar el proceso de adquisición y distribución y se propuso un nuevo modelo basado en el marco del Supply Chain Management (SCM). La evaluación comparó la rentabilidad de los procesos tradicionales con la de los nuevos procesos propuestos. Los resultados sugieren que transformar a Distribuidor Confiable S.A.C. en un distribuidor mayorista que se abastezca exclusivamente de fábricas y que se enfoque en ferreterías como clientes permitirá reducir costos y mejorar la eficiencia. La

propuesta también incluye la capacitación y selección de personal para optimizar los procesos y las rutas adecuadas.

Ramírez (2021), en su tesis titulada “*Administración de la cadena de suministro y gestión por resultados en la dirección general de logística de la FAP 2020*” – Lima; tiene como objetivo principal examinar la relación entre la administración de la cadena de suministro y la gestión por resultados en la Dirección General de Logística de la FAP 2020. Planteando el problema general de investigación: ¿qué relación existe entre la administración de la cadena de suministro y la gestión por resultados en la DLG FAP 2020? El estudio empleó una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra no probabilística por conveniencia incluyó a cien trabajadores de la institución. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, a través de cuestionarios. Los resultados indican una correlación positiva y significativa entre la cadena de suministro y la gestión por resultados, y que esta relación también afecta la satisfacción del cliente. Se encontró una correlación moderada entre la administración estratégica y la gestión por resultados, una alta correlación entre la administración táctica y la gestión por resultados, y una relación positiva entre la administración operativa y la gestión por resultados. El estudio sugiere diseñar y promover estrategias para optimizar los procesos logísticos relacionados con las contrataciones públicas, realizar capacitaciones periódicas para mejorar el cumplimiento del planeamiento estratégico y operativo, evaluar las contrataciones públicas y la ejecución del gasto, optimizar los procesos logísticos y presupuestales para fomentar una interoperatividad integrada bajo el enfoque de gestión por resultados. Finalmente, se recomienda reducir las brechas en la calidad, cobertura y satisfacción del usuario de los bienes y servicios ofrecidos mediante un seguimiento continuo.

Pucuhuaranga (2019), “*Gestión empresarial para mejorar la productividad laboral en la empresa Illetes Contratistas Generales E.I.R.L. – Huancayo 2018*”, la investigación tiene como objetivo determinar en qué medida la gestión empresarial puede mejorar la productividad en la empresa Illetes Contratistas Generales E.I.R.L. La pregunta de investigación formulada es: ¿en qué medida la gestión empresarial mejora la productividad en la empresa Illetes Contratistas Generales E.I.R.L. en Huancayo en 2018? La metodología empleada es el método científico de tipo aplicada, con un diseño experimental y de corte longitudinal. La muestra del estudio consistió en 25 colaboradores de la empresa. Los resultados mostraron que, antes de la implementación de la gestión empresarial, el 92% de los colaboradores percibía un bajo nivel de eficiencia. Sin embargo, después de aplicar las estrategias de gestión empresarial, el 60% de los colaboradores reportó un alto nivel de productividad. El autor concluye que la implementación de la gestión empresarial tiene un impacto positivo y significativo en la productividad, aumentando tanto la eficiencia como la eficacia de los colaboradores dentro de la empresa. Finalmente, se recomienda que el valor agregado introducido en la empresa sea evaluado y mejorado periódicamente, sugiriendo que estos ajustes se realicen anualmente y se basen en los principios de mejora continua para alcanzar los objetivos deseados.

Antecedentes regionales

Puelles y Marquez (2023), en la investigación titulada, “*El equilibrio entre la productividad y la calidad en las empresas de servicios*” – Lima; tienen como objetivo contrastar las posturas relacionadas con el equilibrio entre la productividad y la calidad en las empresas de servicios. Mencionan que en la actualidad las compañías tienen como objetivo el éxito empresarial el cual está relacionado con la satisfacción de las necesidades de los clientes, quienes adquieren

los productos o servicios y evalúan a dichas organizaciones. Consideran que, dado que todos los aspectos son importantes para lograr el máximo rendimiento esperado, esta retroalimentación es crucial. Dentro de dichos elementos en una organización se encuentran los conceptos de productividad y calidad. Plantean el siguiente problema: ¿cuál es la importancia del equilibrio entre la productividad y la calidad en las empresas de servicio? Al respecto, se aplicó como método de investigación la revisión sistemática de literatura. En ese sentido, se analizaron 34 artículos de contenido relevante para dar respuesta al objetivo planteado. De igual manera, se implementó un protocolo que dio como resultado un informe transparente y preciso que desarrolla la investigación. Se demostró que las empresas de baja productividad son inducidas a elevar sus precios de producción y calidad. En contraste, un grupo de autores propuso que no es apropiado que la productividad solo se centre en la eficiencia, porque esto conduce a una menor satisfacción del cliente y, a largo plazo, a una rentabilidad mermada. Igualmente, plantearon que se debe generar una inversión en tecnología para lograr un incremento en la productividad. Finalmente, se concluye que sí existe un equilibrio entre la productividad y la calidad en las empresas de servicios, el cual permite medir la satisfacción del cliente y lograr el rendimiento empresarial.

Luján et al. (2021), en su investigación titulada “*Formulación de estrategias de la cadena de suministro para distribuidora Maclabis*” – Lima, el estudio busca analizar en detalle la estrategia actual de la empresa Maclabis y proponer una nueva estrategia que refuerce su enfoque comercial mediante una estrategia de cadena de suministro adaptada a su realidad y alineada con la estrategia de negocio. Para realizar los análisis, se utilizó la metodología denominada Sistema Conceptual para la Evaluación y Reformulación, diseñada por Roberto Pérez-Franco en su libro *Rethinking Your Supply Chain Strategy*. Tras analizar la empresa y alinear la estrategia del negocio,

se propusieron políticas para fortalecer la nueva estrategia, se establecieron indicadores de gestión para medir el cumplimiento de los objetivos y se desarrolló un método de pronóstico de demanda para asegurar una planificación eficiente y eficaz de la cadena de suministro. Como resultado de esta reformulación, se refuerza la estrategia de cadena de suministro en la empresa y se identifica el refuerzo necesario para la estrategia competitiva. Se concluye que las propuestas para mejorar la estrategia de cadena de suministro incluyen: políticas para las áreas de interés, gestión de indicadores y un método matemático de pronóstico respaldado por un software especializado. Estas propuestas proporcionarán el soporte y la base necesarios para las actividades, permitiendo su evolución y la implementación de futuras mejoras en la estrategia de cadena. Finalmente, las autoras recomiendan realizar este planteamiento estratégico anualmente para empresas con menos de cinco años de existencia.

Silvia (2022), en la investigación titulada: *Análisis del proceso y control de producción para incrementar la productividad empresarial en el área de corte de la empresa Cotto Knit S.A.C. - Lima*, el autor tiene como objetivo general proponer un plan de mejora para los procesos en el área de corte, con el fin de aumentar la productividad en la empresa Cotto Knit S.A.C. durante el año 2021. El problema de investigación planteado es: ¿cómo puede un plan de mejora para los diferentes procesos del área de corte incrementar la productividad de la empresa Cotto Knit S.A.C. en 2021? Para la metodología, se recopiló información y se realizó un diagnóstico del estado situacional de la empresa utilizando el diagrama de flujo, el diagrama de Ishikawa y el diagrama de Pareto. La propuesta de mejora se implementó en dos etapas: la primera se centró en la estandarización de los tiempos de las 16 actividades del proceso de corte, apoyada en un trabajo de estandarización temporal y el diagrama de flujo del proceso; además, se mejoró la distribución

del espacio y la ubicación de maquinarias y materiales en el área de corte. Los resultados mostraron que, tras la implementación de la propuesta, la productividad se volvió significativamente más eficiente. El autor concluye que es fundamental utilizar de manera continua los formatos y diagramas propuestos para la evaluación y control de la estandarización de tiempos de las actividades. Se destaca la importancia de que la empresa realice mejoras periódicas utilizando herramientas como el diagrama de flujo, las 5S, el diagrama de Pareto y el diagrama de Ishikawa. La implementación y el uso de estas herramientas permitirán optimizar el proceso de corte y, por ende, mejorar la productividad. Es esencial realizar evaluaciones y diagnósticos periódicos del estado situacional de la empresa para implementar medidas predictivas y correctivas ante problemas que puedan afectar la productividad. Además, es importante que los colaboradores de las distintas áreas tengan mapeadas todas las actividades de los procesos mediante el diagrama de flujo desarrollado en el estudio, lo cual permitirá rastrear y mitigar brechas o bucles en el proceso de corte.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

Variable independiente

Gestión de la Cadena de Suministro

Según Iglesias (2020), indica que la gestión de la cadena de suministro (SCM), está definida como “la coordinación sistemática y estratégica de las funciones de negocio tradicional y las tácticas utilizadas a través de esas funciones de negocio, al interior de una empresa y entre las diferentes empresas de una cadena de suministro, con el fin de mejorar el desempeño en el largo plazo tanto de las empresas individualmente como de toda la cadena de suministro”.

Silva (2017) señala que el Supply Chain Management (SCM) incluye la planificación y gestión de todas las actividades relacionadas con la conversión, adquisición y abastecimiento. Además, abarca todas las actividades de la gestión logística, lo que implica la coordinación y colaboración con cada uno de los eslabones de la cadena, como proveedores, fabricantes, centros de distribución, comercializadores y clientes.

García (2020), en su investigación en una empresa agroindustrial señala que la mayoría de las características de los bienes de consumo se pueden atribuir a sus condiciones de manipulación, almacenamiento y transporte, de tal manera que un elemento clave en la cadena de valor son los procesos productivos, esto incluye actividades de producción, recolección, procesamiento, almacenamiento, embalaje, ventas y marketing. Cada eslabón o grupo de eslabones de la cadena de producción forma parte de una organización o empresa y estos están diseñados en torno a oportunidades de negocios que crean o apuntan al sector en el que se desarrollan, este estudio resalta los procesos involucrados en las actividades económicas y de desarrollo desde la producción hasta el consumidor final.

Manrique et al. (2019), señalan que la gestión de la cadena de suministro implica tres etapas principales: entrega, producción y ventas o marketing. Cada actividad realizada en la cadena de suministro tiene un impacto directo o indirecto en la calidad del producto y el uso óptimo de los recursos. Las cadenas de suministro administradas adecuadamente pueden sin duda mejorar la calidad de los bienes y servicios al alinear los canales de distribución y los puntos de venta con las necesidades y expectativas de los clientes, impactando positivamente en el resultado final. La revisión y análisis de la gestión de la cadena de suministro es la mejor estrategia para el sano desarrollo de una empresa en un mundo global y competitivo.

Pajares (2023), Una cadena de suministro está formada por empresas que se coordinan y colaboran con el objetivo de explotar las oportunidades del mercado y satisfacer las necesidades de los clientes. Analizando desde una nueva perspectiva es posible identificar y mejorar los aspectos que están cambiando el entorno económico. Con nuevas líneas competitivas en la industria, se puede motivar a las empresas e impulsar nuevos cambios. En otras palabras, se puede observar que la sección de suministro representa un entorno en el que se suministran materias primas para producir nuevas fases, lo que actualmente se considera importante y óptimo. Para ello es necesario realizar un análisis, como el descrito anteriormente, en el que cada producto se ofrece a consumidores a través de una red de distribuidores. Esto mejora cada día la línea del almacén y el entorno, aumentando las ventas y los productos.

Importancia de la gestión de la cadena de suministro

La importancia de la gestión de la cadena de suministro radica en su capacidad para facilitar el intercambio de información entre los diferentes sectores involucrados en el proceso de ventas de un producto. Esta gestión es crucial para el rendimiento empresarial, ya que contribuye a la mejora continua, la optimización de bienes y servicios, y, en consecuencia, a una mayor satisfacción del cliente final. Permite a las organizaciones mejorar sus procesos internos al proporcionar la sinergia necesaria para que los componentes del proceso actúen de manera estructurada. Una cadena de suministro bien definida y concreta tiene un impacto significativo en el crecimiento del negocio. Cuando todos los elementos están correctamente alineados, el resultado final es un producto o servicio de calidad que satisface las necesidades del cliente.

Objetivo de la cadena de suministro

El objetivo primordial de la cadena de suministro es cubrir y/o satisfacer las necesidades de los clientes finales. Tiene la finalidad de lograr obtener ventajas que permitan desarrollar modelos de negocios eficientes, logrando minimizar costos, alcanzando las metas establecidas por la empresa. Para lograr este objetivo, es importante asegurar la calidad en cada una de las etapas del proceso.

Elementos de la cadena de suministro

La cadena de suministro está conformada por ciertos elementos que coordinan entre sí para que el objetivo se pueda cumplir.

- Suministro
- Fabricación
- Distribución

Estructura de la cadena de suministro

Para realizar las actividades de la cadena de suministro de forma ordenada y eficaz, es fundamental tener en cuenta y contar con todos los agentes o actores que tiene que tener una cadena de suministro. Es importante reconocerlos e identificarlos para diferenciar el rol que cada uno de estos elementos cumple y el proceso pueda darse de forma eficaz y armoniosa. Estos son:

- Proveedores
- Transporte
- Fabricantes
- Almacén
- Distribuidores

- Clientes

Dimensiones

Compras

Martinez (2014), el objetivo principal de la función de compras es el de satisfacer las necesidades de la empresa con elementos externos a la misma, obteniendo la mayor rentabilidad del dinero invertido. Las empresas suelen contemplar un departamento de compras, encargada de adquirir lo necesario para que la empresa opere con normalidad, esta área debe tomar decisiones en función de precio, calidad y funcionalidad, almacenando lo que compre para luego proveer a las áreas correspondientes.

Barcellos De Paula y Gil (2019), en su investigación sobre estrategias para compras sostenibles, destacan que las empresas actuales buscan la sostenibilidad como una estrategia para obtener ventajas competitivas en el mercado. En este contexto, el departamento de compras juega un papel crucial en la búsqueda de sostenibilidad, dado que la cadena de suministro se ha convertido en una de las áreas más evaluadas por las partes interesadas. Ello es particularmente relevante en lo que respecta a los productos y servicios y sus impactos sociales y ambientales. Las empresas que reconocen su responsabilidad en la cadena de valor y la importancia de un comportamiento responsable y sostenible suelen extender sus códigos de conducta a sus proveedores. Desde esta perspectiva, la empresa enfrenta el desafío de adquirir productos y servicios de manera sostenible.

Keun-Sik et al. (2018), la compra sostenible es una estrategia de abastecimiento de bienes o servicios que considera diversos aspectos éticos, laborales, económicos, sociales y ambientales en la cadena de suministro. Los departamentos de compras deben considerar los beneficios de compra de los productos seleccionados, teniendo en cuenta los requisitos medioambientales y

sociales específicos. Cabe destacar que el motivo principal en el proceso de compra sigue siendo el producto, su calidad y los aspectos derivados del mismo.

Proveedores

Sánchez (2021), un proveedor es aquella persona física o jurídica que provee o suministra de un determinado bien o servicio. Como forma de actividad económica y a cambio de una contra prestación. Es el encargado de abastecer distintos recursos para el desarrollo de actividades comerciales o económicas.

Julián y Quino (2021), señala que las empresas nacionales no solo buscan proveedores con el mejor precio, sino que también buscan con quien trabajar de manera conjunta e integral todo el proceso de compras. Es primordial generar relaciones que enriquezcan la confianza y compromiso, siendo de vital importancia transformar al proveedor en un ‘socio’ contribuyendo al desarrollo y mejora continua, logrando resultados positivos desde el abastecimiento hasta la entrega al cliente interno. Cabe recalcar la importancia de la negociación con los proveedores, debido a que estos juegan un rol importante, el cual debe verse reflejado en acuerdos y/o contratos comerciales que garanticen términos y condiciones eficientes para evitar sobrecostos, compras erróneas o duplicadas y retrasos en las entregas.

Lindao (2022), para que las organizaciones actuales puedan ser competitivas y se esfuerzan por ello es fundamental la gestión de proveedores. La gestión de compras y suministros empieza a visualizarse como una oportunidad para agregar valor a la cadena de suministro, así como los objetivos de la organización. Para lograr impacto positivo en la reducción de costos, el servicio al cliente y los resultados financieros, se debe considerar trabajar estratégicamente con los proveedores. Hoy en día la gestión de proveedores es considerada una herramienta competitiva,

debido a que en este entorno globalizado donde la rentabilidad, la eficacia operativa, la rotación de inventario y la atención al cliente se han convertido en objetivo de negocios.

Gestión logística

Escudero (2020), define la gestión de la logística, como una parte integral de la cadena de suministro, que se encarga de planificar, gestionar y controlar el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información generada, desde el punto de origen hasta el de consumo, con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores.

Marroquín y Alfaro (2023) describen la gestión logística como el arte de almacenar, mover mercancías y gestionar la información. La implementación eficaz de la gestión logística reduce costos, incrementa la velocidad de respuesta y mejora el nivel de servicio. Es crucial que la empresa disponga de un área de logística y tenga en cuenta sus principales funciones: aprovisionamiento, que es el proceso mediante el cual las empresas adquieren productos para la venta; producción, que implica la transformación de la materia prima en un producto final; almacenamiento, el lugar donde se conservan los productos en stock para su futura venta; y distribución, que está relacionado con el transporte y la entrega de los productos al cliente.

Gonzales (2021) define la gestión logística como una forma organizativa empleada por las empresas para manejar el aprovisionamiento de materiales, producción, almacenamiento y distribución de productos. Además, se afirma que la logística se basa en seis "correctos": el producto correcto, la cantidad correcta, las condiciones correctas, el lugar correcto, el momento correcto y el costo correcto. En este sentido, la logística se define como un proceso de conexión entre fuentes y suministros destinados a la distribución, con el objetivo de satisfacer la demanda en términos de cantidad, oportunidad, calidad y menores costos.

Gestión tecnológica

Según Sáenz et al. (2020), gestión tecnológica se define como la disciplina en la que se mezclan conocimientos de ingeniería, ciencias y administración con el fin de realizar la planeación, el desarrollo y la implantación de soluciones tecnológicas que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos y técnicos de una organización.

Ballesteros (2022), la gestión de tecnología es un proceso que reúne conocimientos y prácticas relacionados con los procesos de creación, desarrollo, transferencia y uso de tecnología. Algunos suponen que este sistema es una colección de métodos sistemáticos para gestionar el proceso de aplicación de conocimientos, ampliando el alcance de la actividad humana y la producción de bienes y servicios. Haciendo mención a (Solleiro y Castañón, 2016), la gestión tecnológica es un conjunto de métodos que permiten identificar las posibilidades y problemas tecnológicos de una empresa, cuyo objetivo es mejorar la competitividad de la empresa desarrollando y ejecutando innovación y mejora continua con el fin de reforzar la competitividad, gestionar con éxito la tecnología requiere comprender el mercado, las tendencias tecnológicas y las capacidades de los competidores, asegurar adquisiciones y financiación de contratos extranjeros de la manera más ventajosa, seguir adecuadamente su desarrollo y responder a imprevistos, evaluar los resultados, proteger adecuadamente la tecnología generada y obtener el máximo beneficio de su uso, conseguir la optimización de los procesos productivos, entre otro.

Lévano (2022), la gestión tecnológica es el efecto entre causa y efecto a través de modelos bayesianos que permite interpretar los efectos de la tecnología y la innovación (Bayes, 1763). La tecnología es un proceso que proporciona conocimiento para realizar tareas o actividades específicas de manera eficiente, moldea el comportamiento y lo hace consciente y racional. La gestión de la tecnología, por otra parte, moldea el comportamiento en el entorno mediante la

introducción de tecnologías que proporcionan una percepción de practicidad y facilidad de uso. Es una ventaja competitiva que implica mejorar capacidades y recursos mediante el establecimiento de estrategias relacionadas con el cambio. Asimismo, la gestión de la tecnología es una herramienta estratégica para adaptar y perfeccionar los procesos a la innovación, teniendo en cuenta habilidades y recursos. Ante los cambios, es importante saber qué podemos hacer y qué podemos dar.

Variable independiente

Productividad

Fontalvo et al. (2018) define la productividad como el proceso en el que intervienen elementos y actividades para lograr un resultado. Las mejoras en la productividad se reflejan en la capacidad de obtener los mismos o mejores resultados (productos y servicios) utilizando menos recursos o manteniendo los mismos. La productividad empresarial se considera uno de los principales indicadores para evaluar si la empresa está tomando las mejores decisiones en la gestión y ejecución de las actividades necesarias para alcanzar sus objetivos.

Díaz et al. (2018) la productividad es la manera en que se utilizan los factores de producción para generar bienes y servicios destinados a la sociedad. Para optimizar la productividad, es determinante mejorar la eficiencia y eficacia en el uso de recursos humanos, materiales, de capital y financieros durante el proceso de producción.

Rivera (2022), en su investigación señala que mejorar la productividad fortalece el capital humano, permitiendo que los actores clave en el proceso participen en el desarrollo de actividades complementarias que permitan el logro de las metas. Mejorar la eficiencia mediante el fortalecimiento del capital humano permite hacer un mejor uso de los recursos utilizados en sus procesos, y también permite desarrollar mejores prácticas de servicio al cliente que contribuyen al éxito de los objetivos. La organización empresarial incrementa la productividad laboral en un

periodo a largo plazo mediante el capital humano operativo, que permita el cumplimiento de la producción establecida al final del proceso.

Ollague (2018), en su estudio respecto a la motivación laboral y la productividad considera que integrar al personal brindando tareas para que trabajen en conjunto crea un ambiente de trabajo en el cual el personal desarrolla adecuadamente sus actividades y se logra una alta productividad para la organización. Es importante que se fomente la retroalimentación grupal, interactuar constantemente entre colegas crea sintonía sobre el alcance de objetivos y será un recurso productivo para la organización.

Ramírez (2018) la productividad laboral es el factor principal para determinar la compensación de los recursos humanos, al convertir las actividades de una empresa en una cadena medible y simplificada en términos monetarios. En cuanto a la productividad industrial, señala que esta se extiende a todos los niveles y áreas de la organización.

Importancia de la productividad

La importancia de la productividad radica en permitir a las empresas obtener mejores resultados en el tiempo adecuado y con el uso eficiente de los recursos. Ello quiere decir que, al mejorar la productividad en la empresa, se promueve el crecimiento económico al mismo tiempo que se reduce se reduce los costos operativos en los procesos de producción, sacando el mayor beneficio de las actividades.

Objetivo de la productividad

El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción en relación con cada factor o recurso utilizado, donde la eficiencia se define como obtener el máximo rendimiento con el menor uso de recursos. La productividad permite evaluar lo que se produce en una empresa en función de los recursos empleados, y su objetivo principal es optimizar la cantidad de recursos

utilizados para lograr mejores resultados.

Cómo calcular la productividad empresarial

Para poder medir la productividad laboral tenemos que tener en cuenta que esta corresponde a la relación entre los servicios o productos producidos y la medida del uso de los recursos utilizados.

La mejor manera de medir la productividad es en base a datos previamente analizados.

$$\text{Productividad laboral} = (\text{Productos o servicios producidos}) / (\text{Recursos utilizados})$$

Esto nos permitirá evaluar el desempeño, analizar sus puntos fuertes y sus oportunidades de desarrollo; así se podrá crear estrategias y mejorar la productividad en las áreas o departamentos que lo necesiten.

Elementos de la productividad laboral

Existen tres elementos fundamentales y estas son: el tiempo, los resultados (o tareas completadas) y las personas (que realizan las tareas).

- Gestión del tiempo
- Gestión de la energía
- Gestión de las decisiones
- Estrategias para aumentar la productividad laboral
- Armar un buen equipo de trabajo
- Automatización
- Ahorro de papel
- Estimula y promueve la innovación
- Utilizar la comunicación estratégicamente
- Administración inteligente del capital de trabajo

- Evaluar ingresar a nuevos mercados
- Invertir en un software para atención al cliente
- Motivación efectiva

Dimensiones

Producción

Buzón (2019) el sistema de producción de una empresa es responsable de transformar los productos o servicios que la empresa ofrece a sus clientes, generalmente a partir de materia prima. "Producir es crear cosas o servicios con valor económico". La producción se entiende como los diversos procesos, técnicas y estrategias aplicadas de manera sistemática que permiten a una empresa obtener ciertos bienes y servicios, aumentando su valor para satisfacer la demanda de sus clientes.

Infantes (2022), la efectividad de las propuestas de mejora de una empresa se determinan diagnosticando su estado actual de gestión de producción y logística, utilizando herramientas de ingeniería industrial como el método Ishikawa que es una herramienta que ayuda a identificar las causas raíces de un problema, analizando todos los factores involucrados en la ejecución de un proceso de producción y herramientas que puedan identificar la causa raíz de los problemas, como los diagramas de Pareto. "La gestión de la producción debe basarse en la programación de los recursos, y sobre todo de los recursos humanos.

Alvarez (2021), los sistemas de información con la tecnología y el software utilizados para este tipo de servicios son herramientas automáticas de control y planificación de la producción. Los sistemas diseñados para La planificación de productos y la gestión de materiales en los procesos de producción respaldan y facilitan el uso de los productos, asegurando que los materiales y componentes estén siempre disponibles en la forma, el tiempo y la cantidad necesaria.

Recursos

Nebrada (2023), los recursos empresariales son los bienes tanto tangibles como intangibles que conforman la estructura de una empresa y le ayudan a conseguir sus objetivos en el mercado. Los recursos forman parte del patrimonio de la compañía y están a su servicio, por lo que es importante administrarlos de forma eficaz para que la compañía tenga éxito y logre sus propósitos. El éxito de una empresa depende de cómo se trabajen, y manejen los recursos y del papel de los empleados al hacerlo.

Los recursos se clasifican mayormente en los siguientes tipos:

- Humanos
- Financieros
- Materiales
- Técnicos

Quintano (2022), la gestión de recursos humanos es un conjunto de procesos que permite la gestión de personas y sus talentos con el objetivo de alcanzar metas organizacionales previamente programadas que permitan el desarrollo de una empresa, por lo tanto, es necesario contar con personal preparado. Se debe realizar una adecuada selección de los recursos humanos de acuerdo con los objetivos definidos en la misión y visión de la organización.

Hidalgo (2022), en su investigación relacionada con el sistema de planificación de recursos empresariales, define este proceso como la actividad en la que un grupo de personas que trabajan para una determinada entidad (pública o privada) asignan tareas para el funcionamiento de la empresa. Estos recursos pueden ser humanos, financieros, materiales y tecnológicos. Estos cuatro tipos permiten a las organizaciones alcanzar objetivos a corto o largo plazo. Hoy existen empresas que organizan sus actividades a través de un conjunto de procesos de negocio, dando

lugar a la creación de reglas comunes que definen políticas y estructuras para organizar la información.

Organizaciones

Tirado et al. (2017), hace referencia a entidades sociales en las que existen relaciones estructuradas y jerarquizadas entre todos sus integrantes. Está orientada hacia objetivos, metas, o finalidades en común, estos pueden ser dimensiones económicas, productivas o corporativas, Demandan una enorme cantidad de actividades coordinadas y estructuras en sí. Están vinculadas de distintas maneras y con diferentes grados de intensidad a un ambiente o contexto externo.

Huanca (2022) señala que, en las organizaciones, las personas exhiben comportamientos tanto individuales como grupales, y los gerentes deben observar estos comportamientos y entender las complejidades interpersonales en las que las personas interactúan. Es crucial comprender por qué las personas se comportan de cierta manera, diagnosticar las causas de esos comportamientos y predecir cómo podrían evolucionar en el futuro. El comportamiento organizacional ofrece un conjunto de herramientas útiles para analizar diferentes niveles de interacción y permite comprender la complejidad de las relaciones humanas, ya sea entre dos personas (empleados) o en las interacciones entre superiores y subordinados.

Alfaro y López (2022), las organizaciones muchas veces buscan innovar no sólo en los productos y servicios que ofrecen, sino también en la forma en que trabajan, el apoyo que brindan para estructurar sus organizaciones y, por ende, el diseño de sus áreas de trabajo. Esto permite a mejorar los procesos y la calidad del servicio en varias áreas comerciales, se define a la estructura organizacional como una forma de dividir, agrupar y coordinar formalmente las actividades laborales.

Estrategias

Dután y Ormaza (2022), las estrategias organizacionales están enfocadas en alcanzar y revisar proyectos del futuro facilitando y estableciendo de la mejor manera el logro de las mismas. Por otro lado, la búsqueda de estrategias corresponde una parte primordial de la labor y es tendida como un plan orientado y ligado a alcanzar los objetivos de la organización y en consecuencia mejorar su posición competitiva, ello conlleva que, si el objetivo trazado es el crecimiento, la planeación debe asegurar un consecuente conjunto de acciones.

Marca (2019), palabra "estrategia" se ha utilizado de diferentes maneras y en diferentes contextos a lo largo de los siglos, se utiliza con mayor frecuencia en el campo militar. El propósito común de la estrategia es alinearse con las metas y objetivos de la empresa. Señala que las estrategias se pueden dividir en tres niveles:

- Estrategia corporativa: Se relaciona con los objetivos globales de la empresa y la capacidad de cumplir con las expectativas de sus propietarios.
- Estrategia empresarial: muestra cómo competir en un mercado particular utilizando variables como rentabilidad a largo plazo, crecimiento de la participación de mercado y medidas de eficiencia.
- Estrategias operativas: Se utilizan para determinar cómo se implementan los recursos a nivel operativo.

Caramantin (2019), la estrategia empresarial consiste en ser creativo y utilizar los recursos y aportes de una empresa para crear oportunidades. A esto se le conoce como enfoque de recursos y capacidades, el cual se preocupa por mejorar la planificación estratégica de una organización, lo que puede ayudar a obtener una ventaja competitiva y aumentar la rentabilidad. Unas estrategias empresariales incluyen el compromiso político y pasos destinados a poner en práctica la misión de

la organización, por lo tanto, busca dar sentido a la empresa a través del liderazgo, el coaching y la motivación.

2.3 Marco Conceptual

Logística

Iglesias (2020) describe que la gestión de la cadena de suministros abarca la planificación, implementación y control eficientes y efectivos del almacenaje y flujo tanto directo como inverso de bienes y servicios, así como de toda la información relacionada. Esto se realiza entre el punto de origen y el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer las expectativas del consumidor.

Hurtado (2019), considera que actualmente la logística es una de las actividades más importantes en el marco de empresas del siglo XXI, y es importante lograr el mayor nivel de satisfacción del cliente a través de un buen sistema logístico y la prestación de servicios que se brinden de manera eficiente y confiable. La gestión logística se ha convertido en una herramienta de cambio, cuyo objetivo es aumentar la eficiencia de los procesos dentro de las empresas, pero al mismo tiempo enfrenta la realidad de la constante rotación de empleados, lo que refleja una disminución de la productividad y está impactando en las operaciones comerciales.

Grijalva (2019), define la logística como el proceso de gestionar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de materias primas, inventario de trabajos en curso y productos terminados, desde el origen hasta el consumo.

Clientes

Miranda et al. (2021), afirman que un cliente es la razón de ser de la creación de un producto o servicio, ya que estos están destinados a ser adquiridos por empresas, organizaciones o personas que necesitan satisfacer sus necesidades mediante la compra de productos o servicios.

Barandiaran (2021), los clientes son el capital de cualquier negocio y sin ellos no existiría las empresas, los clientes son diferentes, pero se agrupan según características que permiten, ello permite a los empresarios reconocer y satisfacer sus necesidades. El tener conocimiento de quiénes son los clientes ayuda a brindar un mejor servicio porque se conoce sus gustos y preferencias. El importante comprender lo que el cliente desea y no lo que la empresa quiere vender. La función de la empresa es brindar información adecuada y la atención personalizada que haga que los clientes se sientan importantes, con el objetivo de que vuelvan a comprar a la compañía.

Flores (2022), en su estudio señala que, en el mercado actual, la satisfacción del cliente juega un papel muy importante para las empresas porque el éxito o el fracaso de la misma depende de la satisfacción del cliente. Los clientes quedan satisfechos cuando se cumplen o superan sus expectativas. Menciona que, para maximizar la satisfacción del cliente, debe haber sinergia entre los servicios y/o productos de la empresa y el cliente. La satisfacción del cliente se construye con el tiempo, así como la experiencia inicial de compra o consumo ocurre de un momento a otro.

Almacén

Flamarique (2019), en el almacenamiento de mercancías se deben seguir unos principios básicos que han de estar alineados con los objetivos globales de la empresa u organización y, especialmente, con sus procesos logísticos. Un almacén logístico es un espacio físico diseñado y equipado para el almacenamiento, gestión y distribución de mercancías dentro de una cadena de suministro. Su función principal es poder brindar soporte y servicios relacionados con el manejo eficiente de los productos, desde su recepción hasta su expedición.

Lara y Lung (2020), el almacenamiento es un proceso que incluye los subprocesos de recibir, almacenar y mover materiales y mercancías dentro de un almacén hasta su consumo.

El objetivo principal de este control es asegurar un suministro oportuno y continuo de materiales y bienes necesarios para el funcionamiento continuo de la empresa. Los almacenes básicamente deben cumplir con los requisitos de espacio de tamaño adecuado para aprovechar al máximo el volumen disponible con costos optativos mínimos y almacenar y manipular materiales y mercancías de manera eficiente. Es decir:

- Correcto diseño de almacenes (Lay-Out).
- Tratamiento eficiente y eficaz de los procesos operativos de los mismos (flujos de entrada y salida de productos).

Llayqui (2019), los almacenes desempeñan un papel importante para las empresas productoras porque crean valor sin realizar algún cambio sobre los bienes. Estas actividades se realizan para crear valor en el almacén, como rotar productos y minimizar pérdidas por deterioro o robo.

Distribuidores

Orozco (2023), un distribuidor es intermediario o departamento especial en una compañía que genera la logística y reparte los bienes para que estén al alcance de todos los consumidores o beneficiarios a los que estos deben llegar, siendo una actividad determinante para el buen funcionamiento de la economía capitalista contemporánea, desplazando la demanda, evitando desestabilidad en el mercado.

(Gonzale y Uceda (2017), hoy en día la distribución juega un papel muy importante para cualquier empresa porque nadie puede actuar sin predecir el desplazamiento de sus productos. Por tanto, es necesario considerar varios factores que influyen en esta variable, a través de los cuales se llevan a cabo las ventas y se distribuyen los productos.

Achig (2017), las estrategias de distribución y comercialización determinan las futuras posiciones que quiera alcanzar la empresa en el mercado, donde existe gran variedad de

competidores. Cuando las estrategias de ventas y marketing se aplican según las necesidades de la empresa, los productos se distribuirán correctamente y la participación de mercado aumentará. La estrategia de ventas y marketing es una serie de actividades interrelacionadas que entregan productos a los consumidores. Esto incluye ventas, realización de actividades de mercado y desarrollo de estrategias para lograr objetivos comerciales.

Productos y servicios

Muente (2019), un producto es todo aquello que está a disposición, es decir, en el mercado, para que cualquier usuario lo adquiera con la finalidad de satisfacer una necesidad, un deseo. Los productos empresariales son aquellos bienes que son elaborados o fabricados para ser ofrecidos al mercado y satisfacer de manera determinada o indeterminada las necesidades de los clientes.

Miranda et al. (2021), definen los servicios como actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta y que son inherentemente intangibles. En el ámbito económico, es la acción o conjuntos de actividades diseñados para satisfacer necesidades específicas de los clientes, proporcionando un producto inmaterial y personalizado.

Oyola y Rosales (2020), señalan que, por su amplia definición los productos pueden presentarse como objetos tangibles y como servicios mayoritariamente intangibles. El producto se establece en el mercado para compra futura y está destinado a satisfacer las necesidades del cliente mediante el consumo o el uso. La calidad del producto y/o servicio es cuando se cumple con los estándares requeridos por el mercado. Según su estudio, indican que se han desarrollado dos modelos.

- El primero, se basa en la ubicación que se desea dar al producto o servicio y se centra en el alto rendimiento que puede proporcionar.
- El segundo es crear productos o servicios con características específicas que puedan

adaptarse a las necesidades del cliente.

Rentabilidad

Ochoa et al. (2020), define a la rentabilidad como la medida en que la empresa es administrada eficientemente, es decir, el rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone que la utilidad es la medición de los beneficios presentes y futuros que puedan obtener una empresa, área, negocio o proyecto por el desarrollo de su objeto social, administrativo o de trabajo social.

Millones (2020), que la rentabilidad es la probabilidad de que una inversión particular prediga un retorno mayor que la invertida después de un cierto período de espera. Es una parte importante de la organización económica y financiera, ya que se cree que produce buenos resultados.

Zurita (2023), define a la rentabilidad económica como el objetivo final, ya que el funcionamiento de una organización permite medir la eficiencia con la que esta opera, así como la adquisición efectiva de sus propios activos. La rentabilidad financiera es el retorno logrado sobre la inversión, es el beneficio que se obtiene al invertir dinero en recursos financieros.

Eficacia y eficiencia

Rojas et al. (2018), es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.

Rojas (2017) define la eficiencia como la capacidad de utilizar alguien o algo para lograr un efecto específico. En otras palabras, la eficiencia se mide por la habilidad de un sistema o sujeto económico para alcanzar un objetivo determinado, minimizando el uso de recursos.

Bautista y Cruz (2021), en su investigación sobre la eficacia y la eficiencia en la cadena de suministro, destacan que el rendimiento y la productividad están estrechamente relacionados y se

pueden desglosar en los conceptos de eficiencia y eficacia. La eficiencia está asociada con el uso de los recursos, y se refiere principalmente al índice de productividad de la entrada. Por otro lado, la eficacia está orientada a los resultados y se refiere a cumplir con las demandas de los clientes, vinculándose con el desempeño externo.

Mejora continua

Taboada (2020), definen la mejora continua como la transformación de un mecanismo viable y accesible para que las empresas de los países en desarrollo cierren la brecha tecnológica con los países desarrollados. Siendo así que la gestión integral de la calidad requiere de un proceso constante llamado mejora continua donde la perfección nunca se logra, sino que siempre se busca.

Hernández (2017), afirma que la mejora continua de una organización y de sus actividades debe ser una prioridad y un objetivo permanente. El beneficio que aporta a la empresa es la mejora de las capacidades organizativas y aumenta la ventaja competitiva, también permite integrar actividades de mejora en los diferentes niveles de la organización y alinearlas según la estrategia de la organización y finalmente nos brinda flexibilidad para responder rápidamente a las oportunidades.

Mendoza (2022), el propósito de la mejora continua es identificar oportunidades mediante el uso de herramientas y métodos que, al aplicarse a los procesos de una empresa, conducen a diversos cambios y garantizan que no se vean afectados por errores o problemas dentro del funcionamiento de cada área. De manera que cada área puede alcanzar las metas definidas por la organización y, al mismo tiempo, influir en el incremento de la productividad, dado que se basa en los recursos de la empresa, los procesos de producción y la cantidad de productos. Esto se logra a través de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, en función de los métodos de mejora continua que se implementen.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.

3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe una relación significativa entre las compras y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.
2. Existe una relación significativa entre los proveedores y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.
3. Existe una relación significativa entre la gestión logística y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.
4. Existe una relación significativa entre la gestión tecnológica y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.

3.3. Variables

Gestión de la Cadena de suministro

Calatayud y Katz (2019), en la economía actual, las actividades productivas se organizan en cadenas de suministro. Estas cadenas incluyen una serie de pasos que van desde el diseño de un producto o servicio hasta su entrega a los consumidores finales. El desempeño de una cadena de suministro depende de los múltiples actores, incluyendo no solo a los proveedores de insumos, las empresas manufactureras y los canales de comercialización, sino también a los actores que facilitan el flujo de productos e información a lo largo de la cadena. Para su funcionamiento armónico se requiere una relación armónica de la gestión logística, financiera y tecnológica.

Silva (2017), el SCM es la gestión del flujo de todas las actividades y recursos que están relacionados con un producto o servicio y que involucra su transformación, adquisición y abastecimiento; es decir, es el sistema que produce y entrega un producto o servicio desde la etapa inicial de abastecimiento de las materias primas hasta la entrega final del producto o servicio a los consumidores finales.

Definición operacional

Piñero y Perozo (2020), operacionalizar significa reconocer cuales son las variables, cuáles son sus dimensiones, los indicadores y el índice (puede traducirse en definir teóricamente real y operacionalmente), ya que ello nos permitirá traducir la variable teórica en propiedades observables y medibles, partiendo desde lo más general a lo más singular.

Dimensiones

- Compras
- Proveedores
- Gestión Logística
- Gestión tecnológica

Productividad

Fontalvo et al. (2017), la productividad se define como la relación entre el volumen total de producción y los recursos empleados para lograr dicho nivel de producción. En otras palabras, es la razón entre los resultados obtenidos (salidas) y los recursos invertidos (entradas). Esto refleja cómo se utilizan los factores de producción en la creación de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad. Además, la productividad es considerada un elemento estratégico para las organizaciones.

Diaz et al. (2018), la productividad se refiere a cómo utilizamos los recursos y factores de producción para crear bienes y servicios destinados al usuario final. La productividad de un producto está vinculada a su capacidad para satisfacer completamente las necesidades de los consumidores y adaptarse a los sistemas de producción de la empresa. Aunque una empresa pueda producir grandes volúmenes de bienes y servicios, es crucial que este nivel de producción sea adecuado en relación con los recursos utilizados.

Definición operacional

Zepeda y Pesci (2018), la operacionalización de conceptos o variables es un proceso lógico de disgregación de los elementos más abstractos (conceptos teóricos) hasta el nivel más concreto (hechos producidos en la realidad) transformándolos en indicadores, con el fin de medirlo y así poder establecer comparaciones o contrastes. La productividad laboral será medida teniendo en cuenta la relación entre los servicios o productos producidos y la medida del uso de los recursos utilizados. Ello nos permite evaluar el desempeño analizando puntos fuertes y oportunidades de desarrollo.

Dimensiones

- Producción
- Recursos
- Organizaciones
- Estrategias

Cuadro de operacionalización de variables

“Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima – 2023

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA
V1 GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTRO	Silva (2017), la cadena de suministro implica la planeación y gestión de todas las actividades involucradas en la misma, desde las compras, proveedores, gestión logística y gestión tecnológica. Por lo tanto, la cadena de suministro es una función estratégica y logística organizada en coordinación y colaboración con cada uno de los eslabones, estos pueden ser proveedores, fabricantes, centros de distribución, comercializadores y clientes.	Operacionalizar es el procedimiento que nos permite reconocer una variable, cuáles son sus dimensiones, los indicadores y el índice. Esto nos permite transformar variables teóricas en variables observables y medibles, desde lo más común hasta lo más singular para su estudio. En la presente investigación se utilizará la escala de Likert, cumpliendo con la escala de medición ordinal.	COMPRAS	ESCALA DE MEDICION ORDINAL
			PROVEEDORES	
			GESTIÓN LOGÍSTICA	
			GESTION TECNOLÓGICA	
V2 PRODUCTIVIDAD	Fontalvo (2018), la productividad es conocida como la relación existente entre el volumen total de la producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción. Es decir, la razón entre las salidas y las entradas, entendiendo esto como la manera en que se utilizan los factores de producción durante la elaboración de productos y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad, agregando a ello que es un elemento estratégico en las organizaciones.	La operacionalización de un concepto o variable es cuando los elementos más abstractos (conceptos teóricos) se descomponen al nivel más concreto (hechos producidos en la realidad) y se transforman en indicadores para que puedan ser medidos y comparados. En la presente investigación se utilizará la escala de Likert, cumpliendo con la escala de medición ordinal.	PRODUCCION	ESCALA DE MEDICION ORDINAL
			RECURSOS	
			ORGANIZACIONES	
			ESTRATEGIAS	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

4.1.1 Método general:

Para el desarrollo de la presente investigación se tomará como método general el método científico.

Hernández et al. (2018), el método científico consiste principalmente en formular un problema, en base a ello establecer hipótesis de las cuales se suponen ciertas soluciones al problema planteado, posterior a ello instrumentar la prueba rigurosa de las hipótesis y posteriormente analizar críticamente los resultados para confirmar o rechazar la hipótesis.

4.1.2 Método Específico:

Para la presente investigación se considera el método específico hipotético deductivo.

Toursinov (2023), este método comienza con la formulación de una hipótesis que luego se somete a pruebas empíricas. Este método parte de una hipótesis sustentada teóricamente y pretende dar respuesta a los distintos problemas que se plantea la ciencia a través de la postulación de hipótesis que se toman como verdaderas. Son conjeturas que anticipan una solución para luego realizar una contrastación que permitirá evaluar las hipótesis sobre los resultados obtenidos.

4.2. Tipo de Investigación

En relación al tipo de investigación a utilizar se considera de tipo básica.

Arias (2021), la investigación básica, también conocida como investigación pura, no está orientada a resolver problemas inmediatos. Por el contrario, su propósito es proporcionar una base teórica que puede ser utilizada en otros tipos de investigación. Este tipo de investigación puede dar lugar a tesis con objetivos exploratorios, descriptivos o correlacionales.

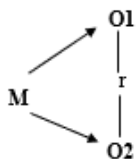
4.3. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación considerada es correlacional, puesto que en el desarrollo del estudio se determina la relación causal de las variables.

Guillen et al. (2020), los estudios correlacionales evalúan el grado de relación de las variables, previamente miden cada una de ellas, posteriormente las describen, cuantifican y analizan la vinculación. La principal importancia de un estudio correlacional es saber cómo se puede comportar un concepto o variable al vincularlas con otras variables, estas correlaciones pueden ser positivas o negativas.

El diseño correlacional examina cómo se relacionan dos o más categorías, conceptos o variables en un momento específico. En algunos casos, esta relación se presenta únicamente en términos de correlación, mientras que, en otros, se investiga también la posible relación de causa y efecto (causal).

Su forma representativa es la siguiente:



Donde:

M: muestra

O1: Observación de la variable 1: Cadena de suministro

O2: Observación de la variable 2: Productividad

r: Correlación entre la cadena de suministro y productividad

4.4. Diseño de la Investigación

Para la presente investigación se ha desarrollado el diseño no experimental.

Hernández-Sampieri, et al. (2020), el diseño no experimental es un estudio que se lleva a cabo sin manipular variables de manera deliberada y en el que los fenómenos se observan y analizan únicamente en su entorno natural. En los diseños no experimentales no se manipulan variables y únicamente se observan los fenómenos para luego analizarlos.

4.5. Población y muestra

4.5.1 Población

Arias y Covinos (2021), la población se refiere al conjunto de individuos, ya sea infinito o finito, que comparten características similares. Es el grupo total que se va a estudiar, definido por el investigador según las necesidades del estudio. También se le puede denominar universo, aunque en algunos casos se usa "población" como término opuesto a "universo".

Considerando la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada conformada por 40 colaboradores entre administrativos y operarios a quienes consideraremos y estarán vinculados al objeto de estudio.

4.5.2 Muestra

Hernández-Sampieri, et al. (2020), una muestra es un subgrupo que representa a la población o universo en su conjunto. Los datos se recolectan de esta muestra, y la población se define en función del problema que se está investigando. Aunque no hay una cantidad fija para el tamaño de la muestra, es crucial determinarla de manera adecuada según los objetivos del estudio y el problema específico que se está abordando.

La técnica a emplear para el cálculo de nuestra muestra es muestreo probabilístico, es decir, nuestra muestra está conformada por el total de la población.

Se hace el cálculo mediante el cálculo probabilístico, de acuerdo a la formula.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n= Tamaño de muestra buscado.

N= Tamaño de la población o universo.

Z= Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e= Error de estimación máximo aceptado.

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q=(1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

La muestra a considerar en nuestro proyecto es de 40 trabajadores de la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023. Al tomar a toda la población como estudio de muestra, se determina trabajar de manera censal.

Criterios de inclusión

Se considerará a 40 colaboradores de la Empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

Colaboradores de la Empresa Servosa Cargo S.A.C.

AREA	N°
Logística	4
PCP	4
Contabilidad	4
Tesorería	3
Legal	3
Sistemas	3
Control de Tráfico	3
Ssomac	5
Caja Chica	3
Operaciones	5
GTH	3
Total	40

Criterios de exclusión

No se considera a los colaboradores de sedes y terminales en provincia.

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

a. Técnica de recolección de datos

Para la recolección de datos la técnica utilizada será *la encuesta* que será aplicado al número determinado de trabajadores.

Según Useche et al. (2019), una encuesta es un método estandarizado para recopilar información, ya sea de forma oral o escrita, de una muestra amplia de sujetos. Esta técnica nos permite obtener datos directamente de aquellos que están vinculados al tema de estudio.

b. Instrumento de recolección de datos

Como instrumento para la presente investigación se va a considerar *el cuestionario*.

Arias (2020), un cuestionario es una herramienta para recolectar datos que consiste en una serie de preguntas organizadas y numeradas en un formato estructurado. Cada pregunta ofrece varias opciones de respuesta para que el encuestado elija. No hay respuestas correctas o incorrectas; cada respuesta tiene un significado particular y se utiliza con una población de personas.

c. Validación y confiabilidad

Un instrumento debe cumplir con dos elementos fundamentales que son validez y confiabilidad, así considerar nuestra investigación lo suficientemente confiable.

- **Validación** es el grado en que el instrumento mide lo que debe medir. Para el desarrollo de la investigación nuestro instrumento será validado por 3 expertos a quienes se le brindó un formato de validación para la emisión de su conformidad, obteniendo un 100% de validez del instrumento.

- **Confiabilidad**

Hernández-Sampieri, et al. (2020), referente a la precisión del instrumento para medir la variable de interés. A mayor fiabilidad será menor la cantidad de errores aleatorios e impredecibles que aparecerán al utilizarlo.

Para dar la confiabilidad del instrumento, se aplicó a una muestra piloto conformado por 20 colaboradores con las mismas características de la muestra de estudio.

En el enfoque de Tamayo (2013, p.68), “La confiabilidad se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados”.

El coeficiente utilizado fue alfa de Cronbach, cuyo resultado se interpreta de acuerdo a la formulación de George y Mallery (2003, p. 231) citado por Mucha, L (2018, p,75) sugiere los siguientes intervalos:

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Validación y Confiabilidad Variable Cadena de Suministro

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	12

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,840$ y se ubica en el intervalo bueno.

Validación y Confiabilidad Variable Productividad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	12

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,960$, y se ubica en el intervalo excelente, el resultado demuestra la confiabilidad buena del instrumento, y por ende su aplicación.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta, dirigida a los 40 colaboradores en estudio. Se realizó el procesamiento de datos, para lo cual consideramos las hojas de cálculo en Microsoft Excel y SPSS versión 26. Posterior a ello se analiza e interpreta la información obtenida, con los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario y procesamiento de datos, se realiza el análisis e interpretación con la finalidad de contrastar la hipótesis planteada y finalmente obtener las conclusiones.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la investigación se considera los procedimientos adecuados, considerando los principios éticos desde el inicio y al concluir. Se cumplirá con los criterios establecidos según el reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, contenidos en el Art. 30 del Reglamento de Investigación de la Universidad. La información, registros, datos a incluir en la investigación serán fidedignas. A sí mismo, se respetó la autoría bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores respetando así el aspecto ético que esta conlleva.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

En el presente estudio de investigación se obtuvo los siguientes resultados habiendo echo uso del procesador de SPSS 27.

5.1 Descripción de resultados

5.1.1 Resultados de la variable Gestión de la Cadena de Suministro

Tabla 1

Resultados de la variable Gestión de la Cadena de Suministro

CADENA DE SUMINISTRO		
	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	1	2,5
A VECES	5	12,5
CASI SIEMPRE	29	72,5
SIEMPRE	5	12,5
Total	40	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

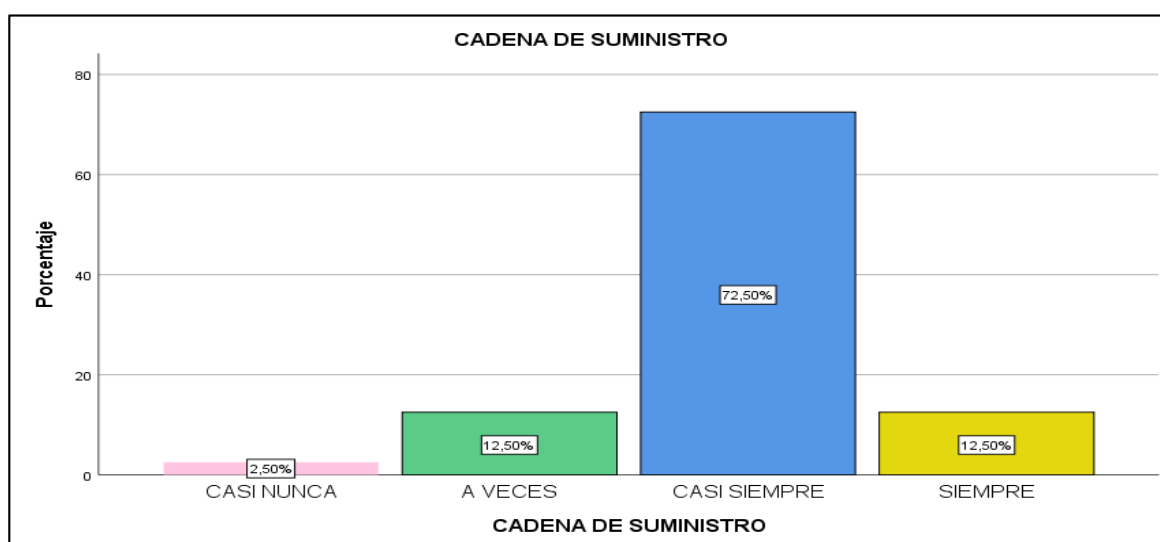


Figura 1. Resultado porcentual de la variable Gestión de la Cadena de Suministro.

En la tabla y figura 1 se puede visualizar que del 100% de los colaboradores encuestados el 72.5% marcaron casi siempre estar de acuerdo con la gestión de la Cadena de Suministro en la empresa Servosa Cargo, el 12.5% a veces y también un 12.5% siempre y finalmente un 2.5% casi nunca. Los resultados estadísticos reflejan que en la organización, los colaboradores muestran estar de acuerdo con el manejo del flujo de producción de la cadena de suministro en Servosa, proceso que abarca desde el requerimiento de los usuarios de las diferentes áreas de la empresa y la atención brindada a dichos requerimientos por el área de compras, la aprobación de proveedores, la correcta gestión logística y la aplicación de una gestión tecnológica que han permitido generar valor a través del uso eficaz de las tecnologías implementadas.

5.1.2 Resultados de la dimensión compras

Tabla 2

Resultados de la dimensión Compras

COMPRAS			
	Frecuencia	Porcentaje	
	CASI NUNCA	2	5,0
	A VECES	12	30,0
Válido	CASI SIEMPRE	23	57,5
	SIEMPRE	3	7,5
	Total	40	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

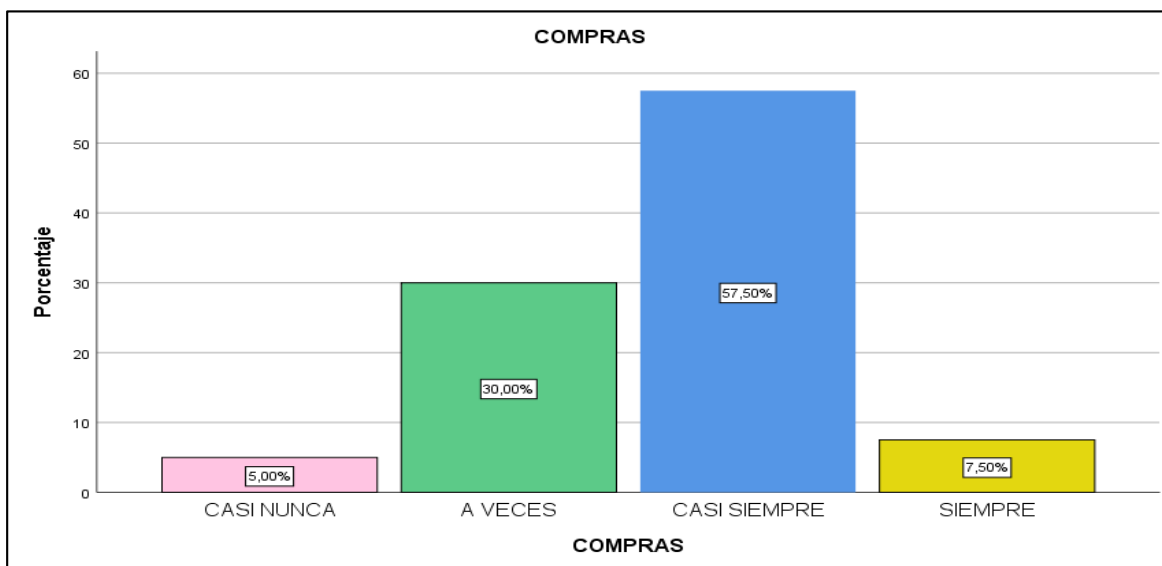


Figura 2. Resultado porcentual de dimensión Compras.

Los resultados de la tabla y figura 2, respecto a la dimensión Compras y la gestión de requerimientos por parte del área, muestran que el 57.5% de los colaboradores encuestados expresó casi siempre estar de acuerdo con las compras y la atención proporcionada por el área. El 30.0% estuvo de acuerdo a veces, el 7.5% siempre, y el 5.0% casi nunca. Estos resultados indican que, en general, los colaboradores están bastante satisfechos con la atención del área de compras. Sin embargo, aunque no hay una insatisfacción significativa, es recomendable evaluar posibles mejoras. Se sugiere desarrollar un plan estratégico para optimizar la compra, distribución y entrega de productos, de manera que se satisfagan adecuadamente las necesidades de cada colaborador y se facilite el cumplimiento de sus funciones.

5.1.3 Resultados de la dimensión proveedores

Tabla 3

Resultados de la dimensión Proveedores

PROVEEDORES			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	CASI NUNCA	1	2,5
	A VECES	7	17,5
	CASI SIEMPRE	25	62,5
	SIEMPRE	7	17,5
Total		40	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

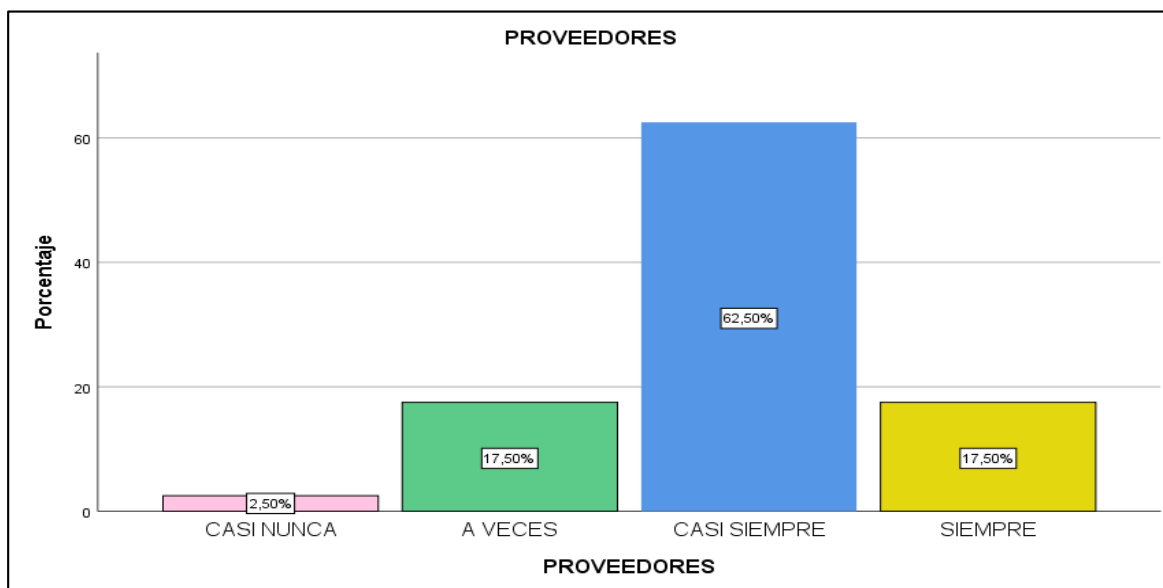


Figura 3. Resultado porcentual de la dimensión Proveedores.

En la tabla y figura 3 se presentan los resultados relacionados con la dimensión Proveedores. Según lo señalado, el 62,5% de los encuestados aprueba a los proveedores de la compañía casi siempre, el 17,5% lo hace a veces, otro 17,5% siempre, y el 2,5% opina que casi nunca. Estos datos indican que una gran mayoría está satisfecha con los proveedores de Servosa Cargo, lo que sugiere una buena calidad en la provisión de productos y servicios del área de compras. El área de compras

es responsable de adquirir productos y gestionar servicios esenciales para el funcionamiento de la empresa, contribuyendo a alcanzar los objetivos planteados. Esta área desempeña un papel crucial en asegurar que los suministros y materias primas cumplan con las necesidades de la empresa, y en controlar los gastos e implementar un sistema de homologación de proveedores.

5.1.4 Resultados de la dimensión gestión logística

Tabla 4

Resultados de la dimensión Gestión Logística

GESTION LOGISTICA			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	CASI NUNCA	1	2,5
	A VECES	7	17,5
	CASI SIEMPRE	24	60,0
	SIEMPRE	8	20,0
	Total	40	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

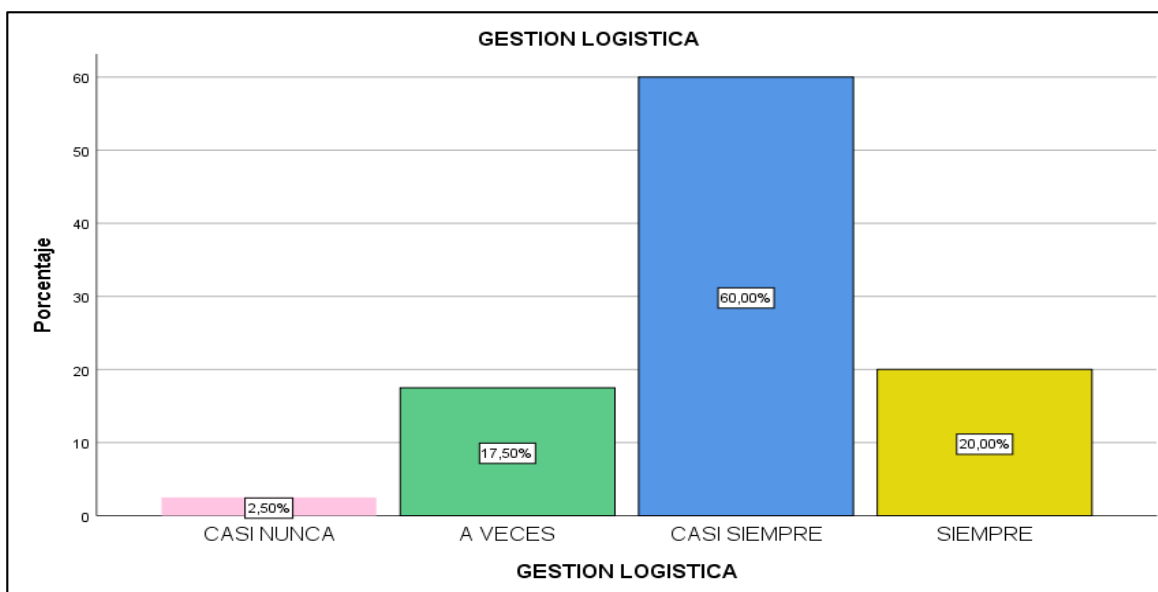


Figura 4. Resultado porcentual de dimensión Gestión Logística.

En la tabla y figura 4 se presentan los resultados sobre la Gestión Logística. De los encuestados, el 60,0% indica que aprueba la gestión logística casi siempre, el 20,0% siempre, el 17,5% a veces, y el 2,5% considera que casi nunca es adecuada. Aunque no se observa una inconformidad general, los resultados sugieren que se pueden hacer mejoras en el sistema logístico. Estas mejoras podrían enfocarse en optimizar el proceso desde la solicitud de compras y servicios hasta la correcta y oportuna entrega al cliente final. Una gestión logística más eficiente puede ayudar a identificar formas de ahorrar tiempo y dinero, optimizando así el rendimiento general.

5.1.5 Resultados de la dimensión gestión tecnológica

Tabla 5

Resultados de la dimensión Gestión Tecnológica

GESTION TECNOLOGICA			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	2	5,0
	A VECES	15	37,5
	CASI SIEMPRE	19	47,5
	SIEMPRE	4	10,0
	Total	40	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

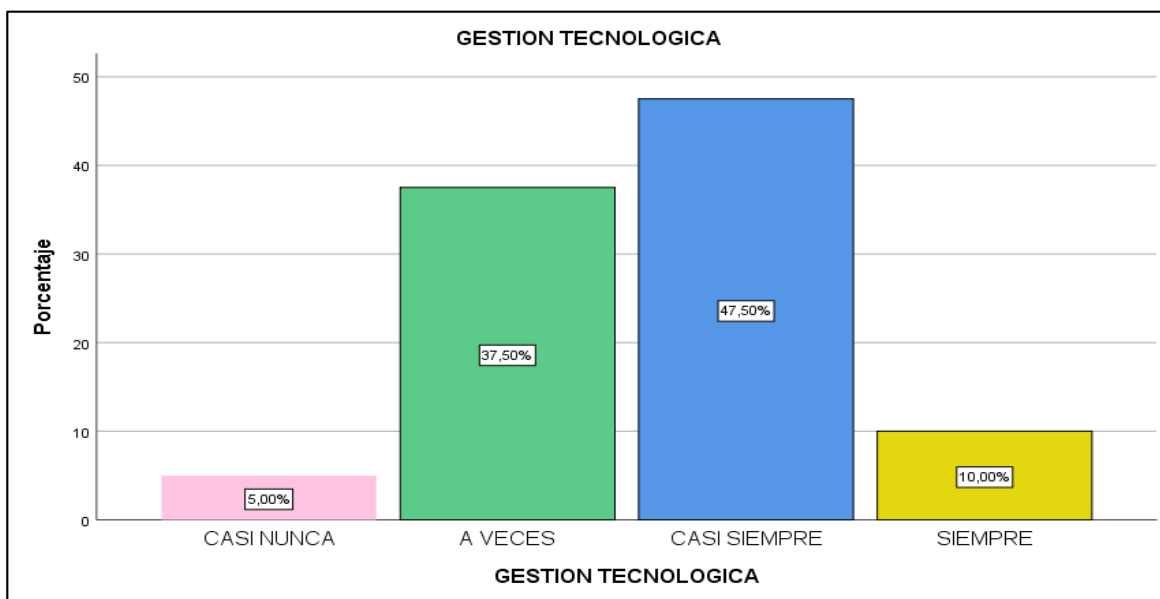


Figura 5. Resultado porcentual de dimensión Gestión Tecnológica.

En la presente tabla y figura 5, con respecto a la dimensión Gestión Tecnológica, se muestra que del 100% de encuestados, el 47,5% considera casi siempre estar de acuerdo con la gestión tecnológica implementada por Servosa Cargo; el 37,5% considera que a veces; el 10% considera que siempre; y el 5,0% considera que casi nunca. Los resultados reflejan que, en la organización, la mayoría está conforme con el sistema implementado para el ingreso de sus requerimientos de compras, ya sea casi siempre o a veces. En este aspecto, es importante evaluar y asegurar que el sistema utilizado por los usuarios de la empresa sea amigable, entendible y manejable para todos. Además, se deben implementar mejoras tecnológicas y capacitaciones para conocer y mejorar el uso del sistema tecnológico actualmente implementado.

5.1.6 Resultados de la variable Productividad

Tabla 6

Resultados de la variable Productividad

PRODUCTIVIDAD		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
CASI NUNCA	1	2,5
A VECES	3	7,5
CASI SIEMPRE	16	40,0
SIEMPRE	20	50,0
Total	40	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

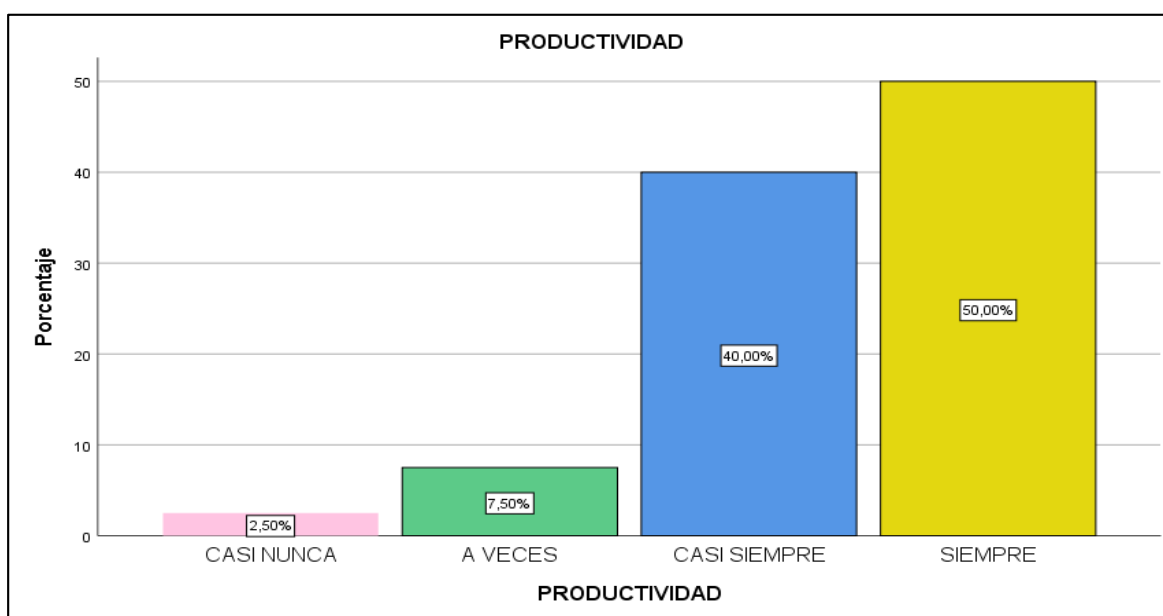


Figura 6. Resultado porcentual de variable Productividad.

En la tabla y figura 6 se presentan los resultados sobre la variable Productividad, que del 100%, el 50% de los encuestados indica que siempre hay productividad, el 40% casi siempre, el

7,5% a veces y el 2,5% casi nunca. La productividad se define como la capacidad de completar tareas en un tiempo determinado con recursos específicos. Estos resultados son positivos, ya que al mantener o mejorar la productividad, se promueve la motivación y satisfacción de los empleados, lo que contribuye a alcanzar los objetivos de la empresa y a la satisfacción del cliente.

5.1.7 Resultados de la dimensión producción

Tabla 7

Resultados de la dimensión Producción

PRODUCCION			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	CASI NUNCA	1	2,5
	A VECES	3	7,5
	CASI SIEMPRE	22	55,0
	SIEMPRE	14	35,0
	Total	40	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

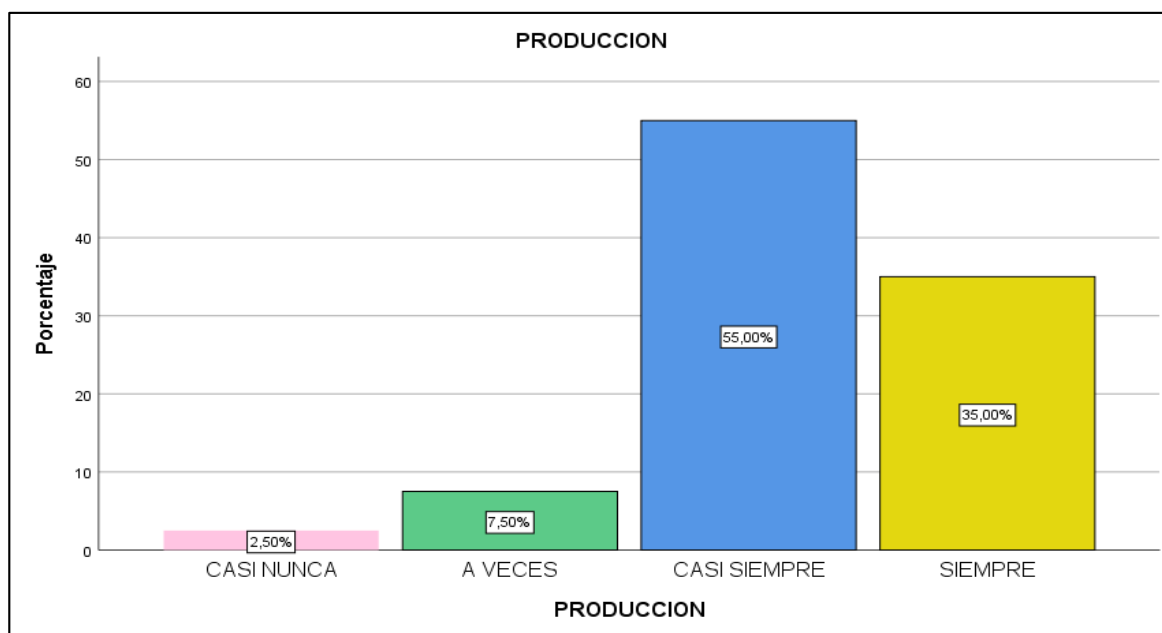


Figura 7. Resultado porcentual de dimensión Producción.

Los resultados de la tabla y figura 7 se muestra que, del 100% de los encuestados, el 55,0% considera que casi siempre existe una adecuada producción; el 35,0% opina que siempre; el 7,5% marcó a veces; y el 2,5% considera que casi nunca. Los resultados indican que, en Servosa Cargo, la producción es adecuada casi siempre o siempre. Esto sugiere que la empresa coordina estratégicamente las funciones de producción para lograr sus objetivos económicos y cumple con las expectativas de los clientes, ofreciendo un servicio de alta calidad. La productividad es un factor crucial que contribuye a impulsar la rentabilidad y competitividad de la empresa.

5.1.8 Resultados de la dimensión recursos

Tabla 8

Resultados de la dimensión Recursos

RECURSOS			
	Frecuencia	Porcentaje	
	CASI NUNCA	1	2,5
	A VECES	4	10,0
Válido	CASI SIEMPRE	23	57,5
	SIEMPRE	12	30,0
	Total	40	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

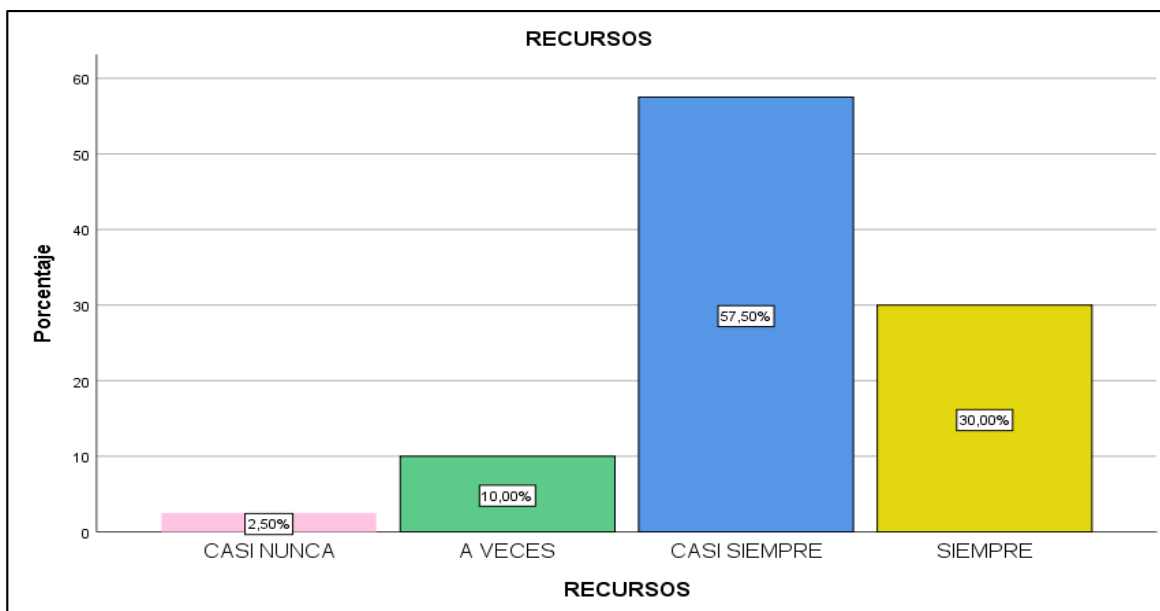


Figura 8. Resultado porcentual de dimensión Recursos.

En la tabla y figura 8 se muestran los resultados de la dimensión Recursos. Del 100% de los encuestados, el 57,5% considera que casi siempre se ha dado una gestión adecuada de los recursos en la empresa Servosa Cargo; el 30,0% opina que siempre; el 10,0% a veces; y el 2,5% considera que casi nunca. Para evaluar el criterio de los colaboradores en cuanto a los recursos, se ha considerado si la empresa ofrece la oportunidad de mejorar uno de los principales recursos, que es el factor humano. Según los encuestados, casi siempre y siempre la empresa brinda los medios necesarios para el desarrollo profesional y personal. Además, la encuesta indica que los colaboradores creen que la empresa ha ido cumpliendo con sus objetivos financieros y económicos. Los recursos son esenciales, ya que constituyen los pilares fundamentales que sostienen la estructura y el funcionamiento de la organización, lo que subraya su gran importancia.

5.1.9 Resultados de la dimensión organizaciones

Tabla 9

Resultados de la dimensión Organizaciones

ORGANIZACIONES			
	Frecuencia	Porcentaje	
Válido			
	CASI NUNCA	2	5,0
	A VECES	4	10,0
	CASI SIEMPRE	19	47,5
	SIEMPRE	15	37,5
	Total	40	100,0

Fuente: Resultados de encuesta

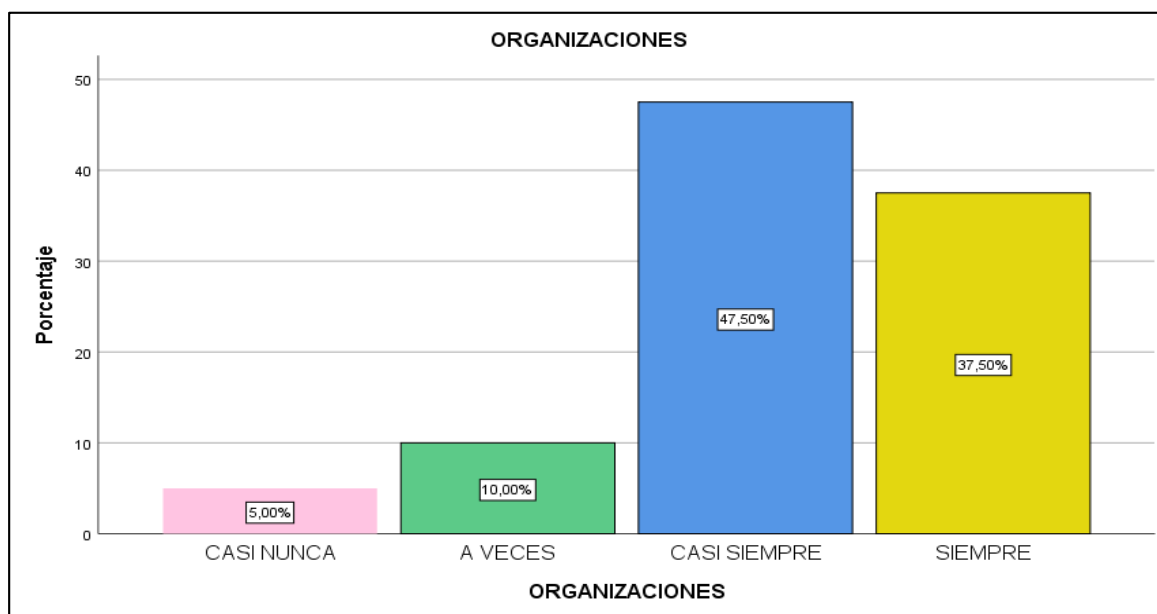


Figura 9. Resultado porcentual de dimensión Organizaciones.

En la presente tabla y figura 9 se muestran los resultados de la dimensión Organizaciones. Del 100% de los encuestados, el 57,5% considera que casi siempre existe una adecuada gestión de las organizaciones en la empresa; el 30,0% opina que siempre; el 10,0% a veces; y el 2,5% no

especifica. En este sentido, la empresa cuenta con procedimientos establecidos y documentados para las diferentes áreas y organizaciones de Servosa Cargo. Según la encuesta, los colaboradores indican que casi siempre y siempre se trabaja en equipo con un objetivo común y que existe un plan estratégico para la mejora continua de la empresa. Estos resultados son favorables y destacan la importancia de promover el trabajo en conjunto, la delegación de funciones y la cooperación entre áreas, generando un ambiente cómodo y saludable que resulte en una mayor productividad para la empresa.

5.1.10 Resultados de la dimensión estrategias

Tabla 10

Resultados de la dimensión Estrategias

ESTRATEGIAS		
	Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASI NUNCA	3 7,5
	A VECES	4 10,0
	CASI SIEMPRE	21 52,5
	SIEMPRE	12 30,0
	Total	40 100,0

Fuente: Resultados de encuesta

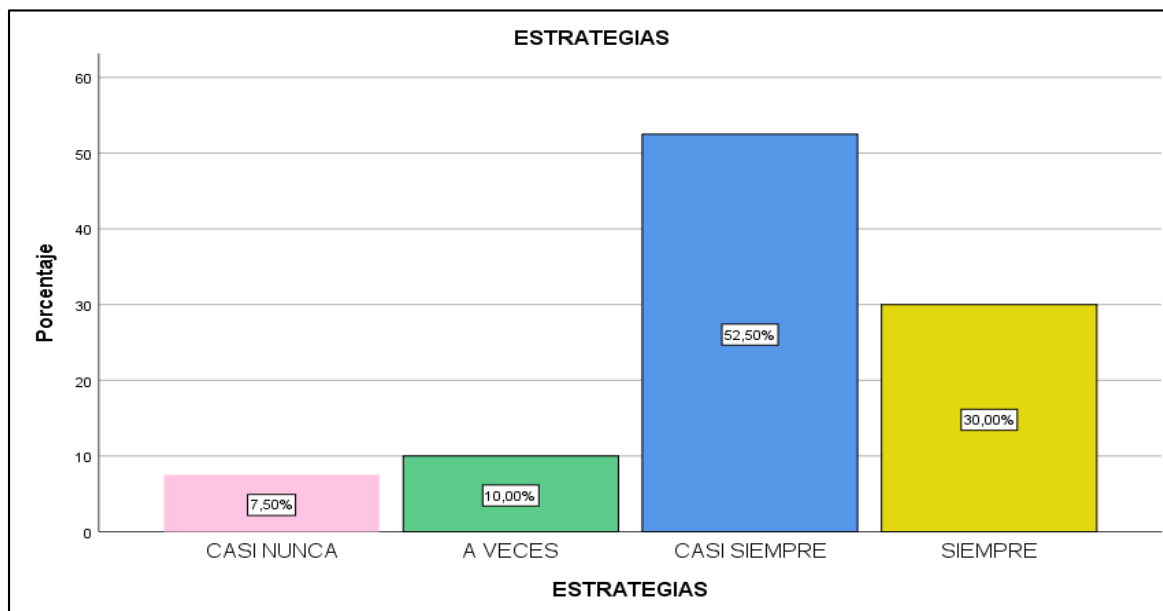


Figura 10. Resultado porcentual de dimensión Estrategias.

En la tabla y figura 10 nos muestra los resultados de la dimensión Estrategias, donde se evidencia que del 100% de encuestados el 52,50% considera que existen cumplimiento de estrategias dentro de la organización, el 30,00% siempre, el 10,00% considera que a veces y el 7,50% considera que casi nunca se da la implementación y cumplimiento de estrategias.

En este aspecto de evaluó si Servosa Cargo tiene establecido los objetivos a corto, mediano y largo plazo y si la empresa hace participe a los colaboradores en ello. Los resultados arrojados señalan que los encuestados manifiestan que los objetivos establecidos por la empresa son difundidos por la misma permitiendo el compromiso de cada integrante de la empresa. Se evidencia también según encuesta que Servosa Cargo utiliza estrategias y ejecuta un plan de acción para la mejora continua de la misma en participación de cada colaborador.

5.2 Contrastación de Hipótesis

5.2.1 Contrastación de hipótesis general

a.- Planteamiento de hipótesis de trabajo

H₀: No existe relación entre las variables cadena de suministro y productividad.

H₁: Existe relación entre las variables cadena de suministro y productividad.

Por lo que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

b.- Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cuantitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

c.- Determinar el estadístico de prueba

En vista que el tamaño de muestra es de 40 encuestados, entonces corresponde trabajar con Tau_b de Kendal.

Tabla 11

Correlaciones entre las variables Cadena de Suministro y Productividad

Correlaciones			CADENA DE SUMINISTRO	PRODUCTIVIDAD
Tau_b de Kendall	CADENA DE SUMINISTRO	Coefficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	PRODUCTIVIDAD	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Resultados de la encuesta

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Los resultados del coeficiente de correlación Tau_b de Kendal es igual 0,617 significa que la correlación es correlación positiva moderada, entre las variables cadena de suministro y productividad.

d.- Regla de decisión

Si p valor es $>$ que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si p valor es $<$ que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

e.- Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,000 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces aceptamos la **H₁**. En consecuencia, existe relación entre las variables cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

5.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

a.- Planteamiento de hipótesis de trabajo

H₀: No existe relación entre la dimensión compras y la variable productividad.

H₁: Existe relación entre la dimensión compras y variable productividad.

Por lo que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

b.- Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

c.- Determinar el estadístico de prueba

En vista que el tamaño de muestra es de 40 encuestados, entonces corresponde trabajar con Tau_b de Kendal.

Tabla 12

Correlaciones entre la dimensión Compras y Productividad

Correlaciones			COMPRAS	PRODUCTIVIDAD
Tau_b de Kendall	COMPRAS	Coefficiente de correlación	1,000	,301*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	40	40
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,301*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	40	40

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

Fuente: Resultados de la encuesta

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Los resultados del coeficiente de correlación Tau_b de Kendal es igual 0,301 significa que la correlación es correlación positiva baja, entre la dimensión compras y la variable productividad.

d.- Regla de decisión

Si p valor es $>$ que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si p valor es $<$ que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

e.- Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,041 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces aceptamos la **H₁**. En consecuencia, existe relación entre la dimensión compras y la variable productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

5.2.5 Contrastación de la segunda hipótesis específica

a.- Planteamiento de hipótesis de trabajo

H₀: No existe relación entre la dimensión proveedores y la variable productividad.

H₁: Existe relación entre la dimensión proveedores y la variable productividad.

Por lo que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

b.- Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

c.- Determinar el estadístico de prueba

En vista que el tamaño de muestra es de 40 encuestados, entonces corresponde trabajar con Tau_b de Kendal.

Tabla 13

Correlaciones entre la dimensión Proveedores y Productividad

Correlaciones			PROVEEDORES	PRODUCTIVIDAD
Tau_b	de	PROVEEDORES	1,000	,597**
			Sig. (bilateral)	,000
			N	40
Kendall		PRODUCTIVIDAD	,597**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
			N	40

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

Fuente: Resultados de la encuesta

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Los resultados del coeficiente de correlación Tau_b de Kendal es igual 0,597 significa que la correlación es correlación positiva moderada, entre la dimensión proveedores y la variable productividad.

d.- Regla de decisión

Si p valor es $>$ que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si p valor es $<$ que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

e.- Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,000 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces aceptamos la **H₁**. En consecuencia, existe relación entre la dimensión proveedores y la variable productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

5.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

a.- Planteamiento de hipótesis de trabajo

H₀: No existe relación entre la dimensión gestión logística y la variable productividad.

H₁: Existe relación entre la dimensión gestión logística y la variable productividad.

Por lo que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

b.- Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

c.- Determinar el estadístico de prueba

En vista que el tamaño de muestra es de 40 encuestados, entonces corresponde trabajar con Tau_b de Kendal.

Tabla 14

Correlaciones entre la dimensión Gestión Logística y Productividad

Correlaciones			GESTION LOGISTICA	PRODUCTIVIDAD
Tau_b de Kendall	GESTION LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N	40	40	
Kendall	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
	N	40	40	

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

Fuente: Resultados de la encuesta

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Los resultados del coeficiente de correlación Tau_b de Kendal es igual 0,486 significa que la correlación es correlación positiva baja, entre la dimensión gestión logística y la variable productividad.

d.- Regla de decisión

Si p valor es $>$ que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si p valor es $<$ que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

e.- Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,001 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces aceptamos la **H₁**. En consecuencia, existe relación entre la dimensión gestión logística y la variable productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

5.2.5 Contrastación de la cuarta hipótesis específica

a.- Planteamiento de hipótesis de trabajo

H₀: No existe relación entre la dimensión gestión tecnológica y la variable productividad.

H₁: Existe relación entre la dimensión gestión tecnológica y la variable productividad.

Por lo que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

b.- Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

c.- Determinar el estadístico de prueba

En vista que el tamaño de muestra es de 40 encuestados, entonces corresponde trabajar con Tau_b de Kendal.

Tabla 15

Correlaciones entre la dimensión Gestión Tecnológica y Productividad

Correlaciones			GESTION TECNOLOGICA	PRODUCTIVIDAD
Tau_b de Kendall	GESTION TECNOLOGICA	Coefficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40	
Kendall	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40	

**.

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

Fuente: Resultados de la encuesta

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Los resultados del coeficiente de correlación Tau_b de Kendal es igual 0,523 significa que la correlación es correlación positiva moderada, entre la dimensión gestión tecnológica y la variable productividad.

d.- Regla de decisión

Si p valor es $>$ que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H0

Si p valor es $<$ que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la H1

e.- Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,000 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces aceptamos la **H1**. En consecuencia, existe relación entre la dimensión gestión tecnológica y la variable productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación, se ha establecido como objetivo general determinar la relación entre la gestión de la cadena de suministro y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023. El resultado del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall es de 0,617, lo que indica una correlación positiva moderada entre las variables, con una significancia de 0,000. Esto permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, una adecuada gestión de la cadena de suministro es un factor importante para alcanzar niveles más altos de productividad. Esto contribuye a reducir costos, mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente.

Esta investigación coincide con los estudios realizados por Ramírez (2021), donde se estudia la administración de la cadena de suministro y la gestión por resultados. Ramírez señala que existe una correlación positiva y considerable entre las variables, y que esta misma influye en la satisfacción de los clientes. En tal sentido, se entiende que al mejorar la cadena de suministro se mejora la gestión por resultados.

En el primer objetivo específico se plantea: establecer la relación entre las compras y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023. Los resultados del coeficiente de correlación Tau_b de Kendal es igual a 0,301significa que la correlación es positiva moderada entre las variables, y de 0,041 de significancia donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. De esta manera, la relación que existe en la gestión de compras con la productividad nos permite aumentar los beneficios de la empresa, debido a que las compras representan cantidades importantes y condiciona seriamente la calidad del servicio final que brinda la empresa ya que deben adquirirse materiales y productos adecuados para que el proceso de producción se realice con eficacia.

Rodríguez (2020), en su tesis titulada Cadena de suministros y productividad en el área de fertilizantes de Ransa Comercial S.A., propone que, para reducir los tiempos en la adquisición de compras y servicios, se debe ajustar los Acuerdos de Nivel de Servicio. Esto permitiría evitar confusiones en las compras, disminuir la fricción laboral y aumentar la rapidez y eficiencia de los procesos en plazos determinados.

En el segundo objetivo específico se plantea: establecer la relación entre los proveedores y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023. Los resultados del coeficiente de correlación Tau_b de Kendal es igual a 0,597, lo que significa que la correlación es positiva moderada entre las variables, con una significancia de 0,000, donde se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, existe relación entre las variables. En este sentido, elegir adecuadamente a los proveedores es un proceso clave en la productividad empresarial, ya que permite a la empresa negociar los mejores precios de bienes y servicios adquiridos, simplificando el sistema ganando efectividad y eficiencia, reduciendo costes, acortando tiempos de negociación, aumentando la calidad de nuestros servicios mejorando la competitividad de la empresa.

En el tercer objetivo específico se plantea: establecer la relación entre la gestión logística y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023. Los resultados del coeficiente de correlación Tau_b de Kendal es igual a 0,486 lo que significa que la correlación es positiva moderada entre las variables, con una significancia de 0,001, donde se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, la aplicación de un modelo de gestión logístico mejora de forma significativa los procesos que conlleva este procedimiento, desde las compras hasta la entrega del producto o servicio final. La gestión logística juega un papel fundamental en la competitividad de la compañía. A través de la mejora continua de los procesos logísticos

reducimos costos e incrementamos la satisfacción del cliente. La clave radica en planificar adecuadamente los materiales y controlar adecuadamente los procesos logísticos asociados.

El cuarto objetivo específico plantea: establecer la relación entre la gestión tecnológica y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023. Los resultados del coeficiente de correlación Tau_b de Kendal es igual a 0,523, lo que significa que la correlación es positiva moderada entre las variables, con una significancia de 0,000, donde aceptamos la hipótesis alternativa confirmando relación entre las variables mencionadas. En este sentido, la gestión tecnológica nos permite incrementar la productividad de la empresa porque automatiza los procesos y los flujos de trabajo. El uso de aplicaciones y sistemas informáticos avanzados de gestión nos permite optimizar los procesos complejos de la empresa, nos facilita la ejecución de tareas y procesos en menor tiempo y con mayor eficiencia y eficacia.

García (2018), en su investigación titulada Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia, se enfoca en evaluar cómo la incorporación de herramientas tecnológicas de la información y las comunicaciones puede mejorar la productividad y la integración de la cadena de suministro con proveedores y clientes en empresas medianas en España. Los hallazgos revelan que el uso de TIC en los procesos de producción y en la colaboración con clientes finales tiene un efecto positivo en la eficiencia, destacando la importancia de que estas tecnologías faciliten la integración de los procesos internos y externos necesarios.

CONCLUSIONES

Se estableció que existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023; haciendo uso del estadístico de Tau_b de Kendal, se halló correlación positiva moderada igual a 0,617. Tomando en cuenta que el “p” valor es igual a 0,000 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces se considera lo planteado en la hipótesis alterna de una relación significativa entre las variables cadena de suministro y productividad, rechazando la hipótesis nula. Es decir, mientras la empresa implemente la gestión de la cadena de suministro se podrá mejorar la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

Con referencia al primer objetivo específico: establecer la relación entre las compras y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023; utilizando el estadístico de Tau_b de Kendal, se obtuvo correlación positiva baja igual a 0,301. Considerando que el “p” valor es igual a 0,041 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces se acepta lo planteado en la hipótesis alterna, existe relación significativa entre las variables compras y productividad, rechazando la hipótesis nula. De esta manera se decide que si se da una adecuada gestión de compras se logrará mejores resultados en la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

En el segundo objetivo específico: establecer la relación entre los proveedores y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023; realizando la aplicación del estadístico Tau_b de Kendal, se obtuvo como resultado correlación positiva moderada igual a 0,597. Considerando que el “p” valor es igual a 0,000 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la hipótesis alterna, existe relación significativa entre las variables proveedores y productividad, rechazando la hipótesis nula. Se concluye que, si existe una

adecuada gestión de proveedores, se obtendrán mejores resultados en la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

Referente al tercer objetivo específico: establecer la relación entre la gestión logística y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023, los resultados del estadístico Tau_b de Kendal señalan una correlación positiva baja igual a 0,486. Considerando que el “p” valor es igual a 0,001 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces se acepta la hipótesis alterna que señala relación significativa entre las variables gestión logística y productividad, rechazando la hipótesis nula. Es importante considerar que implementando una mejora en la gestión logística se obtendrán mejores resultados en la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

Con referencia al cuarto objetivo específico: establecer la relación entre la gestión tecnológica y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023, los resultados del estadístico Tau_b de Kendal indican una correlación positiva moderada igual a 0,523, considerando que el “p” valor es igual a 0,000 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces aceptamos la hipótesis alternativa donde existe relación significativa entre las variables gestión tecnológica y productividad, rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que la gestión tecnológica contribuye a obtener mejores resultados en la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar como estrategia, la gestión de la cadena de suministro y tener conocimiento que cada uno de los diferentes procesos inherentes a la cadena nos permite entender las interrelaciones que se presentan entre ellos. Este conocimiento de la estructura de la cadena y la importancia de cada uno de sus actores es de vital importancia en la organización y nos permite definir objetivos e indicadores, de tal manera que podamos implementar estrategias para una mejora continua de la empresa viendo impactos positivos en la productividad y por ende en la rentabilidad de la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023.

Es importante que el área de Logística, para mejorar las compras, implemente un plan de compras y contrataciones para realizar este proceso de forma eficiente, reduciendo costos y evitando mermas. Se recomienda identificar y evaluar a los proveedores con el fin de tener fuentes de suministro seguras y confiables, negociando las condiciones de contrato, haciendo seguimiento de los compromisos de llegada de bienes o entrega de servicios según lo acordado con los proveedores, estableciendo reportes de gestión e indicadores de desempeño que permitan evaluar la gestión de compras para una mejora continua.

En cuanto a los proveedores, son pieza fundamental en la gestión de la cadena de suministro, su importancia busca garantizar el control y las mejores condiciones relacionadas con las fuentes de suministro de la empresa. Se recomienda implementar una homologación de proveedores para un correcto control de calidad. Tener un trato cordial con los proveedores, asegurar acuerdos a largo plazo, llegar a acuerdos contractuales y evaluar periódicamente la base de proveedores de la empresa.

Para mejorar la gestión logística, se recomienda implementar estrategias en los procesos logísticos, y para que ello tenga un impacto a largo plazo, se recomienda realizar un seguimiento

adecuado a las mercancías, establecer y supervisar indicadores de resultados, invertir en tecnologías para optimizar los procesos, establecer relaciones sólidas con buenos proveedores, evaluar y aprovechar los datos generados en el día a día en la empresa y, por último, disponer de un plan de gestión de riesgos.

En cuanto a la gestión tecnológica, juega un papel importante y crucial en la optimización de los procesos. La tecnología aplicada a la cadena de suministro es diversa y abarca una amplia gama de aplicaciones. Se recomienda el uso y actualización constante de las tecnologías aplicadas, capacitación del personal para realizar correctamente los requerimientos y cumplir con la demanda interna como externa. Se recomienda el uso del Sistema de gestión de inventarios, Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), sistema de Automatización de procesos y por último sistema de gestión de almacenes (WMS).

Los beneficios que abarcan el uso y actualización constante de las tecnologías van desde la mejora de la eficiencia operativa hasta la satisfacción del cliente y la capacidad competitiva en un mercado global.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achig, E. (2017). *Diseño de estrategias de distribución y comercialización para promover las ventas en “Provecen” de la ciudad de Santo Domingo, 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]*. Repositorio digital. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7782>
- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. Valencia: RESULTAE. Obtenido de <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Alfaro, E. & López, J. (2022). *Diseño de una estructura organizacional para mejorar la calidad de servicio en la constructora Arqing del Norte E.I.R.L., Chiclayo 2021 [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6280/E.Alfaro_J.L%C3%B3pez_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Alvarez, L. (2021). *Gestión de la producción para mejorar la productividad de la empresa procesadora de agua de mesa San Félix, Tumán - 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8550/Alvarez%20Villalobos%20Luis%20Anthony.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING E.I.R.L. Obtenido de file:///D:/Archivos_compras03/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf

- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING E.I.R.L. Obtenido de file:///D:/Archivos_compras03/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Ballesteros, J. (2022). *Gestión tecnológica y su incidencia en las finanzas de las asociaciones para la explotación artesanal de la sal en el Municipio de Manaure La Guajira [Tesis de maestría, Universidad De La Guajira]*. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/577/2022%20TESIS%20CAP%20I%20AL%20IV%20GESTION%20TECNOLOGICA%20Y%20FINANZA%20S%20281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barandiaran, K. (2021). *Calidad de atención al cliente y su influencia en la ventaja competitiva de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Moyobamba en el periodo 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]*. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10310/Tesis_Calidad.AtencionAlcliente_VentajaCompetitiva_MYPE_Moyobamba.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, D. & Cruz, L. (2021). *La eficacia de la gestión de la cadena de suministros y su relación con la productividad de la empresa comercializadora de insumos de calzado Multiofert S. A. C. de la ciudad de Trujillo – Perú, 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio digital. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27727>
- Bercellos, L. & Gil, A. (2019). *Cuadernos del CIMBAGE*. Obtenido de Estrategias para compras sostenibles desde la lógica difusa y la teoría de los grupos de interés: <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/175188/1/708888.pdf>

Buzón, J. (2019). *Operaciones y proceso de producción*. España: Editorial Elearning S.L. Obtenido de

https://www.google.com.pe/books/edition/Operaciones_y_procesos_de_producci%C3%B3n/q3XlDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Calatayud, A. & Raúl, K. (2019). *Cadena de suministro 4.0*. Buenos Aires: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de

https://www.google.com.pe/books/edition/Cadena_de_suministro_4_0/CuW3DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gesti%C3%B3n+de+la+cadena+de+suministros&printsec=frontcover

Caramantin, X. (2019). *Las estrategias empresariales y la gestión administrativa del área de sistemas en la empresa Entel S.A. San Isidro, 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Caramant%C3%ACn_MX.pdf

Carreño, A. (2020). *Cadena de suministro y logística*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial. Obtenido de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SaLNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=libros+actuales+Gestion+de+la+cadena+de+suministro&ots=1MeVNxaR4j&sig=NPt-5clascdN7Vqc-IigZ_uY5LY#v=onepage&q&f=false

Carter, R. (8 de Junio de 2023). *Ecommerce Platforms*. Obtenido de Expliación del fabricante: su guía definitiva para 2023: <https://ecommerce-platforms.com/es/glossary/manufacturere>

Díaz, C. (2017). *Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. Bogotá: Fondo Editorial Areandino. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326426087.pdf>

Díaz, T. (9 de Enero de 2018). *EconomiaSimple.net*. Obtenido de <https://economiasimple.net/glosario/insumos>

- Dután, A. & Ormaza, J. (2022). Estrategias de crecimiento empresarial para la empresa Roads Networks de la ciudad de Cuenca. *FIPCAEC*, 36-55. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/506/887>
- Echevarría, J. (2017). *Estrategia de optimización de la cadena de suministro, para Comercial Davis S.A. [Universidad de Chile]*. Chile: Repositorio Académico de la Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146326>
- Escudero, J. (2020). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_y_comercial_2_%C2%AA_edi/9GGzDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gestion+logistica&printsec=frontcover
- Fassio, A. & Pascual, L. (2016). *Apuntes para desarrollar una investigación en el campo de la administración y el análisis organizacional*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Apuntes_para_desarrollar_una_investigaci/SdFJDAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&pg=PT43&printsec=frontcover
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Barcelona: Marge Books. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=P7SPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA94&dq=define+almacen&ots=m0h2QPinh_&sig=I9dE9FD2VNFj0MyvyQAHE_n2nGI#v=onepage&q&f=false
- Flores, J. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca [Tesis de Pregrado, Universidad Continental]* . Obtenido de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/IV_FCE_318_TE_Flores_Vega_2022.pdf

Fontalvo, T., De La Hoz, E. & Morelos, J. (2017). *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional*. Dimensión Empresarial, 47-60. Obtenido de file:///D:/Archivos_compras03/Downloads/Dialnet-LaProductividadYSusFactores-6233008.pdf

García, J. (2018). *Gestión de la cadena de suministro: análisis del uso de las TIC y su impacto en la eficiencia [Universidad Complutense de Madrid]*. Madrid: Repositorio Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://docta.ucm.es/entities/publication/d6afdba1-277d-4550-bbcb-f40046d5f6f9>

García, M. (2020). *Gestión de la cadena de suministros*. Aguascalientes: Universidad Autónoma de Aguascalientes. Obtenido de https://editorial.uaa.mx/docs/gestion_cadena_suministros.pdf

Gonzales, C. (2021). *Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico [Titulo de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú]*. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/5918cb6d-bbb8-46fa-a09f-f754a73cb823/content>

Gonzales, J. & Uceda, R. (2017). *Estrategias de distribución para incrementar las ventas de la empresa Delmacor SAC Chiclayo, 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4267/Gonzales%20Valdivia%20-%20Uceda%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Grijalva, L. (2019). *Logística y calidad de servicio en la empresa de transportes Gandía S.A.C. en el distrito de Ate Vitarte - Lima Perú en el Periodo de 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad Alas Peruanas]*. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/9294/1/Tesis_Log%C3%ADstica%20y%20calidad%20de%20servicios.pdf
- Guillen, O., Sánchez, M. & Begazo, L. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional*. Lima: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
- Hernández, R. (2017). *Plan de mejora continua en la planificación del servicio de abastecimiento en la empresa Tgestiona Logística SAC, Lima-2016 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]*. Repositorio digital. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/363>
- Hernández, A., Ramos, M., Barbara, P., Blanca, I., Qumis, A. & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Manabi: Editorial Área de innovación y Desarrollo, S.L. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=y3NKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=metodo+de+investigaci%C3%B3n+cientifico&ots=yyPTZcK2iX&sig=h3tXI0ZdvCL1mfI66zdt14NLqSk#v=onepage&q=metodo%20de%20investigaci%C3%B3n%20cientifico&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación*. México: MC-GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Herrera, M. & Santo, J. (2021). *Gestión de la cadena de suministro para incrementar la productividad en la empresa Productos Perecibles Miranda de Chiclayo*. Chiclayo: Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8402/Herrera%20Jim%C3%A9nez%20Mar%C3%ADa%20%26%20Santos%20Julca%20Janina.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Hidalgo, J. (2022). *Sistema de planificación de recursos empresariales y la integración de datos en televisión Tarapoto 2022 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111520/HIDALGO_%20MJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huanca, S. (2022). *El comportamiento organizacional de la empresa grifo Marcelo's S.R.L. - 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]*. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10443/1/Tesis_ComportamientoOrganizacional_Empresa_Grifo%20Marcelo%C2%B4s%20SRL.pdf

Iglesias, A. (2020). *La cadena de suministro: Su gestión y la acción de marketing*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JR8DEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA12&dq=gestion+de+la+cadena+de+suministro&ots=zn9aJweJbE&sig=0_6Xg-sq6RizxE5hmtT3u_UFIFs#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20cadena%20de%20suministro&f=false

- Infantes, P. (2022). *Propuesta de mejora en la gestión de producción y logística para incrementar la rentabilidad de una procesadora industrial de frutas y vegetales, Trujillo 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Privada Del Norte]* . Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31880/Infantes%20Flores%2c%20Pablo%20Macario.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Julián, M. & Quino, L. (2021). *Gestión de proveedores y satisfacción del cliente interno en la empresa mareauto Perú, Lima-2021 [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur]*. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2405/TL-Julian%20M-Quino%20L-Ext.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Keun-Sik, P., Joon Seo, Y., Kim, A.-R. & Ho Ha, M. (2018). *Adquisición de buques por parte de empresas navieras mediante actividades de compraventa para un crecimiento sostenible. Sustainability*. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/6/1763>
- Lara, C. & Lung, A. (2020). *Trabajo de mejora del almacén en una empresa comercializadora de equipos industriales: APTEIN S.A.C. [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11658/Lara_Tiravanti_Cludia_Ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lévano, J. (2022). *Gestión tecnológica en los centros de comida rápida del Centro comercial Santa Anita, 2021 [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Tecnológica del Perú]* . Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/8070/J.L%C3%A9vano_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Lindao, N. (2022). *Análisis del proceso de control de proveedores en las empresas industriales manufactureras del cartones del Cantón Durán año 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador]*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23749/1/UPS-GT004039.pdf>
- Linzan, G. (2022). *Análisis de la cadena de suministro en las empresas industriales de Guayaquil, año 2021 [Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil]*. Ecuador: Repositorio Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23750/1/UPS-GT004040.pdf>
- Llayqui, P. (2019). *Propuesta e implementación de mejora de la gestión de inventarios para la optimización del área de almacén en la empresa UFITEC SAC en el período 2016-2017 [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5445/llyayqui_spm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, J. (1 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/suministro.html>
- Luján, E., Malaga, P. & Neira, L. (2021). *Formulación de estrategia de la cadena de suministro para distribuidora Maclabis*. Lima: Repositorio Institucional Universidad del Pacífico. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3053>
- Manrique, M., Teves, J., Taco, A. & Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1136-1146.
- Marca, L. (2019). *La estrategia empresarial y su relación con la competitividad de las agencias de Aduana de Tacna, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]*. Obtenido

- de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1199/Marca-Arocutipa-Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marroquin, M. & Alfaro, G. (2023). *Mejora de la Gestión logística en la empresa Frank Ronal Hermoza Muñiz Cusco-2021 [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]*. Repositorio digital. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/6033/Mariafernanda_Gabriel_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martinez, E. (2014). *Gestión de Compras*. México D.F.: Ediciones de la U. Obtenido de <https://edicionesdelau.com/producto/gestion-de-compras-negociacion-y-estrategias-de-aprovisionamiento/>
- Mayorga, M. & Proaño, G. (2020). *Mejora de procesos e incremento de la productividad en la empresa Molinos Miraflores S.A. de la ciudad de Ambato*. Ambato: Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31698>
- Mendoza, G. (2022). *Mejora continua y productividad de la empresa Polysistemas, Pachacamac - 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]*. Repositorio digital. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2253>
- Millones, M. (2020). *Rentabilidad de la empresa Big Bag Perú S.A.C., La Victoria [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6762/Millones%20S%C3%A1nchez%20Magali%20Medalid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M. & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística

- ranchos los emiliós Alausi. *Dominio de las ciencias*, 1430-1446. Obtenido de [file:///D:/Archivos_compras03/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980%20\(3\).pdf](file:///D:/Archivos_compras03/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980%20(3).pdf)
- Miranda, M., Ortiz, R., Ordoñez, A. & Zárate, W. (2021). Estrategias competitivas en las organizaciones. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-7. Obtenido de https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2021/08/13/articulo_202181385147.pdf
- Muente, G. (19 de Septiembre de 2019). *Aprende cómo puede ayudarte saber cuáles son los tipos de productos para tus estrategias de marketing*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-productos/>
- Nebrada, M. (10 de Febrero de 2023). *Campus training*. Obtenido de <https://www.campustraining.es/noticias/que-son-recursos-empresariales/>
- Ochoa, C., Marrufo, R., & Ibañez, L. (2020). Gestión de costos como herramienta de la rentabilidad en pequeñas y medianas empresas. *Revista Espacios*, 287-298. Obtenido de <https://revistaespacios.com/a20v41n50/a20v41n50p20.pdf>
- Ollague, J. (2018). *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad de Villa María del Triunfo [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]*. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/861/Ollague%20Alvarez%2c%20Javier%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orozco, C. (14 de Agosto de 2023). *GDE Guía del empresario*. Obtenido de <https://guiadelempresario.com/ventas/distribuidor/>
- Otavalo, T., Paredes, D., Calderón, L., & Guerra, V. (2023). Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en

- la provincia de Imbabura - Ecuador. *Revista Espacios*, 29-47. Obtenido de <https://revistaespacios.com/a23v44n05/a23v44n05p03.pdf>
- Oyola, E. & Rosales, A. (2020). *Calidad de producto y ventaja competitiva de la empresa S&M FOODS S.R.L, Barranca, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]*. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6339/ROSALES%20PALACIOS%20ANGELICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pajares, D. (2023). *El impacto en la gestión de la cadena de suministros en las empresas de fabricación de productos metálicos para uso estructural en Santa Anita durante los años 2020-2021 [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]* . Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/19768/T018_77415037_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piñero, L. & Perozo, L. (2020). Construcción teórica: Sinónimo, definición operacional y sistematización de variables educativas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 16-30. Obtenido de [file:///D:/Archivos_compras03/Downloads/Dialnet-ConstruccionTeorica-7608941%20\(1\).pdf](file:///D:/Archivos_compras03/Downloads/Dialnet-ConstruccionTeorica-7608941%20(1).pdf)
- Pucuhuaranga, L. (2019). *Gestión empresarial para mejorar la productividad laboral en la empresa Illetes Contratistas Generales E.I.R.L. - Huancayo, 2018*. Huancayo: Repositorio Digital de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5865/T010_41872564_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Puelles, Y. & Marquez, C. (2023). *El equilibrio entre la productividad y la calidad en las empresas de servicios*. Lima: Repositorio Académico UPC. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/667381>
- Quintano, D. (2022). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en la Municipalidad provincial de Huanta - 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]*. Obtenido de <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/698/QUINTANO%20HUAMAN%20C%20DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramirez, R. (2018). *La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operadores de Caja de Conecta Retail S.A. Chiclayo [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1787/1/TL_%20RamirezGutierrezRicardo.pdf
- Ramírez, G., Magaña, D. & Ruth, O. (2022). *Trascender, contabilidad y gestión. Productividad, aspectos que benefician a la organización*. Revisión sistemática de la producción científica, 2448-6388. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882022000200189
- Ramírez, J. (2021). *Administración de la cadena de suministro y gestión por resultados en la dirección general de logística de la FAP, 2020*. Lima: Repositorio Digital de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57026/Ramirez_TJHE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rivera, R. (s.f.). *Productividad en una empresa de servicios, Lima 2019 al 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84809/Rivera_ERE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, D. (2022). *La productividad en el servicio*. Colombia: Editorial UPTC. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_productividad_en_el_servicio/7XSXEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1
- Rodríguez, L. (2020). *Cadena de suministros y productividad en el área de fertilizantes de Ransa Comercial S.A., 2020*. Trujillo: Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51292?show=full>
- Rojas, M., Jaimez, L., & Valencia, M. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Revista Espacios, 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Rojas, S. (2021). *Propuesta de gestión de la cadena de suministros y su incidencia en la rentabilidad de Distribuidor Confiante S.A.C. - 2019*. Chiclayo: Repositorio Digital de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3769/1/TL_RojasAbadSheylliAlicia.pdf
- Sáenz, F., Cordero, N. & Cortés, E. (2020). *Gestión de la tecnología: principios, herramientas y aplicación*. Bogotá: Alpha Editorial. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_tecnolog%C3%ADa/GzJ7EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Sánchez, J. (1 de Septiembre de 2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proveedor.html>

Silvia, H. (2022). *Análisis del proceso y control de producción para incrementar la productividad empresarial en el área de corte de la empresa Cotto Knit S.A.C.* Lima: Repositorio Institucional UPN. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30574/Silva%20Cayao%20Henry.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Taboada, K. (2020). *Gestión de la cadena de suministro y su relación con la maximización del valor de la empresa en el sector calzado de Lima Metropolitana, año 2018 [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7586/taboada_cka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tirado, F., Gálvez, A. & Baleriola, E. (2017). *Las organizaciones en el siglo XXI*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BGotEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=define+organizaciones&ots=Y1YSvCtGIE&sig=Yoc0FRi3eQUnM7-iv1ri-blWRqg#v=onepage&q=define%20organizaciones&f=false>

Toursinov, A. (2023). *Saber estudiar. Consejos y opiniones sobre la educación*. Guatemala: Editorial Episteme. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Saber_estudiar_Consejos_y_opiniones_sobr/6y_dEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Colombia: Editorial Gente Nueva. Obtenido de

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zepeda, J. & Pesci, A. (2018). *La matriz de operacionalización del problema científico. Una herramienta para asegurar la coherencia epistemológica. Innovación y creatividad en la investigación social: navegando la compleja realidad latinoamericana*, 1-28. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/108464/Documento_completo.12762.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zurita, V. (2023). *Rentabilidad económica y financiera frente a la inversión tecnológica en Casil San Ignacio, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio digital. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/6447>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título “Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima 2023”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación entre la gestión de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de la cadena de suministro y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.</p>	<p>Variable 1: Cadena de suministro</p> <p>Dimensiones: Compras Proveedores Gestión logística Gestión tecnológica</p>	<p>Método general Científico</p> <p>Método específico Hipotético Deductivo</p> <p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Nivel de investigación Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre las compras de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer la relación entre las compras y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre las compras y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.</p>	<p>Variable 2: Productividad</p> <p>Dimensiones: Producción Recursos Organizaciones Estrategias</p>	

<p>¿Cuál es la relación entre los proveedores de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión logística de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la gestión tecnológica de la cadena de suministro y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023?</p>	<p>Establecer la relación entre los proveedores y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión logística y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión tecnológica y la productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.</p>	<p>Existe una relación significativa entre los proveedores y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión logística y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.</p> <p>- Existe una relación significativa entre la gestión tecnológica y la productividad en la empresa Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023.</p>		<p>Muestra: Se considera la totalidad de la población, 40 colaboradores de la base de Huachipa – Lima.</p> <p>Población=40 Tamaño de muestra=40 Tipo de muestreo = probabilístico estratégico</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N-1) \cdot E^2}$ <p>Técnica e instrumento Encuesta Cuestionario Escala de actitudes y opiniones Escala de Likert Análisis de datos EXCEL - SPSS</p>
---	--	--	--	---

Nota: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Gestión de la Cadena de Suministro	<p>Silva (2017), la cadena de suministro implica la planeación y gestión de todas las actividades involucradas en la misma, desde las compras, proveedores, gestión logística y gestión tecnológica. Por lo tanto, la cadena de suministro es una función estratégica y logística coordinada en coordinación y colaboración con cada uno de los eslabones, estos pueden ser proveedores, fabricantes, centros de distribución, comercializadores y clientes.</p>	<p>Operacionalizar es el procedimiento que nos permite reconocer una variable, cuáles son sus dimensiones, los indicadores y el índice. Esto nos permite transformar variables teóricas en variables observables y medibles, desde lo más común hasta lo más singular para su estudio. En la presente investigación se utilizará la escala de Likert, cumpliendo con la escala de medición ordinal.</p>	Compras	Gestión de abastecimiento	Escala de medición ordinal
				Control de calidad.	
				Gestión de almacén.	
			Proveedores	Proveer de bienes y/o servicios.	
				Abastece de distintos recursos para la empresa.	
				Elemento clave para el funcionamiento de la empresa.	
			Gestión logística	Planificar la cadena de suministro.	
				Gestionar la cadena de suministro.	
				Controlar el flujo de los bienes.	
			Gestión tecnológica	Implementación de soluciones tecnológicas.	
				Contribuye al logro de objetivos estratégicos y técnicos.	
				Planear, organizar, dirigir y controlar la tecnología de una empresa.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V2: Productividad	Fontalvo (2018), la productividad es conocida como la relación existente entre el volumen total de la producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción. Es decir, la razón entre las salidas y las entradas, entendiendo esto como la manera en que se utilizan los factores de producción durante la elaboración de productos y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad y agregar que es un elemento estratégico en las organizaciones.	La operacionalización de un concepto o variable es cuando los elementos más abstractos (conceptos teóricos) se descomponen al nivel más concreto (hechos producidos en la realidad) y se transforman en indicadores para que puedan ser medidos y comparados. En la presente investigación se utilizará la escala de Likert, cumpliendo con la escala de medición ordinal.	Producción	Creación de productos o servicios con valor económico.	Escala de medición ordinal Likert
				Lo producido para obtener un valor económico.	
				Bienes o servicios que satisfacen al cliente.	
			Recursos	Recursos Humanos	
				Recursos Materiales	
				Recursos Financieros	
			Organizaciones	Integrantes con estructura y jerarquía.	
				Orientadas a objetivos, metas o finalidades en común.	
				Realizan actividades coordinadas en sí.	
			Estrategias	Enfocadas a alcanzar proyectos del futuro.	
				Establece objetivos trazados para el crecimiento de la empresa.	
				Establece un conjunto de acciones para el logro de los fines de la empresa.	

Nota: Elaboración propia

Anexo 3

Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice
Gestión de la Cadena de Suministro	Compras	Gestión de abastecimiento.	Atención de órdenes de compra oportunamente.	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
		Gestión de almacén.	Correcta identificación y entrega de productos.	
		Gestión de distribución.	Distribución de productos para el cumplimiento de las diferentes funciones.	
	Proveedores	Proveer de bienes y/o servicios.	Proveedores previamente evaluados y calificados.	
		Control de calidad.	Homologación de proveedores.	
		Elemento clave para el funcionamiento de la empresa.	Alianzas estratégicas con proveedores.	
	Gestión logística	Planificar la cadena de suministro.	Coordinación de los procesos con el fin de mejorar la eficiencia de la misma.	
		Gestionar la cadena de suministro.	Planificación de actividades para el correcto proceso de abastecimiento.	
		Controlar el flujo de los bienes.	Gestión documentaria para el control de stock de productos.	
	Gestión tecnológica	Contribuye al logro de objetivos estratégicos y técnicos.	Implementación de un software para la gestión de almacén y compras.	
		Implementación de soluciones tecnológicas.	Implementación de mejoras tecnológicas en el sistema de almacén y compras.	
		Planear, organizar, dirigir y controlar la tecnología de una empresa.	Capacitaciones e inducciones para conocer y mejorar el uso del sistema de almacén y compras.	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice
Productividad	Producción	Creación de productos o servicios con valor económico.	Capacidad de generar utilidades a través de una actividad económica.	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre
		Lo producido para obtener un valor económico.	Cifra de ingresos procedentes de la venta de bienes o servicios.	
		Bienes o servicios que satisfacen al cliente.	Cumplir las expectativas del cliente.	
	Recursos	Recursos Humanos	Colaboradores con oportunidades de desarrollo profesional en la empresa.	
		Recursos Materiales	Conjunto de bienes y tangibles de la empresa para el cumplimiento de las diferentes funciones.	
		Recursos Financieros	Medios económicos para llevar a cabo sus las actividades de la empresa.	
	Organizaciones	Integrantes con estructura y jerarquía.	Se establece orden y subordinación en las áreas y organizaciones.	
		Orientadas a objetivos, metas o finalidades en común.	Orientados a un resultado final en común.	
		Realizan actividades coordinadas en sí.	Dirigir y controlar una organización con el fin de mejorar continuamente.	
	Estrategias	Enfocadas a alcanzar proyectos del futuro.	Se establece objetivos a corto, mediano y largo plazo.	
		Establece objetivos trazados para el crecimiento de la empresa.	Logro de un proceso de mejora continua.	
		Establece un conjunto de acciones para el logro de los fines de la empresa.	Ejecución con un plan de acción y mejora continua.	

Nota: Elaboración propia

Anexo 4

Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Estimado (a), a continuación, le presentamos una lista de ítems del proyecto de investigación: Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima – 2023.

Lo que se solicita es marcar con un aspa la alternativa que usted considere la más apropiada. La presente encuesta es anónima y confidencial. Anticipadamente se agradece su participación y le invocamos a que las respuestas sean lo más sinceras de acuerdo a la siguiente valoración:

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

Título del cuestionario: Gestión de la cadena de suministro

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
COMPRAS					
Gestión de abastecimiento					
Con referencia a los requerimientos ¿Considera usted que en Servosa Cargo éstas son atendidas oportunamente por el área de compras?					
Gestión de almacén					
Con referencia a los productos ¿Considera usted que en Servosa Cargo los productos o servicios adquiridos son de calidad y cubren la necesidad para el cumplimiento de sus funciones?					
Gestión de distribución					
Con referencia a la entrega de productos ¿Considera usted que en Servosa Cargo se desarrolla una gestión estratégica para la distribución de la entrega de productos solicitados?					

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PROVEEDORES					
Proveer de bienes y/o servicios					
¿Considera usted que Servosa Cargo cuenta con proveedores calificados de tal manera que no existan mermas en el proceso de compras?					
Control de calidad					
¿Considera usted que Servosa Cargo cuenta con una homologación de proveedores de tal manera que exista un correcto control de calidad?					
Elemento clave para el funcionamiento de la empresa					
¿Considera usted que Servosa Cargo desarrolla alianzas estratégicas con los proveedores?					
GESTION LOGISTICA					
Planificar la cadena de suministro					
¿Considera usted que Servosa Cargo cuenta con un proceso establecido y documentado del procedimiento de requerimientos de compras y servicios?					
Gestionar la cadena de suministro					
¿Considera usted que Servosa Cargo cuenta con un orden planificado en sus actividades para que se desarrolle el proceso de abastecimiento?					
Controlar el flujo de los bienes					
¿Considera usted que en Servosa Cargo se gestiona la documentación necesaria para tener un buen control del stock de productos?					
GESTION TECNOLÓGICA					
Contribuye al logro de objetivos estratégicos y técnicos					
¿Está usted conforme con el sistema implementado por Servosa Cargo de almacén y compras para las solicitudes de requerimientos de su área?					
Implementación de soluciones tecnológicas					
¿Considera usted que Servosa Cargo implementa mejoras tecnológicas en el sistema de almacén y compras para los requerimientos de su área?					

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Planear, organizar, dirigir la tecnología de una empresa					
¿Considera que en Servosa Cargo se dan capacitaciones e inducciones para conocer y mejorar el uso del sistema de almacén y compras?					

Título del cuestionario: Productividad

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PRODUCCION					
Creación de productos o servicios con un valor económico					
¿Considera usted que en Servosa Cargo se coordina estratégicamente las funciones de producción para conseguir los objetivos económicos de la empresa?					
Lo producido para obtener un valor económico					
¿Considera que en Servosa Cargo las funciones productivas son las más adecuadas para conseguir los objetivos económicos de la empresa?					
Bienes o servicios que satisfacen al cliente					
¿Considera usted que el servicio que brinda Servosa Cargo cumple con las expectativas de los clientes y cuenta con la mejor calidad?					
RECURSOS					
Recursos humanos					
¿Considera usted que en Servosa Cargo se le brinda la oportunidad y los medios de desarrollarse profesionalmente y personalmente?					
Recursos materiales					
¿Considera usted que Servosa Cargo le brinda los recursos necesarios para cumplir satisfactoriamente sus funciones y lograr los resultados de la empresa?					
Recursos financieros					
¿Considera usted que Servos Cargo ha ido logrando sus objetivos económicos?					

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ORGANIZACIONES					
Integrantes con estructura y jerarquía					
¿Considera que Servosa Cargo cuenta con un procedimiento establecido y documentado de las diferentes área y organizaciones de la empresa?					
Orientados a objetivos, metas o finalidades en común					
¿Considera usted que en Servosa Cargo se trabaja en equipo orientados a un resultado final en común?					
Realizan actividades coordinadas en sí.					
¿Considera usted que en Servosa Cargo existe un plan estratégico de actividades coordinadas entre sí para la mejora continua de la empresa?					
ESTRATEGIAS					
Enfocados a alcanzar proyectos del futuro					
¿Considera que Servosa Cargo tiene establecido los objetivos a corto, mediano y largo plazo y le hace participe y de conocimiento de estos?					
Establece objetivos trazados para el crecimiento de la empresa					
¿Considera usted que en Servosa Cargo los objetivos establecidos son difundidos para lograr el compromiso de cada integrante de la organización?					
Establece conjunto de acciones para el logro de los fines de la empresa					
¿Considera usted que Servosa Cargo utiliza estrategias y ejecuta un plan de acción para la mejora continua de la empresa?					

Gracias por su colaboración

Anexo 5: Validación de expertos

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: Instrumento 1 “Cadena de suministro” y el instrumento 2 “Productividad” que hace parte de la investigación “GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y PRODUCTIVIDAD EN SERVOSA CARGO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, LIMA – 2023”

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : DR. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS
Formación académica : Doctor en Administración
Áreas de experiencia profesional : Gestión estratégica, Gestión del Talento Humano
Institución donde labora (actual) : Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

Variable: Cadena de suministro

Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION	OBSER-VACIONES
						CUALITATIVA POR ÍTEMS	
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
D2	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
D3	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
D3	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	NIVEL MODERADO	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Evaluación final

Experto	Grado académico y/o título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Uldarico I. Aguado Riveros	Doctor en Administración	12	NIVEL MODERADO

Sello y Firma:



DR. ULДАРICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS
EXPERTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2 :

Variable: Productividad

Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima – 2023

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION	OBSER-VACIONES
						CUALITATIVA POR ÍTEMS	
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
D2	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
D3	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
D3	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS		POR	3	3	3	3	Nivel moderado

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Dr. Uldarico I. Aguado Riveros	Doctor en Administración	12	NIVEL MODERADO

Sello y Firma:



DR. ULДАРICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS
EXPERTO

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: Instrumento 1 “Cadena de suministro” y el instrumento 2 “Productividad” que hace parte de la investigación “GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y PRODUCTIVIDAD EN SERVOSA CARGO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, LIMA – 2023”

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Mg. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS
Formación académica : Licenciada En Administración Y Magister En Gestión De Proyectos
Áreas de experiencia profesional : Investigación Formativa
Institución donde labora (actual) : Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

Variable: Cadena de suministro

Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION	OBSER-VACIONES
						CUALITATIVA POR ÍTEMS	
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
D2	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
D3	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
D3	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS POR		3	3	3	3	NIVEL MODERADO	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Evaluación final

Experto	Grado académico y/o título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS	MAGISTER	12	NIVEL MODERADO

Sello y Firma:



Mg. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS
EXPERTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

Variable: Productividad

Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima – 2023

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION	OBSER-VACIONES
						CUALITATIVA POR ÍTEMS	
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
D2	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
D3	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
D3	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS		POR	3	3	3	3	Nivel moderado

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: lamoda.

Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELÍAS	MAGISTER	12	NIVEL MODERADO

Sello y Firma:



Mg. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS

EXPERTO

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: Instrumento 1 “Cadena de suministro” y el instrumento 2 “Productividad” que hace parte de la investigación “GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y PRODUCTIVIDAD EN SERVOSA CARGO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA, LIMA – 2023”

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : Mg. MIGUEL ANIBAL CERRONALIAGA
Formación académica : Licenciado en Administración y Maestro/Magister en Gestión Pública
Áreas de experiencia profesional : Investigación
Institución donde labora (actual) : Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

Variable: Cadena de suministro

Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION	OBSER-VACIONES
						CUALITATIVA POR ÍTEMS	
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
D2	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
D3	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
D3	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS		POR	3	3	3	3	NIVEL MODERADO

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Evaluación final

Experto	Grado académico y/o título profesional	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA	MAGISTER	12	NIVEL MODERADO

Sello y Firma:



Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Reg. CLAD N° 03698

Mg. MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA
EXPERTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

Variable: Productividad

Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima – 2023

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION	OBSER-VACIONES
						CUALITATIVA POR ÍTEMS	
D1	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
D2	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	3	3	
D3	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
D3	10	3	3	3	3	3	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS		POR	3	3	3	3	Nivel moderado

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: lamoda.

Calificación:	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA	MAGISTER	12	NIVEL MODERADO

Sello y Firma:



Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Reg. CLAD N° 03608

Mg. MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA

Anexo 6: Data de procesamiento de datos

Variable cadena de suministro

Personas	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12
1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
6	1	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
9	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2
10	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
11	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	3
12	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2
13	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2
14	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
15	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3
16	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
18	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
19	2	2	3	3	2	3	5	3	4	3	5	2
20	2	2	2	4	3	4	5	3	4	5	4	3
21	2	2	2	3	3	4	5	3	4	4	5	2
22	3	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	3
23	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4
24	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3
25	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3
26	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4
27	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3
28	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	2
29	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
30	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
31	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
32	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2
33	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	2	2
34	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2
35	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	2	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3
38	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2
39	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2
40	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3

Variable productividad

Personas	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
6	2	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4
9	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
11	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4
12	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3
13	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
15	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
19	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5
20	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5
21	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	3	4
22	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
23	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
25	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	5
27	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	1	3
28	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	2
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
30	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
31	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
32	4	4	5	3	4	5	3	3	2	2	2	3
33	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	5	4
34	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
35	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	2	5	2	3	4	3	5	4	3	4	5
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
39	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
40	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4

Anexo 7: Consentimiento informado

Lima, 06 de diciembre del 2023

CONSENTIMIENTO AUTORIZADO

Bach. SUSAN ANGUI PALOMINO CHANG

Presente. –

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DEL TRABAJO DE
TESIS**REF** : SOLICITUD

Que en respuesta al documento solicitando autorización para realizar proyecto de investigación se acepta a la Srta. SUSAN ANGUI PALOMINO CHANG, identificada con DNI N° 46606044, bachiller de la carrera profesional de Administración y Sistemas, y de acuerdo al documento de referencia se autoriza para el desarrollo del trabajo de tesis titulado "Gestión de la cadena de suministro y productividad en Servosa Cargo Sociedad Anónima Cerrada, Lima - 2023".

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines pertinentes.



ALDO D. VIDAL PIZARRO
Gerente de Logística
SERVOSA CARGO S.A.C.

Anexo 8: Evidencias (Fotografías de la aplicación del instrumento)



Fotos de las instalaciones de la Empresa Servosa Cargo S.A.C Lima - Huachipa



