



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez,  
Cercado de Lima, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Nancy Judit Mori Montoya (ORCID: 0000-0002-0015-905X)

**ASESORA:**

Dra. Rosa Elvira Villanueva Figueroa (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

El presente estudio está dedicado a Sebastián, mis padres, hermana y amigos, quienes siempre estuvieron apoyándome, alentándome motivándome a seguir adelante en todo este proceso, dar lo mejor de mí siempre con respeto y perseverancia.

### **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios, mi Hijo, mis Padres y hermana por su apoyo incondicional, así mismo a mi asesora la Dra. Villanueva Figueroa, que a lo largo del estudio contribuyó en cada detalle académico de manera responsable logrando finalmente el objetivo.

## **Página del jurado**


## Declaratoria de Autenticidad

Yo MORI MONTOYA, NANCY JUDIT con DNI N°45681306, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el trabajo de investigación son auténticos y veraces.

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

Lima, 12 de Diciembre del 2019



---

MORI MONTOYA NANCY JUDIT  
D.N.I. 45681306

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1 Tipo y diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5. Procedimiento	27
2.6 Método de análisis de datos	27
2.7 Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

## Índice de tablas

Tabla 1	VARIABLES DE ESTUDIO	17
Tabla 2	MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE CADENA DE SUMINISTROS	22
Tabla 3	MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE SEGURIDAD	23
Tabla 4	CANTIDAD DE CLIENTES	24
Tabla 5	VALIDEZ DE CUESTIONARIO	25
Tabla 6	NIVELES DE CONFIABILIDAD	25
Tabla 7	FIABILIDAD VARIABLE I CADENA DE SUMINISTRO	25
Tabla 8	FIABILIDAD VARIABLE II SEGURIDAD	26
Tabla 9	PRUEBA DE NORMALIDAD	28
Tabla 10	CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	28
Tabla 11	CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	29
Tabla 12	CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	30
Tabla 13	CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	30
Tabla 14	CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4	31
Tabla 15	CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5	31
Tabla 16	ANÁLISIS DE FRECUENCIA CADENA DE SUMINISTROS	32
Tabla 17	ANÁLISIS DE FRECUENCIA SEGURIDAD	32

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019. En el proceso de la indagación se realizó un análisis en cuanto a la relación de cadena de suministros y seguridad, la variable cadena de suministros está fundamentada por la teoría de contingencia de Fiedler, la teoría de la administración científica de Taylor y la teoría de sistemas de Von Bertalanffy y para fundamentar la variable seguridad se consideró la teoría de la calidad total de Edward Deming, la teoría z de Ouchi, el modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman y la teoría de la asertividad demostrado por Alberti y Emmons. Lo que se observó fue una relación moderada por parte de ambas variables; en la variable cadena de suministros se consideró 5 dimensiones las cuales son planificación, aprovisionamiento, fabricación, almacenamiento y venta del mismo modo para la variable seguridad se tomó en cuenta 4 dimensiones; comportamiento, conocimiento, cortesía y confianza. El estudio empleó un tipo de investigación aplicada con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo correlacional, método hipotético deductivo. Se tomó como población a 65 clientes de la empresa Onosaez confecciones; se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento el cuestionario, gracias a esto se pudo constatar y recopilar información, y los resultados demostraron que la variable Cadena de Suministros se relaciona con la variable Seguridad. Por consiguiente, se demuestra que gestionar de manera adecuada la cadena de suministro otorga mayor seguridad al cliente al momento de la atención o requerimiento de algo, desarrollando maneras efectivas en el proceso de fabricación y atenciones brindadas, todo esto mantendrá satisfechos a las expectativas de los clientes externos.

**Palabra claves:** Cadena de suministros, seguridad, expectativas, clientes.



## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to determine the relationship between the supply chain and the security of the service in Onosaez clothing, Cercado de Lima 2019. In the process of the investigation, an analysis was made regarding the relationship of the supply chain and security, the variable supply chain is based on Fiedler's contingency theory, Taylor's theory of scientific administration and von Bertalanffy systems theory and to substantiate the safety variable Edward Deming's theory of total quality was considered, the theory z de Ouchi, the SERVQUAL model proposed by Parasuraman and the assertiveness theory demonstrated by Alberti and Emmons. What was observed was a moderate relationship by both variables; In the supply chain variable, 5 dimensions were considered, which are planning, provisioning, manufacturing, storage and sale in the same way for the security variable, 4 dimensions were taken into account; behavior, knowledge, courtesy and trust. The study used a type of applied research with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design, correlational descriptive level, hypothetical deductive method. A population of 65 clients of the Onosaez confecciones company was taken; The survey technique was applied using the questionnaire instrument, thanks to this it was possible to verify and gather information, and the results showed that the Supply Chain variable is related to the Security variable. Therefore, it is shown that properly managing the supply chain gives greater security to the customer at the time of the attention or requirement of something, developing effective ways in the manufacturing process and attention provided, all this will keep the expectations of the external customers

**Keywords:** Supply chain, security, expectations, customers

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad habitamos en un mundo de constantes cambios, tanto en lo económico, político y tecnológico, es por ello que las empresas tienden a ser accesibles y se adaptan a los cambios con rapidez, desarrollando y aplicando diversas estrategias metodológicas, para poder estar en constante competencia, manteniendo un alto grado de competitividad en el mercado; con el fin de mejorar tanto los procesos internos y externos, brindando servicios y productos de calidad. Esto conllevará a mantener un grado de competitividad adecuado, generando mayor rentabilidad para los intereses financieros. Es por ello que la empresa Onosaez, tiene la necesidad de mejorar ciertos aspectos dentro de las áreas de trabajo, para desarrollar mejor su proceso operativo, brindando productos y servicios de calidad, todo ello, con la finalidad de ser más competentes y rentables en el mercado. Revisando el aporte de los siguientes académicos a nivel internacional en la gestión de la cadena de suministros, Moviliblog (2019) y Sarkar (2017) sostienen que la economía moderna se organiza en funciones productivas, estas forman parte de un grupo de actividades que va cubriendo el desarrollo de cada producto y servicio, desde su punto inicial hasta llegar al consumidor. Indican que existe un grado de deficiencias al realizar estas funciones donde cooperan varios integrantes proveedores de insumos y servicios, fabricantes y prestadores de servicios logísticos, y distribuidores minoristas como mayoristas que están presentes en los clientes finales. La competitividad de una economía no solo depende de las actividades que realice cada organización de manera individual, sino más bien, depende de cómo realicen sus funciones cada integrante y cada desarrollo de procesos que conforman una cadena de suministro.

Asimismo, revisando fuentes nacionales como conexión ESAN (2016), refieren que para mantener el sistema de calidad en la cadena de suministros las organizaciones tienen que mejorar aspectos que conllevará a una serie de superioridad para toda aquella empresa que lo implemente, asimismo solo el 30% de las empresas nacionales tienen cadenas de suministro competitivas de calidad. Una gran parte de la rentabilidad es motivo de ella, pero también existen diversas razones en las cuales puede sacar provecho para llegar a ser más competitivas esto hace que sea imprescindible su aplicación. Un adecuado uso de la cadena de suministros hace que cada ingreso lo más mínimo que este sea ahorrado es directamente a la utilidad. El crecimiento de la rentabilidad puede estar ubicado en un nivel de 5% y 12% más a las ganancias que ya haya tenido la empresa este

estudio está probado a nivel internacional. Así mismo indica que la cadena de suministros no solo es alcanzar ciertos estándares sino también tiene que implementar una serie de acciones como, el tiempo de entrega alcanzando una mayor satisfacción al cliente al mismo tiempo alcanzando la fidelización.

Revisando el Gap de análisis de la empresa de confecciones Onosaez, se identificó los siguientes problemas: desabastecimiento de materia prima, demora en la entrega de insumos en general, incumplimiento de entrega de productos terminados, mínimo control de los inventarios y sobre trabajo en la producción del servicio. Todo esto afecta al proceso productivo y al área de ventas, es por ello, que en la presente investigación se busca potenciar la cadena de suministros y fortalecer la seguridad del servicio en confecciones Onosaez; esto es fundamental para el crecimiento de toda empresa que quiere seguir adelante manteniendo una postura competitiva, junto a un crecimiento continuo. De tal manera que se desarrollaran estas variables como la cadena de suministro y la seguridad, debido a que estas variables se relacionan considerablemente en el mejoramiento de la gestión empresarial. Lo que se busca investigar es la relación de la cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019. Con el fin de mejorar tanto sus procesos operativos y su servicio al cliente. Mediante la investigación y el aporte teórico se podrá conocer, como la cadena de suministros y la seguridad del servicio se relacionan positivamente en los servicios de confecciones Onosaez, la cual se concentra en el proceso de fabricación y distribución de vestidos de novias y quinceañeras. Es necesario realizar este estudio, para la obtención de posibles respuestas y mejoras en sus procesos operativos, otorgándoles un valor agregado y una confianza que sea aceptada por parte del cliente, con la finalidad de una mejor intervención en la sociedad de intercambios de bienes.

Salas Et al (2019), en su artículo científico *Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia*, estudiaron el nivel de competitividad y productividad utilizando cinco criterios importantes abastecimiento, gestión de inventarios, distribución y transportes y logística inversa, tomando en cuenta los procesos como son planeación, ejecución, medición y control de la cadena de suministro obteniendo como resultado que las soluciones para las prácticas de la logística interna es el proceso de aprovisionamiento tomando en cuenta lo necesario para la calidad y seguridad de una cadena de suministro óptima y una mejora continua de todo proceso productivo.

Hashim, Baig y Amjad (2019), en su artículo científico *Impact of Supply Chain Management Practices on Organizational Performance and Moderating Role of Innovation Culture: A Case of Pakistan Textile Industry*, la finalidad de este estudio es investigar el impacto de las prácticas de la cadena de suministro en la práctica organizacional a través de funciones moderadas de rol de la cultura de la innovación. Los resultados mostraron que las prácticas de la cadena de suministro tienen un impacto significativo en el rendimiento de la organización, por lo que los hallazgos del estudio en práctica proporciono información sobre los gerentes como mejorar los proyectos de SCM para obtener más beneficios de los proyectos en curso.

Rodriguez (2019), *Sustainable supply chain management in the food industry*, el objetivo de este artículo fue identificar los principales factores que inciden en una correcta cadena de suministros sostenible para las industrias a nivel internacional utilizaron la técnica del análisis de información científica publicado entre los años 2016 y 2017 utilizando las bases de datos de diferentes sitios webs confiables como son ISI Web Of Science y otros. En los hallazgos sobresalen la alta gerencia, la estrategia empresarial sistemas de gestión, sostenibilidad, diseño de planta y otros el estudio arrojó como importancia de desarrollar el trabajo en red involucrando a todos los responsables.

Zachary, Garver y Riche (2019), en su artículo científico *Security capability and logistics service provider selection: an adaptive choice study*, el fin de este estudio es introducir una capacidad de seguridad en el proceso de selección de proveedores de servicios logísticos LSP, por ello lo que se busca es entender la disposición de los socios para compensar y colaborar con proveedores de servicios que poseen una capacidad de seguridad; los resultados de este estudio indican que la seguridad puede presentar una influencia importante en el proceso de selección de LSP; por lo que se presenta una deficiencia continua del proveedor en las ofertas de seguridad. De tal forma que se investigó la selección del proveedor de servicios logísticos.

Yudi, Ramanathan y Sari (2018) en su artículo científico *The impact of Big Data analytics and data security practices on service supply chain performance*, la finalidad de este estudio es investigar los efectos del análisis de Big Data, la seguridad de los datos y las capacidades de innovación de la cadena de suministro de servicios en el rendimiento de la cadena de suministro de servicios, el diseño que se empleo fue basado en una visión relacional de la teoría de recursos en un modelo teórico, por lo que los resultados arrojaron

una relación positiva y significativa, con la capacidad de una empresa para administrar la seguridad de los datos y un impacto positivo en las capacidades de innovación de la cadena de suministro de servicios.

Navarrete (2018) en su artículo científico *KPI de defensa alimentaria en procesos de negocio de la cadena de suministros alimenticia*, las cadenas de abastecimiento cada vez se tornan más complicado y débil, por lo que gestionar la seguridad se está tornando en una parte natural de la gestión empresarial, se propuso un proceso para la elaboración KPI para conocer que tan buenos son los procesos de negocio para precaver la ausencia alimentaria. Los resultados avalan la posibilidad de aplicación del KPI de defensa alimentaria en forma exitosa.

Oliveira y Wagner (2018), *Proposta de um sistema de compras para apoio gestão de cadeia de suprimentos – Supply Chain Management*, el objetivo de este artículo fue identificar y analizar los impactos de una gestión de cadena de suministros y validar las herramientas de estudio dentro de una empresa de diversos sectores, el desempeño del proceso de la cadena de suministros necesita de avances tecnológicos, los software son elemento fundamental para el surgimiento de los modelos que se utilicen para el surgimiento de la economía mundial, el estudio fue explorativo mediante unas muestras bibliográficas consultas en libros y propia gerencia de cadena de suministro, obtuvo un resultado que indica con un proceso productivo adecuado y la compañía comprometida se generara mayor eficiencia concluyo que principalmente se orienta al desenvolvimiento del que podrían tomar todos los procesos para una adecuada gestión de compras dentro de una empresa utilizando tecnologías de la información y otras herramientas que permitan identificar todo el proceso de compras y ayuden a efectivizar y agregar valor la empresa.

Salas (2017), *Metodología de gestión de inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministros*, demostrar que la gestión de inventarios permite determinar la unión y contribución en una cadena de suministro de tal manera que implanten reglas que generen estrategias las cuales permitan efectivizar el desarrollo de toda actividad que realicen cada área definiendo consigo pasos de implementación midiendo con indicadores que permitan identificar el desempeño analizando el resultado de una estrategia puesta en marcha, finalmente se evidencio muy bajo nivel de integración en cuanto a procesos de gestión, entre los involucrados de diferentes niveles de una cadena de suministro

Solano y Uzcategui (2017), en su artículo científico *validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad de servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de puerto bolivar*, el objetivo fue verificar la validez y confiabilidad de un instrumento que permita validar la percepción que reciben los clientes acerca de los servicios prestados por el restaurante, la evaluación del instrumento fue factorial, exploratoria y confirmatoria con un análisis de confiabilidad, después de presentar el modelo DINESERV concluyó que destaca las variables capacidad de respuesta y garantías brindadas en cuanto al servicio al personal.

García et.(2017), en su artículo *encuesta de percepción del valor al farmacéutico de hospital en el servicio de urgencias*, su finalidad fue determinar la percepción y valoración del personal médico y enfermería de este servicio aplicó una estadística descriptiva con intervalos de confianza, con una muestra alta de aceptación concluyó que valoran las cada función que realiza el equipo y eso genera confianza y seguridad en los pacientes.

Chacón y Moreno (2016), en su artículo científico *Antecedentes organizacionales y capacidades para la gestión sostenible de la cadena de suministros en economías emergentes: El caso de las firmas focales colombianas*; inspecciona los antecedentes organizacionales y la instauración de prácticas de Gestión sostenible de la Cadena de abastecimiento, el diseño que se empleó en esta indagación es cualitativa semi estructurada; la indagación contribuyó al crecimiento de la teoría de la GSCS por lo que se instauró bases empíricas para el entendimiento de la naturaleza de las prácticas y el alcance de la implementación en un ámbito industrial. El análisis proporcionó una aportación práctica, el cual es la evaluación del alcance de las prácticas sociales y ambientales adoptadas entre las empresas en una economía en desarrollo.

Gyu, Min y Jeung (2016) en su artículo científico *The impact of RFID utilization and supply chain information sharing on supply chain performance: Focusing on the moderating role of supply chain culture*, la finalidad de esta indagación es desacer las barreras que obstruyan la adaptación y/o difusión de la identificación por radiofrecuencia (RFID) en las industrias y ayudar a las organizaciones a desarrollar prácticas efectivas de gestión de la cadena de abastecimiento utilizando las radiofrecuencias, mediante la especificación de mecanismos, a través de los cuales influyan en el rendimiento de la cadena de abastecimiento.

Lam y Dai (2015), en su artículo científico *Developing supply chain security design of logistics service providers*, la finalidad de este estudio es proponer una metodología con métricas sistemáticas para los proveedores de servicios logísticos, para desarrollar su diseño de seguridad para satisfacer las demandas de los clientes, el estudio presenta un enfoque analítico integrado que combina el proceso de red analítica con el despliegue de funciones de calidad. Los resultados obtenidos sobre el desarrollo del desempeño de seguridad pueden beneficiar a los proveedores de servicios logísticos en términos de aumentar la efectividad y mejorar la orientación al cliente de los esfuerzos de seguridad.

Gallardo y Reynaldos (2014), en su artículo *Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective*, tuvo como finalidad examinar el estudio realizado en el área de salud evaluando la percepción y expectativa del servicio, para su desarrollo realizaron una búsqueda exhaustiva a través de base de datos varios con el propósito de realizar un análisis de todas aquellas investigaciones existentes y encontrar una relación uniforme el cual arroja un resultado que ayuda a identificar que existen múltiples factores pero la evaluación a la percepción en la calidad de servicio es de acuerdo al estado en el que se encuentre los individuos.

Santamaría (2012), *La cadena de suministros en el perfil del ingeniero industrial: una aproximación al arte*, su principal objetivo fue exponer el desarrollo y tendencias de las operaciones de la logística así mismo tomaron como punto importante de la ingeniería industrial y todo lo que conlleva para un requerimiento a futuro en el campo de la logística estudio de tipo descriptiva de diseño documental concluyen que la incorporación de todos aquellos procesos generan distintos puntos de vista que permiten a los profesionales a desarrollarse en distintas áreas operativas generando interés de innovación y poder ser más competitivos según demanda el mercado.

Pineda, Estrada y Parra (2011), en su artículo *Servqual model applicattion and quality engineering tools in planing to improve the universidad de Antioquia Central Library services*, tuvo por objetivo determinar los fundamentos claves de cuales son los aspectos fundamentales que los usuarios al percibir un servicio y como establecer normas de servicios, la investigación fue descriptiva se aplicó el modelo SERVQUAL con un análisis estadístico el cual permite identificar puntos críticos para atenderlos de inmediato, concluyó que existían varios requisitos básicos por atender en la universidad

de antioquia en orden de mayor a menor trascendencia, a las dimensiones: empatía, respuesta al usuario, confiabilidad, comunicación con el usuario y sistemas de atención.

Guachimboza y Manzano (2017), en su tesis *“La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima industry de la ciudad de Ambato”*, Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, con el fin de obtener su Grado Académico de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional. Se identificó el siguiente problema en la investigación ¿Cómo incide la cadena de suministros del área de comercialización en la rentabilidad de la empresa Rectima Industria?, asimismo tuvo como finalidad implantar instrumentos que accedan proveer a la organización todo aquel material que sea necesario para cumplir con lo que el cliente demande. Revisando la metodología, se verificó que tiene un enfoque mixto, con un tipo de investigación exploratoria y descriptiva, con una muestra de 42 colaboradores. Concluyó que la distribución del abastecimiento en la comercialización no cuenta con un ajuste a las necesidades de esta, debido a las diligencias de los colaboradores no siempre están claras ni establecidas, es por ello, que al reorganizar la cadena de comercialización ayudaría a la rentabilidad de la organización. De tal forma se recomienda estructurar funciones y políticas internas en la organización que mencione los procesos de comercialización así mismo responsabilidades específicas, con el fin de lograr objetivos dentro de la organización tanto a clientes externos e internos.

Nieto y Pacheco (2016), en su tesis *“Análisis de la calidad del servicio del sector hotelero, categorización cuatro estrellas en la ciudad de Cuenca; y, propuesta de diseño del modelo servqual para: hotel Zahir 360”*, año 2015, Universidad de Cuenca - Ecuador, con la finalidad de obtener el Título de Ingeniero Comercial, identificaron que los clientes cada vez exigen una mejor calidad en los servicios brindados por la competencia existentes, que es más agresiva en el sector hotelero, es por ello el Hotel Zahir 360, debe buscar mecanismos que permitan conocer las necesidades del cliente y la forma en la que recibe para sentirse satisfecho, de esta manera lograr el liderazgo en el sector hotelero, alcanzando un nivel aceptable de calidad en el servicio. Su finalidad fue optimizar el grado de calidad del servicio del sector hotelero, así mismo determinar el nivel de seguridad del servicio como dimensión de calidad. La metodología de investigación utilizada es descriptiva, con enfoque cuantitativo, para ello se utilizó una muestra de 72 clientes. Para la recaudación de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye que el nivel de seguridad del servicio como



dimensión de calidad es deficiente en las instalaciones del Hotel Zhair 360, por lo que es imprescindible desarrollar un plan óptimo en cuanto a la calidad y seguridad del servicio.

Andrango (2016), en su tesis *“La cadena de suministros en el programa hilando el desarrollo de la economía social y solidaria en la ciudad de Ambato”*, Universidad Técnica Ambato - Ecuador, con el fin de obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, considera que la problemática de la investigación es ¿Cómo incide una adecuada cadena de suministros en el programa “Hilando el Desarrollo” de la Economía Social y Solidaria?, tuvo como finalidad analizar si los intérpretes de la economía social y solidaria cuentan con una adecuada cadena de suministro en el programa hilando el desarrollo. El enfoque de investigación utilizado fue cuantitativo y de tipo descriptivo, en el cual se utilizó como muestra 117 personas. Concluyó que al analizar la cadena de suministro los problemas son principalmente con los proveedores, debido que, al momento de entregar los pedidos, estos presentan fallas, por el cual representa una pérdida para los actores de la EPS. Asimismo, al momento de confeccionar las prendas se recomienda que se utilice una adecuada selección de proveedores, para que entreguen los suministros con calidad, esto evitaría cualquier desperfecto en las telas del mismo modo exigir al proveedor un estricto control de calidad.

Lozano y Delgado (2015), en su tesis *“Análisis de la cadena de suministros de las empresas del sector metalmeccánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad andina de naciones”*, Universidad politécnica salesiana Ecuador, con el fin de obtener el Título de Ingeniero Comercial, considera que la problemática a investigar es ¿De qué manera incide la optimización de la cadena de suministro en la competitividad de las empresas del sector metalmeccánico de la ciudad de Guayaquil en su incursión exportadora en los mercados de la comunidad andina de naciones?, sostiene como finalidad del estudio es indagar la cadena de abastecimiento de las organizaciones del sector metalmeccánico en Guayaquil, se da a conocer la influencia de esta en la competitividad de las organizaciones exportando a la Comunidad Andina de Naciones. El enfoque utilizado es cuantitativo y el tipo de investigación fue descriptivo y correlacional. La población de estudio fue de 18 empresas. Por ello se concluyó que el abastecimiento en la cadena de suministros es de mucha importancia porque este permite la competencia de las organizaciones del Sector Metalmeccánica, ya que periódicamente se realiza planes que permitan identificar los posibles problemas y poder controlarlos, se recomienda la inversión en capacitaciones y

aportación del desarrollo de los colaboradores para nuevas tendencias de innovación de los procesos y productos que benefician dentro de la gestión de abastecimiento.

Mendoza, Fontalvo, y Visbal (2014) en su Revista Científica de Ciencias Estratégicas. “*optimización multiobjetivo en una cadena de suministro*”, Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín, Colombia, Llega a considerar un modelo matemático de optimización multiobjetivo de una cadena de suministro global. En el modelo propuesto se consideran las capacidades de abastecimiento de los proveedores, de producción y de distribución. De tal forma que se considera a la cadena de suministro como la solución de problemas en la duplicación de capacidades que sumen para una pronta respuesta de las compañías o entidades asociados, teniendo una mayor interacción en el flujo de operaciones y/o actividades a desarrollar, incluyendo el flujo de información de manera eficiente. La veracidad de este trabajo científico toma en cuenta un enfoque empírico, para ello se considera de importancia la observación, identificación de información y se verifica lo que está considerado, así mismo propone un análisis cuantitativo para ordenar y disponer el modelo requerido por el sistema manufacturero de la empresa a través de una demostración cuantitativa y cualitativa. Por ello se concluye que, en la investigación desarrollada en el modelo de optimización multiobjetivo de cadenas de suministro desarrollado, considera estructuras más alineadas alcanzando mejor relación entre cada uno de los miembros de la cadena, facilitando la libre circulación de información entre los procesos y un mejor servicio.

Salazar y Cabrera (2016), en su artículo *diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la universidad nacional de Chimborazo-Ecuador*, tuvo como objetivo determinar la satisfacción de la atención en los procesos de matrículas, la investigación descriptiva transversal, aplicando encuesta a los estudiantes mediante el modelo SERVQUAL finalmente concluye con una brecha existente entre percepción y expectativa es así que se determina que la satisfacción del servicio es regular de acuerdo a las percepciones y actitudes de cada cliente.

Begazo (2016), en su artículo científico *¿Cómo medimos el servicio?* el objetivo fue analizar la forma de medir la intangibilidad cuando se toma una decisión importante, indica también que lo tangible y lo intangible van siempre acompañados al momento de cubrir requerimientos, después de analizar modelos de aplicación como el modelo SERVQUAL concluyo que en el mundo actual es muy importante la calidad que se brinda a los clientes poniendo en práctica los métodos que permiten medir un servicio de calidad.

Quispe (2017), en su tesis “*Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote*”, Universidad Cesar Vallejo Chimbote – Perú, para la obtención del Título profesional en Administración, Sostiene como problemática ¿Cuál es el análisis de la cadena de suministro y la calidad de servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C. periodo 2015 - 2016? El fin fue analizar la cadena de suministro y la calidad de servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C. periodo 2015 – 2016. El estudio realizado fue descriptivo correlacional. La muestra fue de 10 usuarios. Concluyó que hay un evidente retraso al momento de entregar los pedidos, esto incremento los costos llegando a un 23%, es por ello por lo que el 60 % de los clientes están conformes, y la consecuencia fue la reducción de las ventas, con todo lo planteado se observa que existe relación entre cadena de suministros y calidad de servicios.

Castillo (2017), en su tesis “*Efectos de la gestión de la seguridad de la cadena de suministro en el desempeño de las operaciones logísticas de exportación en la provincia constitucional del callao*”, Presentado en la Universidad San Ignacio de Loyola Lima Perú Para la Obtención de Título de Licenciado en Negocios Internacionales, La problemática identificada es ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de seguridad de la cadena de suministro y el desempeño de las operaciones logísticas de exportación por vía marítima en la Provincia Constitucional del Callao al 2016?, la finalidad fue identificar la relación existente entre la gestión de seguridad de la cadena de suministro y el desarrollo de las actividades logísticas para su exportación por vía marítima en la Provincia Constitucional del Callao al 2016. El estudio fue descriptivo correlacional. La muestra fue de 40 empresas. Concluyó que existe un vínculo directo entre la gestión de seguridad de la cadena de suministro y el desarrollo de las actividades logísticas de para el momento de la exportación, esto se basa en la gran aprobación de que la implementación de toda aquella medida que sea para la prevención de la seguridad brinda un aporte de alta significancia como resultado un menor número de incidentes relacionados a las mercancías, repercutiendo en la imagen comercial de los exportadores.

Quispe (2015), en su tesis “*La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015*”, Presentado en la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas Perú. El objetivo se centró en identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce

Pecetto Andahuaylas – 2015. Así mismo se propuso resolver el nivel de la seguridad del servicio. El enfoque de investigación fue cuantitativo con un diseño no experimental del tipo correlacional. Tomando una muestra de 91 usuarios. Concluyó que el grado de seguridad del servicio es de término medio, igualmente establece una correlación de 0,555 lo que quiere decir que es una correlación positiva tolerante entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario, y asegura que la calidad de servicio tiene una relación directa con una evidente satisfacción al usuario.

Arrascue y Segura (2016), en su tesis *“Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” chiclayo-2015”*, Presentado en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel Perú con el fin de obtener el Título profesional en Administración. La problemática encontrada fue ¿Cuál es la influencia que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” Chiclayo – 2015? Su fin fue identificar cuanto influye la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”, Utilizó el modelo SERVIQUAL para el estudio de calidad, y en una de sus dimensiones se estudió la seguridad del servicio. La investigación fue descriptivo correlacional. Con una muestra fue de 32 clientes. Se concluyó que el nivel de seguridad del servicio es medio, así mismo la administración de calidad interviene de manera importante en el agrado del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte, Clinifer – Chiclayo, se recomendó mantener o superar el servicio para brindar seguridad al paciente y satisfacer necesidades hospitalarias.

Para fundamentar la variable en estudio se considera el aporte de varios académicos, los cuales presentan diferentes teorías administrativas que brindaran soporte a la temática de estudio en la presente investigación, entre ellos tenemos a Von Bertalanffy (1968), Chiavenato (2006), quienes sostienen y comparten que la teoría de contingencia y la teoría de sistemas son la base generalizada que dan soporte a la conceptualización y definiciones de las variables de investigación. La teoría de la contingencia: tiene como principal función relacionar e integrar las funciones operativas con el ambiente y las técnicas administrativas, considerando que todos los componentes deben estar relacionados en todas sus partes, es ahí que la cadena de suministros al ser parte de la administración tiene consigo varios procesos que interrelaciona entre sí.

Taylor (1915), administración científica ciencia que buscaba prevalecer y fortalecer la eficiencia de la administración dentro de la industria utilizando mejores

métodos para desarrollar cada función que tenían que realizar, ciencia que estudio sistemáticamente toda operación dentro de un área de producción.

La administración de la cadena de suministros es el control y la circulación organizada de los materiales, comunicación e inversión cada vez que se requiere y avanza un proceso de proveedor a productor, de almacenista a minorista y al cliente final. El fin de un sistema de cadena de suministros eficaz es reducir el inventario y el desperdicio. El consumidor busca satisfacer sus necesidades mediante la función del producto que consume que por sus atributos (citado en Zaratiegui, 2002, p.48).

Por otro lado, la Variable de Seguridad, es sustentada por la teoría de Deming (1986), tan importante profesor estadístico estadounidense, indica los 14 principios de la calidad fundamentales para un desarrollo organizacional y mejora continua así mismo Deming refiere que la calidad del producto en venta debe ir siempre acompañado de un buen servicio (p.135).

Según Ouchi (1982), indica que la teoría Z trata de implantar en las organizaciones el desarrollo participativo de los colaboradores basado en las relaciones humanas, entender al trabajador como un ser integrando su vida laboral y personal no se pueda separar, el desarrollo de esta cultura está basado en ciertas condiciones de desarrollo como es la confianza, el trabajo en equipo, la relaciones personales estrechas y la toma de decisiones colectivas, tiene como finalidad esta teoría compartir metas en común y disfrutar las tareas diarias empresariales, por ende la satisfacción de los colaboradores es conjunta, lo cual favorece en el rendimiento del equipo y ayuda al desarrollo de la empresa incrementado la productividad.

Según Alberti y Emmons (1978), la teoría del asertividad trata de transmitir nuestras opiniones de manera respetuosa y pertinente, logrando el propósito de la comunicación. El asertividad es una conducta que permite al ser humano actuar a bases de su interés expresando sentimientos y ejercer los derechos personales.

Según Marshall (1980), indica que su teoría se basa en los conocimientos mostrados y la capacidad que tiene el consumidor para complacer sus necesidades. Se conoce que el consumidor se fija estrechamente en la relación de costo-beneficio en cada acción o decisión que tome.

Según Parasuraman (1973), quien planteo un modelo de gestión SERVQUAL que identifica 5 atributos principales y en la actualidad utilizado por distintas organizaciones para medir la calidad del servicio brindado donde se puede identificar

niveles de aceptación por parte del cliente.

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre planificación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre aprovisionamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre almacenamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre venta y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019?

Justificación del estudio

Justificación teórica

La exploración planteada en este proyecto está basada en conocer cuál es la relación existente entre la Cadena de Suministros y seguridad del servicio, estudiaremos y analizaremos la información recolectada sobre el uso adecuado de una cadena de suministros de qué manera su óptima gestión mejorara en la seguridad del servicio, al final determinaremos el verdadero potencial de estas herramientas y lo que se puede lograr si la empresa realiza una buena gestión alcanzando una máxima seguridad y satisfacción. Por ello Bernal (2006), sostiene que las exploraciones de argumento teórico tienen como fin estudiar la reflexión y planteamiento del surgimiento de conocimientos confrontando teorías y contrastando resultados analizando y estudiando otras exploraciones anteriores (p.20). La presente exploración se justifica teóricamente porque pretende corroborar a las teorías existentes de las variables como cadena de suministros y seguridad. Braga y Belver (2014).

Justificación metodológica

La presente exploración tiene como finalidad metodológica emplear el método científico, ya que, se recolectarán datos y serán buscados a través de la guía de entrevista y utilizando

unas herramientas como el cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Así desarrollaremos preguntas claras, precisas y concretas que ayuden a determinar el vínculo entre la variable I y la variable II. Se empleó una metodología de tipo aplicada, considerando un diseño de exploración no experimental (no existe manipulación alguna de las variables en estudio) – transversal (una sola recopilación de datos), nivel de investigación correlacional (su función es demostrar las relaciones de las variables en estudio durante el proyecto). El estudio se justifica porque se ha buscado realizar una investigación científica, dentro del cual se ha estructurado y adaptado los instrumentos para medir las variables en estudio los cuales son cadena de suministros y seguridad Hernández, Fernández y Baptista (2014 , p.63).

#### Justificación práctica

La presente investigación se justifica porque los resultados obtenidos servirán a la empresa confecciones Onosaez en sus distintas disposiciones para las mejores resoluciones de sus problemas en cuanto a la planificación, aprovisionamiento, fabricación, almacenamiento y venta de ese modo se espera mejorar en la cadena de suministros y seguridad ofrecida en la atención Hernández, Fernández y Baptista (2014). Los resultados de estas encuestas darán respuestas acertadas sobre nuestra problemática, si nuestras variables están relacionadas, una vez identificado podremos dar soluciones concretas desarrollando estrategias que permitan optimizar al máximo la cadena de suministros y brindar una mayor seguridad en el servicio para beneficio de Confecciones Onosaez. Por lo tanto, será una herramienta de gestión muy importante para un complemento significativo. En la parte práctica, es sumamente importante desarrollar una exploración para precisar la relación de la cadena de suministros y seguridad en confecciones Onosaez, logrando un análisis óptimo del estudio y mejora en los procesos operativos y estratégicos. Con respecto a la competencia y en esencia que la empresa logre generar mayor rentabilidad y superar objetivos planteados.

#### Hipótesis general

Existe relación entre cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019.

#### Hipótesis específicas

Existe relación entre planificación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019.

Existe relación entre aprovisionamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019.

Existe relación entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019.

Existe relación entre almacenamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

Existe relación entre venta y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

#### Objetivo general

Determinar la relación que existe entre cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019.

#### Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre planificación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019.

Determinar la relación que existe entre aprovisionamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019.

Determinar la relación que existe entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019.

Determinar la relación que existe entre almacenamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

Determinar la relación que existe entre venta y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.



## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

El método que se empleó en esta investigación es hipotético deductivo, ya que se formuló una serie de preguntas e hipótesis de las variables cadena de suministros y seguridad, Hernández (2010), sostiene que se establecen teorías y preguntas iniciales de la indagación, las cuales provienen de la hipótesis, sometiéndose a pruebas de diseños de investigación apropiados, midiendo las variables en un contexto establecido, estudia las mediciones y desarrolla conclusiones. El enfoque de la indagación será cuantitativo ya que se recopilará información para comprobar la hipótesis planteada, mediante la recopilación numérica de un análisis estadístico, Enfoque de investigación: Cuantitativa

Según Hernández y Mendoza indican que el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos correctamente organizados de manera secuencial para constatar algunas conjeturas. Para la realización de este enfoque es necesario la recolección de datos numéricos para la comprobación de suposiciones estipuladas. Asimismo, este enfoque se basa en la utilización de métodos estadísticos para la obtención de una variedad de conclusiones respecto a las hipótesis (2018, p.6).

El tipo de investigación fue aplicada, por lo que se empleó marcos teóricos para respaldar nuestras opiniones y problemas planteados en el desarrollo, Málaga (2008), tiene como finalidad crear o desarrollar nuevas tecnologías a partir de los conocimientos obtenidos a través de la indagación estratégica para establecer si los conocimientos aplicados pueden servir para propósitos definidos. Siendo aplicable para cualquier organización ofreciendo oportunidades significativas.

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional, por lo que se analizan las variables de estudio, mediante la recolección de información, para conocer la relación que existe entre las variables, Sampieri (2014) sostiene que el nivel descriptivo busca especificar ciertos aspectos, como propiedades, características, perfiles de personas, entre otros, los cuales serán desarrollados mediante un análisis. Mide o recoge información de manera personal o en grupo, sobre conceptos o variables de estudio, también se afirma que es correlacional por que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables de estudio.

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, por lo que no se puede alterar o manipular las variables, y se recolectó información en un momento determinado, Hernández (2010), La investigación que se está llevando a cabo es no experimental, ya que no es posible la manipulación ni alteración, de las variables tanto cadena de suministros como seguridad, por lo tanto, se observa la alteración tal y como se desarrolla en su contexto natural, para después analizarlos y estudiarlos. Además, la naturaleza del estudio será transversal, por lo que se recolecto datos e información en un solo momento, y tiempo determinado.

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1: *Variables*

Nº variables	Variables
V1	Cadena de suministros
V2	Seguridad

Para la variable 1 Según Sanchez (2014), una planificación responsable consta de predecir con exactitud matemática la demanda dentro de periodos establecidos, para un futuro de todo producto y servicio que ofrezca la compañía (p.91). Sanchez (2014), muestra que las organizaciones pueden trabajar con métodos cuantitativos y cualitativos para identificar las necesidades mediante información obtenida poder proyectar una previsión de ventas con margen de error mínimo mejorando así en gran parte la toma de decisiones (p.93). Chopra y Meindl (2013), refieren que la cadena de suministro es el proceso completo de fabricación y venta de productos comerciales, incluidas todas las etapas desde el suministro de materiales y la fabricación de los productos hasta su distribución y venta, (p.78).

Caicedo y Ibarra (2017), En una cadena de suministros participan distintas fases que puedan incorporar a los que proveen, adquieren, almacenistas, puntos de ventas del producto comerciantes y consumidores finales (p.79).

Sarkar (2017), indica que la cadena de suministros es la gestión que se ocupa unir todas aquellas funciones de manera estratégica las cuales toman decisiones importantes a mediano plazo, decisiones a corto plazo con detalles altos para implementar las operaciones tácticas a fin de cumplir el objetivo (p.46). Según Chopra y Meindl (2013), el objetivo de la cadena de suministro independientemente al rubro que se encuentre la compañía lo que

busca es cubrir las necesidades del consumidor final llenando sus expectativas entregando lo que él esperaba, pero sin generar mayor coste a la empresa (p.116). Sarkar (2017), refiere que el aprovisionamiento realizado de manera correcta genera competitividad y una mejora continua en la organización. Veritas (2011), Los proveedores desde luego forman parte de una organización permiten la negociación de acuerdos de precios y términos de las compras cumplir con parte importante del proceso la administración, de ellos no solo depende el abastecimiento de materia prima también consta de un flujo constante de información (p.63). Chiavenato (2006), muestra que adquisición es un proceso formal establecido entre partes interesadas proveedor empresa, su función es exclusivamente de analizar el proceso de planeación y adquirir todo material requerido para el proceso de fabricación y obtención del producto final (p.347).

La fabricación es todo aquello que se va a desarrollar de acuerdo a la planificación y regulación efectiva de las gestiones de esa sección de una empresa que es responsable de la transformación real de los componentes utilizados para los productos terminados. Esta definición limita el alcance de la gestión de producción a aquellas actividades de una empresa que están asociadas Con el proceso de transformación de entradas en salidas, incluye los factores humanos involucrados en un proceso de fabricación. Ayala 2016, Grupo de acciones mediante las cuales una compañía pueda identificar el estado del producto o servicio, el control de calidad se encuentra presente en toda actividad que se realiza, tomando en cuenta siempre la satisfacción del cliente y proveedor (p.17).

Espejo (2017), mantener un registro actualizado de espacios libres que permite coordinar con el área de adquisición en los momentos de realizar la gestión de compras así mismo permite hacer un reconocimiento del comportamiento de inventario (p.162). Chopra y Meindl (2013), La gestión de stock se aplica a cada artículo que una empresa utiliza para producir sus productos o servicios, desde materias primas hasta productos terminados. En otras palabras, la gestión de existencias cubre todos los aspectos del inventario de una empresa la gestión de stock también puede denominarse control de stock, gestión de inventario o registro de bienes (p.65). Ayala (2016), la función de venta se encuentra en relación con la función de gestión de stocks, gestión de pedidos, gestión de almacenamiento y venta, es importante identificar cada uno de estas funciones para poder saber a ciencia cierta cantidad y calidad del producto que se ofrece al mercado (p.24) Ballau (2004), Es importante la proyección de los periodos y el tiempo lo determina cada empresa de acuerdo a su base de datos ya existente pueden ser diarios, semanal, mensual, trimestral, el objetivo

es manejar los pedidos entrantes y cumplir con el plazo determinado para el requerimiento del cliente (p.83). Según Chopra y Meindl (2013), La distribución se refiere al proceso de supervisión del movimiento de mercancías desde el proveedor a fabricante hasta el punto de venta el consumidor. Es un término general que se refiere a numerosas actividades y procesos, como empaquetado, inventario, almacenamiento, cadena de suministro y logística (p.63).

Esta teoría se basa en una serie de necesidades que implica a todo el individuo, que cada vez que satisfacen las necesidades básicas, los seres humanos desarrollan deseos más elevados (Maslow, citado en Kotler y Armstrong, 2017, p.147) La seguridad en la calidad del servicio se refiere cómo la compañía está realizando y completando el servicio, la calidad y la precisión prometidos dentro de los requisitos establecidos entre la compañía y el cliente. Significa que la compañía proporciona un servicio a su cliente a la vez sin cometer errores y entrega lo que prometió durante el tiempo acordado. La seguridad se toma en cuenta como la dimensión más importante de la calidad del servicio.

Yovera y Rodriguez (2018), La seguridad se ha definido como la cortesía y el Conocimiento de todo colaborador, y su capacidad para transferir confianza a los clientes. Las opiniones de los investigadores sobre el ranking de aseguramiento entre las dimensiones de la calidad del servicio son variadas. (p.65). La seguridad significa mantener a los clientes informados en su idioma nativo y escucharlos, independientemente de su nivel educativo, edad y nacionalidad. Asimismo, se afirma que la seguridad indica las posturas de todo colaborador y su conducta, y la capacidad del personal para brindar servicios amigables, confidenciales, corteses y competentes. La seguridad del servicio es una herramienta vital que puede ayudar a una empresa a combatir para sobresalir de la competencia descubrieron que el desempeño de marketing se ve afectado positivamente por la calidad del servicio. No importa cuán buenas sean las estrategias de marketing, si el servicio no es bueno, las ventas no aumentarán.

Es por eso por lo que la seguridad del servicio debe ser administrada cuidadosamente todo el tiempo. Además, se sostiene que la seguridad del servicio tiene una influencia directa en el desarrollo del negocio y está relacionada con el crecimiento de la participación de mercado. Tanto en las organizaciones del sector público como en el privado, la seguridad del servicio ocupa una posición inmensa. En las industrias de servicios públicos, predominantemente en la sección de las telecomunicaciones, lo importante que

llega a ser la seguridad del servicio ha avanzado de manera correspondiente. Además, la razón primordial de toda aquella empresa de servicios intenta satisfacer a sus clientes es que desean repetir las transacciones y también desean que los clientes difundan un "boca a boca positiva " a sus pares.

### Comportamiento

Según Madizon (2017), indican que el comportamiento es el estudio, en el cual se puede apreciar la forma en que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar, evaluar y desechar los productos y servicios que, consideran, satisfarán sus necesidades. Asimismo, este comportamiento, como una disciplina del Marketing se enfoca en la forma que los individuos toman decisiones para gastar sus recursos disponibles como el tiempo, dinero y esfuerzo en artículos relacionados con el consumo (p.552).

Según Kotler y Armstrong (2017), afirma que es el proceso en el cual se usa los sentidos por parte de los consumidores, quienes toman la decisión de adquirir un bien o servicio de acuerdo a las estimulaciones que este les produce. Esto se diferencia según el tipo de consumidor, puesto que diferentes personas perciben la misma (p.147)

### Conocimiento

El conocimiento del producto puede significar más ventas. Es difícil venderle efectivamente a un cliente si no podemos mostrar cómo un producto en particular abordará sus necesidades tiene que ver con capacidad profesional, Conocedor de su trabajo y solucionador de problemas existentes en el área Rubio y De Lucas (2018, p.27). También tiene que ver con conocimiento del puesto de trabajo, El empleado que conoce su puesto de trabajo contribuirá en la calidad del servicio, para ello se debe contar con las funciones detalladas de cada puesto de trabajo, una relación efectiva en el trabajo registra las principales labores a desarrollar dentro del puesto de trabajo, así mismo se realizaran todas aquellas labores y todas las capacidades necesarias para llevar a cabo la misión. Se debe prever el aumento de los empleados y los problemas potenciales con malentendidos. Lo que quiere decir es que una especificación o un detalle del trabajo no son suficiente con realizar el análisis de este, sino también debería brindar mayor importancia a posibles interrogantes de alguna disposición en un tiempo futuro.

Tiene que ver con la competencia profesional, esto significa que cuando un empleado atiende a los clientes debe hacerlo con profesionalidad, para lo cual debe contar con

habilidades como: Colaboración y trabajo en equipo, liderazgo, tutoría, negociación y gestión de conflictos, gestión de proyectos etc. Gómez (2015, p.63). Finalmente tiene que ver con la solución inmediata al problema, el empleado debe poseer la capacidad para resolver problemas de manera efectiva y oportuna sin ningún impedimento. Implica poder identificar y precisar la problemática existente, planear alternativas de solución, analizarlo y escoger la mejor opción y aplicar la solución seleccionada. Según Wiemann 2011, la comunicación interpersonal tiene como principal objetivo hacer sentir bien a las personas el interactuar con las demás personas es un proceso dinámico y de manera permanente que implica una auto presentación permiten conocer más, todas las actitudes de defensa y la capacidad de escuchar la personas mediante la comunicación realizada se puede identificar claramente la aparición de algunos errores poder corregirlos y mantener una comunicación fluida y apropiada dentro de relaciones competentes (p.34)

Tomando en cuenta el indicador cortesía se refiere a la forma de trato, a la forma de atención, respeto que se ofrece, hacer que la persona se sienta completamente cómoda en el ambiente, tiene que ver con el trato con educación y amabilidad Rubio y De Lucas (2018, p.27). El concepto de respeto es extremadamente importante para el servicio al cliente. Si un cliente no es respetado por usted o por alguien de su organización, casi nada de lo que haga importará hasta que se aborden sus sentimientos sobre la falta de respeto. Sin embargo, a pesar de la importancia del concepto de respeto, la palabra limita con no tener ningún significado. "Sabemos lo que significa en general, pero el concepto de respeto de cada persona es tan individual y varía tan violentamente de la siguiente persona que hace que sea prácticamente imposible establecer respeto mutuo Diez (2007, p.44).

Según Real Academia Española (2014), Confianza lo define: “Esperanza firme que se tiene de alguien o algo”. Este indicador sería el grado de confianza que la marca da al consumidor, por lo que hay que tener en cuenta que la primera impresión es muy importante ya que el consumidor al primer contacto con la organización, el producto o el servicio que ofrece haya cubierto su necesidad satisfactoriamente.

El excepcional servicio al cliente comienza con confianza. Es uno de los componentes más importantes que la empresa debe mostrar para definir su servicio de excelencia a sus clientes y de desarrollar colaboradores de calidad.

Las prácticas comunes para mejorar la transparencia incluyen lo siguiente: Comunicación honesta. La transparencia comienza cuando el liderazgo es abierto y honesto con los empleados, lo que significa que tienen que interactuar con los empleados, especialmente con los de primera línea. Carvajal, Ormeño y Valverde (2015, p.33).

Después de todo, los clientes quieren saber que el empleado con el que están tratando sabe lo que uno está haciendo y se les atiende de manera profesional. Si tienen una pregunta, necesitan respuestas rápidas y honestas, y si un empleado no tiene una respuesta, quieren estar seguros de que el representante se comprometa a recibirla.

Tabla 2 Matriz operacional de la variable independiente: Cadena de suministros

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala			
Según Sánchez (2014), Es el conjunto de procsos y actividades que permiten que la materia prima productos o servicios sean transformados entregados y consumidos por el cliente final.	Son todas aquellas actividades que realizan dentro de un proceso de producción entrelazando cada área con una comunicación fluida y la correcta planificación, para el aprovisionamiento y adquisición de todo material necesario para fabricar un producto así mismo planificando el almacenamiento del mismo y su venta.	Planificación	Determinación de necesidades Objetivo	1. Considera que confecciones Onosaez cubre sus necesidades. 2. La satisfacción está orientada al cliente.	Ordinal			
		Aprovisionamiento	Búsqueda de proveedores	3. Identifica a Onosaez como una empresa eco amigable.				
		Fabricación	Adquisición	4. Los materiales que utiliza Onosaez son de buena calidad.				
			Confección	5. Confecciones Onosaez ofrece diseños personalizados. 6. El producto cumplió con la calidad que fue ofrecida por el vendedor.				
		Almacenamiento	Control de calidad	7. Confecciones Onosaez ofrece variedad de diseños a sus clientes. 8. La ubicación de confecciones Onosaez se encuentra en una zona céntrica. 9. Confecciones Onosaez cumple con la entrega de pedidos en el tiempo pactado. 10. Confecciones Onosaez cumple con los cuidados necesarios para el traslado de las prendas.				
			Gestión de stock					
			Ubicación					
			Gestión de pedidos					
				Venta		Distribución		



Tabla 3

*Matriz operacional de la variable dependiente: Seguridad*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Según Torrente (2016) Es el conocimiento y atención preventivo de los empleados, habilidad por la cual inspiran credibilidad y confianza	Es la conducta que obtiene el consumidor al momento de la adquisición de un bien o servicio de acuerdo a una necesidad, el cual son determinados por distintos factores como; comportamiento, conocimiento, cortesía y confianza.	Comportamiento	Actitud Personalidad  Percepción	11. Los trabajadores de Confecciones Onosaez atienden con actitud positiva. 12. En Confecciones Onosaez los trabajadores muestran una personalidad que los identifica. 13. Percibe una buena imagen por parte de los trabajadores hacia los clientes.	Ordinal
		Conocimiento	Competencia profesional  Capacidad de respuesta Relaciones interpersonales	14. Confecciones Onosaez tiene un servicio adecuado, porque conoce sus necesidades. 15. Confecciones Onosaez brinda servicios de calidad, porque se preocupa en cumplir expectativas 16. Los trabajadores se desarrollan adecuadamente con los clientes logrando una relación apropiada.	
		Cortesía	Respeto  Empatía	17. El nivel de respeto que muestran los trabajadores de confecciones Onosaez es altamente aceptable. 18. El trato con el cliente es ameno desde el momento de la atención hasta después de ser atendido	
		Confianza	Protección de la información  Transparencia	19. Los trabajadores de confecciones Onosaez realizan sus funciones con total discreción 20. En Confecciones Onosaez las prendas ofertadas se encuentran visible a todos sus clientes	

## 2.3 Población y muestra

En la investigación la población estaría conformada por 65 clientes de la empresa ONOSAEZ confecciones.

Según Hernández (2018), la población es el conjunto de todos los componentes con aspectos que atribuyen ciertas características que se encuentran donde se desarrolla el trabajo de la indagación, y tienen como características el factor, tiempo, lugar, tamaño y cantidad.

La muestra que se tomará en cuenta será 65 individuos colaboradores externos. Para la presente exploración se utilizó un censo, por tener una población pequeña. Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población” (p. 175).

Tabla 4

### *Cantidad de Clientes*

Trabajadores	N <sup>a</sup> Contribuyentes
Clientes	65

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnica de recolección de datos: La encuesta

La técnica utilizada es la encuesta la cual se puede definir como una conversación entre dos individuos que son el entrevistador y el encuestado, en la cual las preguntas ya antes formuladas es la herramienta principal. Para Carrasco (2007), sostienen que la encuesta es una herramienta de visualización compuesto de un listado de interrogantes elaboradas, las cuales serán resueltas por el encuestador.

### 2.4.2 Instrumento de recolección de datos: El cuestionario

La investigación tendrá el instrumento aplicado del cuestionario. Para Carrasco (2007), el cuestionario es un conjunto de herramientas sociológicas, que es un sistema de preguntas definitivamente estructurado, lógicamente relacionado entre sí, así como con los objetivos y metas del estudio.

### 2.4.3 Validación del instrumento

El instrumento fue aprobado por docentes calificados de nuestra casa de estudios Universidad Cesar Vallejo.

En la investigación se aplicó la validez por el juicio de expertos

Tabla 5

*Validez del cuestionario*

EXPERTOS	GRADO ACADÉMICO	RESULTADO
Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira	Doctora	Aceptable
Dr. Aliaga Correa David Fernando	Doctor	Aceptable
Dr. Cardenas Saavedra, Abraham	Doctor	Aceptable

2.4.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de la prueba refleja su calidad como método de diagnóstico, en términos de indicadores formales. Sin el análisis conciso de los resultados. Es un criterio que habla sobre la precisión de las mediciones psicológicas, es decir, permite juzgar qué tanto los resultados obtenidos inspiran confianza. La confiabilidad de una herramienta de medida refiere al nivel de su empleo de un mismo elemento o sujeto que reportan los mismos efectos” Hernández (2014, p. 200). Para la siguiente exploración se aplicó la confiabilidad por la prueba de alfa de Cronbach Para lo cual se hizo una prueba piloto a 15 usuarios externos, utilizando el software SPSS el cual arrojó el resultado siguiente:

Tabla 6

*Niveles de Confiabilidad*

COEFICIENTE	RELACIÓN
0.00 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1	Muy alta

Variable 1: Cadena de Suministros

Tabla 7

*Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,747	10

Interpretación: Según los resultados, del método de fiabilidad dato por el SPSS, nos indican que el grado de fiabilidad de la variable I Cadena de Suministros que consigna que el instrumento y los ítems se consideran moderado, porque los datos del análisis dieron como resultado el valor de 0,747.

Variable 2: Seguridad

Tabla 8

*Fiabilidad*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	10

---

Interpretación: Según los resultados, del método de fiabilidad dato por el SPSS, nos indican que el grado de fiabilidad de la variable Seguridad que consigna que el instrumento y los ítems se consideran moderado, porque los datos del análisis dieron como resultado el valor de 0,754.

## 2.5. Procedimiento

En la búsqueda se desarrolló el siguiente procedimiento

En primera instancia se escogió la muestra general del estudio tomando en cuenta a los clientes del distrito de cercado de Lima, se diseñó de material la encuesta; en segunda instancia se coordinó y solicito la autorización de contexto de estudio consentimiento informado y en tercera instancia se realizó la ejecución de la encuesta.

## 2.6 Método de análisis de datos

Hernández (2010), sostiene que este método es desarrollado para planificar y filtrar conjuntos de observaciones en forma cuantitativa, es decir permite especificar situaciones y hechos, de cómo se desarrolla y manifiesta determinada anormalidad.

Hernandez (2010), afirma que los procedimientos desarrollados infieren acerca de una determinada unidad de estudio o conjunto de personas, los cuales se basan en los datos obtenidos a partir de una muestra.

## 2.7 Aspectos éticos

En la presente investigación Cadena de suministros y Seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019, no se manipularán los resultados, por lo contrario, se reafirma la veracidad de estos. Y como código de ética se respetará la propiedad intelectual. Este proyecto de investigación es de autoría propia y veraz. Se basará en las normas de grados y títulos estipuladas por la Universidad Cesar vallejo, igualmente se cumplirá en referenciar todos los autores utilizados a lo largo del desarrollo de la presente investigación.

### III. RESULTADOS

A continuación, se muestran los productos obtenidos de la correlación considerando los resultados obtenidos a través del instrumento empleado en los colaboradores externos de la empresa Onosez confecciones, Cercado de Lima, 2019.

Tabla 9

#### Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
CADENA DE SUMINISTROS	,162	65	,000
SEGURIDAD	,155	65	,001

Interpretación: Según la tabla 9 el nivel de significancia obtenida para la variable cadena de suministros obtuvo como resultado  $0,000 < 0,05$  es decir el estudio no tiene una distribución normal, por defecto, el análisis utilizará pruebas no paramétricas.

#### Prueba de Hipótesis

Ha=Existe relación entre la cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

Ho=No existe relación entre la cadena de suministros y seguridad del servicio Confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

Tabla 10

#### Correlación de hipótesis general

			Cadena de suministros	Seguridad
Rho de Spearman	Cadena de suministros	Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Interpretación: El coeficiente de correlación Rho Spearman es de 1,000 lo que indica que existe una correlación positiva grande y perfecta entre la cadena de suministros y seguridad, por tanto, existe relación ya que p valor conseguido en es de 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) lo que involucra que se rechaza la  $H_0$ , es decir existe relación significativa entre la cadena de suministros y seguridad en la empresa de confecciones Onosaez, cercado de lima 2019.

#### Hipótesis Específica 1

$H_a$ =Existe relación entre planificación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

$H_0$ = No existe relación entre planificación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

*Tabla 11*  
*Correlación de hipótesis específica 1*

			Planificación	seguridad
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Interpretación: El coeficiente correlación de Rho de Spearman es de 0,690 lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre la planificación y seguridad, por lo tanto, existe correlación, ya que, p valor conseguido es de 0,000 ( $0,001 < 0,05$ ) lo que indica que se rechaza la  $H_0$ , es decir existe relación significativa entre planificación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

#### Hipótesis Específica 2

$H_a$ =Existe relación entre aprovisionamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

$H_0$ = No existe relación entre aprovisionamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

Tabla 12

Correlación de hipótesis específica 2

			Aprovisionamiento	Seguridad
Rho de Spearman	Aprovisionamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Interpretación: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,712 lo que indica que existe una correlación positiva alta entre aprovisionamiento y seguridad del servicio, por tanto existe relación, ya que, p valor conseguido es de 0.000(0.000<0.05) esto conlleva a rechazar la Ho, es decir que existe una relación significativa entre aprovisionamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado Lima 2019.

Hipótesis Específica 3

Ha= Existe relación significativa entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

Ho=No existe relación significativa entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

Tabla 13

Correlación de hipótesis específica 3

			Fabricación	Seguridad
Rho de Spearman	Fabricación	Coefficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Interpretación: El coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,764 lo que indica que existe una correlación positiva alta entre fabricación y seguridad, por tanto, existe relación, ya que, p valor conseguido es de 0,000 (0.0001<0,05)



#### Hipótesis Específica 4

Ha= Existe relación entre almacenamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

Ho=No existe relación entre almacenamiento y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

*Tabla 14*

*Correlación de hipótesis específica 4*

			Almacenamiento	Seguridad
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Interpretación: El coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,563 lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre almacenamiento y seguridad, por tanto, existe relación, ya que, p valor conseguido es de 0.000 ( $0.000 < 0,05$ ) esto involucra que se rechaza la Ho.

#### Hipótesis Específica 5

Ha= Existe relación entre venta y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

Ho=No existe relación entre venta y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

*Tabla 15*

*Correlación de hipótesis específica 5*

			Venta	Seguridad
Rho de Spearman	Venta	Coefficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Interpretación: El coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,734 lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre venta y seguridad, por tanto, existe relación, ya que, p valor conseguido es de 0.000.

*Análisis de Frecuencia*

*Variable 1: Cadena de Suministros*

*Tabla 16 Análisis de frecuencia*

CADENA DE SUMINISTROS			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	4	6,2
	Regular	36	55,4
	Alta	25	38,5
	<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,0</b>

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 6% de los clientes de la empresa OnoSaenz manifiestan que el desarrollo de cadena de suministro de la empresa es bajo, el 55% indican que es regular y el 30 % señala que es de manera Alta.

*Variable 2: Seguridad*

*Tabla 17 Análisis de frecuencia*

SEGURIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	12	18,5
	Regular	26	40,0
	Alta	27	41,5
	<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,0</b>

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que el 18.46% de los clientes de la empresa Onosaez manifiestan que la Seguridad en la atención a los clientes de la empresa es baja, el 40% indican que es regular y el 41,56 % señala que es de manera alta.

#### IV. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la indagación, se implementó semejanzas extraídas de otros autores, se examinó y valoró aspectos similares, respondiendo a las incógnitas, objetivos e hipótesis verificándose con la realidad problemática.

Con respecto a la relación existente entre cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez. Asumiendo un total de 65 colaboradores externos, como población y muestra. Mediante la Prueba Rho de Spearman, se obtuvo ( $Rho=0,805$ ); por lo que posee una correlación significativa alta; dado los resultados, demostrando que, si existe relación significativa entre cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019. La consecuencia de la investigación tiene mucha notabilidad con el estudio elaborado por Salas, et. (2019). El cual tuvo como finalidad evaluar la cadena de suministro para la mejora competitiva y productiva en el sector metalmecánico en Barranquilla, por ello se concluyó que existe un nivel de significancia considerable ya que se obtuvo como resultado soluciones prácticas en la logística interna dentro de los procesos de aprovisionamiento teniendo en cuenta la calidad y seguridad en la cadena de suministros, lo cual optimizó y mejoró continuamente todo el proceso productivo. De tal forma que se coincide con la conclusión de la tesis de Salas, en que implementar un buen manejo en cuanto a la calidad y seguridad, optimizará un mejor proceso en la cadena de suministro.

Del mismo modo se desarrolló la relación entre planificación y seguridad del servicio, mediante la Prueba, se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de ( $Rho=0,690$ ), se demuestra que, si existe relación significativa entre planificación y seguridad en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019. La consecuencia de la investigación tiene mucha notabilidad con el estudio elaborado por Hashim, Baig y Amjad (2019) la finalidad de este estudio es investigar el impacto de las prácticas de la cadena de suministro (SCM) en la práctica organizacional a través de funciones moderadas de rol de la cultura de la innovación. Por ello se concluye que existe un nivel de significancia considerable ya que los resultados mostraron que las prácticas de la cadena de suministro tienen un impacto significativo en el rendimiento de la organización, por lo que el hallazgo del estudio en práctica proporcionó información sobre los gerentes como mejorar los proyectos de SCM para obtener más beneficios de los proyectos en curso. Se coincide con la conclusión del artículo de Hashim,

Baig y Amjad, en planificar de manera adecuada las buenas prácticas organizacionales, teniendo como consecuencia un significativo rendimiento y seguridad en la organización.

Con respecto a la relación entre aprovisionamiento en la dimensión seguridad presenta una correlación de ( $Rho= 0,712$ ) y un valor ( $p= 1,000$ ), lo cual permite afirmar que existe relación entre el aprovisionamiento y la seguridad en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019, con lo que se coincide con el estudio de Zachary, Michael y Robert (2019) “Security capability and logistics service provider selection: an adaptive choice study”, el fin de este estudio es introducir una capacidad de seguridad en el proceso de selección de proveedores de servicios logísticos LSP; lo cual tuvo como conclusión que la seguridad presenta un nivel de significancia considerable ya que es importante en el proceso de selección de LSP; por lo que se haya una deficiencia continua del proveedor en las ofertas de seguridad. De tal forma que se coincide que al presentar una mejor negociación con los proveedores para adquirir bienes y/o servicios mejorara en gran parte la operatividad en la cadena de suministro otorgando mayor seguridad en los procesos.

Así mismo en la relación entre fabricación y seguridad, se obtuvo una correlación de Spearman ( $Rho= 0,764$ ) y un valor ( $p= 0,000$ ), lo cual hace corroborar que hay relación positiva entre fabricación y seguridad en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019, de tal forma que se coincide con el estudio de Quispe (2017) El fin de su investigación fue analizar la cadena de suministro y la calidad de servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C. periodo 2015 – 2016. Concluyó que hay un evidente retraso al momento de entregar los pedidos, esto incremento los costos llegando a un 23%, es por ello por lo que el 60 % de los clientes están inconformes, y la consecuencia fue la reducción de las ventas, con todo lo planteado se observa que existe relación significativa entre cadena de suministros y calidad de servicios. De tal forma que se coincide que tener una buena gestión en cuanto a la fabricación en la cadena de suministro, otorgara una mejor calidad de servicio, dando seguridad a los procesos operativos y estratégicos para una mejora organizacional.

Por otro lado, la relación entre almacenamiento y seguridad, obtuvo una correlación de Spearman ( $Rho= 0,563$ ) y un valor ( $p=0,000$ ), lo cual hace corroborar que hay relación positiva moderada entre almacenamiento y seguridad en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019, de tal forma que coincide con el estudio de Solano y Uzcategui (2017) el fin del estudio fue verificar la validez y confiabilidad de un instrumento que permita validar la

percepción que reciben los clientes de los servicios prestados por el restaurante, por ello se concluye que existe un nivel de significancia considerable ya que los resultados mostraron que destacan las variables capacidad de respuesta y garantías brindadas en cuanto al servicio del personal. Por lo que se coincide con la conclusión del artículo de Solano y Uzcategui, en aplicar un instrumento que pueda almacenar la información o percepción de los clientes para una mayor seguridad en cuanto a la satisfacción de sus expectativas o necesidades.

Finalmente, la relación entre venta y seguridad obtuvo una correlación de Spearman ( $Rho= 0,734$ ) y un valor ( $p=0,000$ ), lo cual permite afirmar que existe relación entre distribución y seguridad en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019; de tal forma que coincide con el estudio de Guachimboza y Manzano (2017), su estudio tuvo como finalidad implantar instrumentos que accedan proveer a la organización todo aquel material que sea necesario para cumplir con lo que el cliente demande, por ello concluyó que existe un nivel de significancia considerable ya que los resultados mostraron que la distribución del abastecimiento en la comercialización no cuenta con un ajuste a las necesidades, debido a las diligencias de los colaboradores no siempre están claras ni establecidas, es por ello, que al reorganizar la cadena de comercialización ayudaría a la rentabilidad de la organización. Por lo que se coincide con la conclusión del artículo de Manzano, en estructurar funciones y políticas internas dentro de la organización otorgando una mejor operatividad en cuanto a la distribución de funciones y/o actividades, así mismo responsabilidades específicas, para una mayor control y seguridad, con el fin de lograr objetivos dentro de la organización tanto a clientes externos e internos.

## V. CONCLUSIONES

Después de haber desarrollado y aclarado los resultados de la investigación en relación a la contrastación de hipótesis se concluye:

Primero: A través de la investigación y según la perspectiva de 65 clientes de la empresa se concluye que existe relación entre cadena de suministros y seguridad en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019. De acuerdo a la relación que muestra Rho Spearman de 0,805 y un valor ( $p=0,000$ ); representa una relación positiva alta o considerable. Es decir, la cadena de suministro se relaciona con la seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019.

Segundo: Según la perspectiva se procesaron datos de la empresa se concluye que la planificación se relaciona con la seguridad según percepciones de los clientes del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019, según la correlación de Rho Spearman de 0,690 y un valor de ( $p= 0,000$ ); lo cual representa una relación positiva moderada. De acuerdo a los resultados obtenidos por los colaboradores externos acerca de la dimensión mencionada anteriormente.

Tercero: El aprovisionamiento se relaciona con la seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019, según la relación de Rho Spearman de 0,712 y un valor de ( $p= 0,000$ ); lo cual representa una correlación positiva moderada. De acuerdo con los resultados obtenidos.

Cuarto: La fabricación se relaciona significativamente con la seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019, según la relación de Rho Spearman de 0,764 y un valor de ( $p= 1,000$ ); lo cual representa una correlación positiva moderada. De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la encuesta.

Quinto: El Almacenamiento se relaciona con la seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019, según la relación de Rho Spearman de 0,563 y un valor de ( $p= 0,000$ ); lo cual representa una correlación positiva moderada. De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la encuesta.

Sexto: Finalmente la Venta se relaciona con la seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima 2019, según la relación de Rho Spearman de 0,734 y un valor de ( $p= 0,000$ ); lo cual representa una correlación positiva moderada. De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la encuesta.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primero: Desarrollar un manual de procesos que permitan un mayor control de la cadena de suministro para así poder facilitar una mayor optimización de labores y actividades, otorgando mayor seguridad a los colaboradores internos y externos de la empresa Onosaez, Cercado de Lima 2019, evitando demoras o retrasos al momento de la atención.

Segundo: Considerar el estimado de producción teniendo en cuenta la demanda de pedidos la planificación es sumamente importante para organizar de manera adecuada las funciones operativas y estratégicas dentro de la empresa Onosaez, Cercado de Lima 2019, para así poder hacer frente a las amenazas externas como las competencias, de este modo se tendrá una mayor seguridad al momento de satisfacer al cliente final.

Tercero: Se recomienda establecer un software para un mejor control de inventarios de materia prima que permitan identificar faltantes para su compra inmediata, lo cual es fundamental para la empresa, ya que mejora en gran parte la operatividad en la cadena de suministro otorgando mayor seguridad en los procesos.

Cuarto: Optimizar los procesos de fabricación y producción para así no alterar los costos operativos de la empresa, evitando retrasos en los pedidos, con el fin de reducir costos e incrementar las ventas, esto se llevará a cabo mediante una adecuada gestión.

Quinto: Desarrollar un software adecuado en el almacenamiento de información, así como de los productos, para así tener en gran parte los recursos organizados y clasificados, para la agilización de extracción, en el despacho y entrega del producto; para una mayor seguridad en cuanto a la satisfacción de sus expectativas o necesidades hacia el cliente.

Sexto: Aplicar técnicas o herramientas en la cadena de suministro para una mejorar las ventas, así como el JIT (Justo a tiempo) para evitar demoras y retrasos en las entregas y despachos de los productos, con el fin de estructurar funciones y políticas internas dentro de la organización otorgando una mejor operatividad en cuanto a la distribución de funciones y actividades.

## REFERENCIAS

- Acosta, A. (2016). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en*
- Andrango, P. (2016). La cadena de suministros en el programa hilando el desarrollo de la economía social y solidaria en la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad Técnica
- Arrascue, J., y Segura, E. (2016). Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer”. Pimentel: Facultad de ciencias empresariales - USS.
- Ballou, R. (2004). Logística: administración de la cadena de suministro. Naulcapatan: Pearson Education.
- Begaza, J. (2011). Como medimos el servicio. Gestion en el Tercer Milenio.Vol.9 , N°18.Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18\\_2006/a09.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf)
- Bernal, C. (2006).3 Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Naucalpan: Pearson Educación .Recuperado de :file:///C:/Users/User%2001/Downloads/metodo\_bernal.PDF
- Bernal, C. (2006).3 Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Naucalpan: Pearson Educación .Recuperado de :file:///C:/Users/User%2001/Downloads/metodo\_bernal.PDF
- Blackhurst, J; Ekwall, D; Martens, J; Siu, L y Jing, D. (2015). Developing supply chain security design of logistics service providers. International journal of physical distribution & logistics management. Recuperado de <https://soa.bl.uk/idp/profile/SAML2/Redirect/SSO?execution=e5s1>
- Braga, G., & Belver, J. (2014). El análisis de libros de texto: una estrategia. Revista Complutense de Educación. Obtenido de file:///C:/Users/DANI%20MORI/Downloads/45688-Texto%20del%20art%C3%ADculo-94469-1-10-20160114%20(4).pdf



- Bresani, A. ESAN. (2016). Un sistema de calidad en la cadena de suministro aumenta la rentabilidad. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe>. Obtenido de [www.esan.edu.pe: https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/10/05/un-sistema-calidad-en-la-cadena-de-suministro-aumenta-rentabilidad/](https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/10/05/un-sistema-calidad-en-la-cadena-de-suministro-aumenta-rentabilidad/)
- Caicedo, N., & Ibarra, A. (2017). Estado actual de los niveles de desperdicio de las cadenas de abastecimiento de alimentos. In *Memorias de Congresos UTP*. Lima: Revistas UTP.
- Caldo, J. y Sosa, D.(2019).Nunca mas transitar por leche derrama. Moviliblog <https://blogs.iadb.org>. Obtenido de [blogs.iadb.org: https://blogs.iadb.org/transporte/es/america-latina-2030-construyendo-hoy-las-cadenas-de-suministro-del-futuro/](https://blogs.iadb.org/transporte/es/america-latina-2030-construyendo-hoy-las-cadenas-de-suministro-del-futuro/)
- Carbajal, L., Ormeño, J., y Valverde, A. (2015). *Atención al cliente*. Madrid: Editex S.A. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=BvDJCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Carvajal+y+Valverde+\(2015\).&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiWyKPU2JrjAhXXGM0KHSoqDu8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=2015&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BvDJCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Carvajal+y+Valverde+(2015).&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiWyKPU2JrjAhXXGM0KHSoqDu8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=2015&f=false)
- Carrasco, S.(2007).*Metodología de la investigación científica*. España, Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo
- Carvajal, L., Ormeño, J., Y Valverde, A.(2015).*Atencion al Cliente*. Fpb / Formación profesional básica / EDEX
- Castillo, I. (2017). Efectos de la gestión de la seguridad de la cadena de suministro en el desempeño de las operaciones logísticas de exportación en la provincia constitucional del callao. Lima: Facultad de ciencias empresariales - USIL.
- Chacon, J. y Moreno, C. (2016). Antecedentes organizacionales y capacidades para la gestión sostenible de la cadena de suministros en economías emergentes: El caso de las firmas focales colombianas. *Cuadernos De Administración*, 29(53), 101-146. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao29-53.oacs>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Distrito Federal: McGraw-Hill Interamericana.

- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). *Administración de la Cadena de Suministro*. Naucalpan: Pearson.
- Diez, H.(2007). *La globalización neoliberal y sus repercusiones en la educación*. España: El Roure.
- Flores, D. (2016). *Sistema experto para el proceso de recomendación de dietas nutricionales personalizadas en el área de nutrición del Policlínico Nicolsa*. Lima: Escuela de Posgrado - Universidad César Vallejo.
- Gallardo, J. y Reynaldos, H. (2014). Quality of service: User satisfaction from a nursing perspective. *Enfermería Global*, Vol13. N°4, pags. 353-363. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/288796253\\_Quality\\_of\\_service\\_User\\_satisfaction\\_from\\_a\\_nursing\\_perspective](https://www.researchgate.net/publication/288796253_Quality_of_service_User_satisfaction_from_a_nursing_perspective)
- García, M.; Villegas, A. ; Oliva, J., Ambrosio A. y , Quintana J. (2016). Localización: Farmacia hospitalaria: órgano oficial de expresión científica de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, Vol. 41, N°. 3,págs. 357-370. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5995743>
- Grant, D., Trautrim, A., y Yew, C. (2015). *Sustainable Logistics and Supply Chain Management*. Londres: Kogan Page.
- Gyu, K. , Min, H. y Jeung, R.(2017) El impacto de la utilización de RFID y el intercambio de información de la cadena de suministro en el rendimiento de la cadena de suministro: centrándose en el papel moderador de la cultura de la cadena de suministro: *Economía Marítima y Logística* ,Vol.18, N°1, pags.78-100. Recuperado de: <https://link.springer.com/article/10.1057/mel.2015.16>
- Hashim M., Baig S.A., Amjad F., Nazam M., Akram M.U. (2019)..Impact of Supply Chain Management Practices on Organizational Performance and Moderating Role of Innovation Culture: A Case of Pakistan Textile Industry. *Proceedings of the Thirteenth International Conference on Management*.Avances en sistemas inteligentes y computación, vol 1002. Springer, Cham. Recuperado de [https://doi.org/10.1007/978-3-030-21255-1\\_30](https://doi.org/10.1007/978-3-030-21255-1_30)

- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica. Alicante: Área de innovación y desarrollo, S.L. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/CcyLl.2018.15>
- Hernandez, R.(2010). Metodología de la investigación Rutas cualitativas y cuantitativas. México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Distrito Federal: McGraw-Hill.
- Kim, M., Hwang, Y. y Rho, J. Marit (2016). The impact of RFID utilization and supply chain information sharing on supply chain performance: Focusing on the moderating role of supply chain culture. Maritime Economics & Logistics. Recuperado de <https://doi.org/10.1057/mel.2015.16>
- Kotler G. y Armostrong, G. (2017). Principios de Marketing, 17ª .Mexico:Edición Global.
- Lam, J. y Dai, J. (2015).Desarrollo del diseño de seguridad de la cadena de suministro de proveedores de servicios logísticos: un enfoque de despliegue de la función de calidad de proceso de red analítica, Revista Internacional de Distribución Física y Gestión de Logística , vol. 45 No. 7, págs. 674-690. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-12-2013-0293>
- Lozano, A., & Delgado, C. (2015). Análisis de la cadena de suministros de las empresas del sector metalmecánico de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en la competitividad en los mercados de la comunidad andina de naciones. Quito: Universidad politécnica salesiana Ecuador.
- Madison, T.(2018). Comportamiento Humano, Lenguaje Corporal, Psicología de la Personalidad: Aprenda a Analizar a Las Personas Y Manejar Relaciones Con La Guía de Psicología Humana Definitiva. España: Pasta Blanca
- Manzano, C. (2017). La cadena de suministros en el área de comercialización y su impacto en la rentabilidad de la empresa Rectima industry de la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

- Marshall, H. (1980). Teoría Economía del empresario. Universidad de Valladolid.  
Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=10169969671>.
- Mendoza, A. , Fontalvo, J. y Visbal, D.(2014). Optimización multio bjetivo en una cadena de suministro. Vol.22 , N°32. Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/view/4026>.
- Mendoza, A., Fontalvo, T., & Visbal, D. (2014). Optimización multiobjetivo en una cadena de suministro. Medellín: Revista Ciencias Estratégicas.
- Navarrete, R. (2018). Food defense KPI in the business processes of the food supply chain. Contaduría y administración, 63(1) Recuperado de <https://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.960>
- Nieto, P., y Pacheco, L. (2016). Análisis de la calidad del servicio del sector hotelero, categorización cuatro estrellas en la ciudad de Cuenca; y, propuesta de diseño del modelo servqual para: hotel Zahir 360. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Oliveira, S. y Wagner, A.(2018) Proposta de um sistema de compras para apoio gestão de cadeia de suprimentos – Supply Chain Management. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 03, Ed. 09, Vol. 05, pp. 05-14, Recuperado de: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/tecnologia/sistema-de-compras>
- Ortiz, A. (2017). El modelo servqual de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del hospital José María Velasco Ibarra. Ambato: Universidad Técnica de Ambato .
- Pineda, k., Estrada, L. y Parra, C.(2011). Servqual model application and quality engineering tools in planning to improve the Universidad de Antioquia Central Library services. Interam Biblioteca. Vol.34 , N°3. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/262753537\\_Servqual\\_model\\_application\\_and\\_quality\\_engineering\\_tools\\_in\\_planning\\_to\\_improve\\_the\\_Universidad\\_de\\_Antioquia\\_Central\\_Library\\_services](https://www.researchgate.net/publication/262753537_Servqual_model_application_and_quality_engineering_tools_in_planning_to_improve_the_Universidad_de_Antioquia_Central_Library_services)

- Pino, R. (2010). Manual de la Investigación Científica: Guías Metodológicas para elaborar planes y tesis de pregrado, maestría y doctoral. Lima: Instituto de Investigación Católica Tesis Asesores.
- Quispe, J. (2017). Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Chimbote: Universidad Cesar Vallejo Chimbote..
- Quispe, Y. (2015). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas Perú.
- Rodriguez.G. y Guillermo, E.. (2018) La gestión de la cadena de suministro sostenible en la industria alimenticia. *Ministro AD* , (33), 113-134. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.17230/ad-minister.33.6>
- Rubio, L., & De Lucas, S. (2018). Un analisis de los principales indicadores de calidad de los aeropueros de España, Chile, Brasil y Perú. Madrid: ACCI Ediciones.
- Saenz, L., Quiroga, G., Gorjón, F., & Díaz, C. (2012). Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales. Madrid: Universidad Autonoma de Nueo León.
- Salas,, K., Meza, A., Obredor, T., y Mercado, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 25-32. Recuperado de:<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>
- Salazar, K. y Cabrera, L.(2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Sistema de información Científica*. Vol.19, N°2, pgs.13-20. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Sanchez, H., Reyes, C., & Méjia, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Vicerrectorado de Investigación Universidad Ricardo Palma.

- Santamaria, D. (2012). La cadena de suministro en el perfil del Ingeniero Industrial: una aproximación al estado del arte. Actualidad y nuevas Tendencias. Vol 3. N°8. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215025114004>
- Sarkar, S. (2017). The Supply Chain Revolution: Innovative Sourcing and Logistics for a Fiercely Competitive World. New York: AMACOM.
- Schulce, H. (29 de Febrero de 2018). Individual competences for sustainable purchasing and supply management (SPSM): A literature and practice perspective. Obtenido de <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJPDLM-01-2018-0036>
- Solano, J. y, Uzcátegui, C. (2017). Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de puerto bolívar. Revista Universidad y Sociedad, 9(1), 52-59. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000100007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100007&lng=es&tlng=es).
- Von Bertalanffy, L. (1968). Teoria General de los Sistemas. Mexico: Fondo de cultura económica.
- Wiemann, M. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales. España. Universidad oberta de Catalunya. Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/ebook-la-comunicacion-en-las-relaciones-interpersonales-ebook/9788490291528/2231352>
- Yovera, Carlos; Rodriguez, Jose;. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>, 26-38.
- Yudi, F; Ramanathan R y Sari, I. (2018). The impact of Big Data analytics and data security practices on service supply chain performance. Benchmarking: an international journal. Recuperado de <http://umpir.ump.edu.my/id/eprint/23607/1/The%20impact%20of%20Big%20Data%20analytics%20and%20data%20security1.pdf>
- Zachary, W; Garver, M; Richey Jr y Glenn, R. (2019). Security capability and logistics service provider selection: an adaptive choice study. International journal of physical

distribution & logistics management. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-04-2018-0173>

Zeithaml, v., Parasuraman A. y Berry L.(1992). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. España: Diaz Santos.

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Título: "Cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019"

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		METODOLOGÍA
			VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación que existe entre cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Existe relación entre significativa cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	VARIABLE X VI. Cadena de Suministros	Estructura	Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es la relación que existe entre planificación y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre planificación y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Existe relación significativa entre planificación y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Planificación Aprovisionamiento	Determinación de necesidades Objetivo Búsqueda de proveedores	Tipo de estudio: Aplicada
¿Cuál es la relación que existe entre aprovisionamiento y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre aprovisionamiento y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Existe relación significativa entre aprovisionamiento y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Fabricación Almacenamiento	Control de calidad Gestión de stocks Ubicación	Tipo de diseño: No experimental
¿Cuál es la relación que existe entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Existe relación significativa entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Venta VARIABLE Y VII. Seguridad	Gestión de pedidos Distribución	Diseño de estudio general: Transversal
¿Cuál es la relación que existe entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Existe relación significativa entre fabricación y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Comportamiento	Actitud	Diseño de estudio específico: Correlacional
¿Cuál es la relación que existe entre almacenamiento y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre almacenamiento y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Existe relación significativa entre almacenamiento y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Conocimiento	Personalidad Percepción Competencia profesional Capacidad de respuesta	Método de Investigación: Hipotético deductivo
¿Cuál es la relación que existe entre venta y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre venta y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Existe relación significativa entre venta y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Cortesía	Relaciones interpersonales Respeto	Población: 65
¿Cuál es la relación que existe entre venta y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre venta y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Existe relación significativa entre venta y seguridad del servicio en confecciones ONOSAEZ, Cercado de Lima 2019.	Confianza	Empatía Protección de la información	Muestra: Censal Técnica:
				Transparencia	Encuesta Instrumento: Cuestionario



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez Cercado de Lima, 2019.

Apellidos y nombres del investigador: Mori Montoya, Nancy Judith

Apellidos y nombres del experto: *CARJENAS SALVEDAD ABRAHAM*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA DE LIKERT	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Cadena de suministros	Planificación	Determinación de necesidades	Considera que Confecciones Onosaez cubre sus necesidades.		1=NUNCA 2=CASI NUNCA 3=AVECES 4=CASI SIEMPRE 5=SIEMPRE	/		
		Objetivo	La satisfacción está orientada al cliente			/		
	Aprovisionamiento	Búsqueda de proveedores	Identifica a Confecciones Onosaez como una empresa ecoamigable.			/		
		Adquisición	Los materiales que utiliza confecciones Onosaez son de buena calidad.			/		
	Fabricación	Confección	Confecciones Onosaez ofrece diseños personalizados.			/		
		Control de calidad	El producto cumplió con la calidad que fue ofrecida por el vendedor.			/		
	Almacenamiento	Gestión de stocks	Confecciones Onosaez ofrece variedad de diseños a sus clientes.			/		
		Ubicación	La ubicación de Confecciones Onosaez se encuentra en una zona céntrica.			/		
	Venta	Gestión de pedidos	Confecciones Onosaez cumplen con la entrega de pedidos en el tiempo pactado.			/		
		Distribución	Confecciones Onosaez cumple con los cuidados necesarios para el traslado de las prendas.			/		
Seguridad	Comportamiento	Actitud	Los trabajadores de Confecciones Onosaez atienden con actitud positiva.		/			
		Personalidad	En Confecciones Onosaez los trabajadores muestran una personalidad que los identifica		/			
		Percepción	Percibe una buena imagen por parte de los trabajadores hacia los clientes.		/			
	Conocimiento	Competencia profesional	Confecciones onosaez tiene un servicio adecuado, porque conoce sus necesidades.		/			
		Capacidad de respuesta	Confecciones onosaez brinda servicios de calidad, porque se preocupa en cumplir expectativas.		/			
		Relaciones interpersonales	Los trabajadores se desarrollan adecuadamente con los clientes logrando una relación apropiada.		/			
	Cortesía	Respeto	El nivel de respeto que muestran los trabajadores de confecciones onosaez es aceptable.		/			
		Empatía	El trato con el cliente es amable desde el momento de la atención hasta después de ser atendido.		/			
	Confianza	Protección de la información	Los trabajadores de Confecciones Onosaez realizan sus funciones con total discreción.		/			
		Transparencia	En Confecciones Onosaez las prendas ofertadas se encuentran visible a todos sus clientes.		/			
Firma del experto: <i>Carjenas Salvedad Abraham</i>			Fecha <i>07/11/2019</i>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez Cercado de Lima, 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: Mori Montoya, Nancy Judit							
Apellidos y nombres del experto: VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA							
Doctora en Administración, Mg. Gestión Pública, Mg. Marketing y Comercio Internacional, Mg. Educación, Lic. en Administración							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA DE LIKERT	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Cadena de suministros	Planificación	Determinación de necesidades	Considera que Confecciones Onosaez cubre sus necesidades.	1=NUNCA 2=CASI NUNCA 3=A VECES 4=CASI SIEMPRE 5=SIEMPRE	✓		
		Objetivo	La satisfacción está orientada al cliente		✓		
	Aprovisionamiento	Búsqueda de proveedores	Identifica a Confecciones Onosaez como una empresa ecoamigable.		✓		
		Adquisición	Los materiales que utiliza confecciones Onosaez son de buena calidad.		✓		
	Fabricación	Confección	Confecciones Onosaez ofrece diseños personalizados.		✓		
		Control de calidad	El producto cumplió con la calidad que fue ofrecida por el vendedor.		✓		
	Almacenamiento	Gestión de stocks	Confecciones Onosaez ofrece variedad de diseños a sus clientes.		✓		
		Ubicación	La ubicación de Confecciones Onosaez se encuentra en una zona céntrica.		✓		
	Venta	Gestión de pedidos	Confecciones Onosaez cumplen con la entrega de pedidos en el tiempo pactado.		✓		
		Distribución	Confecciones Onosaez cumple con los cuidados necesarios para el traslado de las prendas.		✓		
Seguridad	Comportamiento	Actitud	Los trabajadores de Confecciones Onosaez atienden con actitud positiva.	✓			
		Personalidad	En Confecciones Onosaez los trabajadores muestran una personalidad que los identifica	✓			
		Percepción	Percibe una buena imagen por parte de los trabajadores hacia los clientes.	✓			
	Conocimiento	Competencia profesional	Confecciones onosaez tiene un servicio adecuado, porque conoce sus necesidades.	✓			
		Capacidad de respuesta	Confecciones onosaez brinda servicios de calidad, porque se preocupa en cumplir expectativas.	✓			
		Relaciones interpersonales	Los trabajadores se desarrollan adecuadamente con los clientes logrando una relación apropiada.	✓			
	Cortesía	Respeto	El nivel de respeto que muestran los trabajadores de confecciones onosaez es aceptable.	✓			
		Empatía	El trato con el cliente es amable desde el momento de la atención hasta después de ser atendido.	✓			
	Confianza	Protección de la información	Los trabajadores de Confecciones Onosaez realizan sus funciones con total discreción.	✓			
		Transparencia	En Confecciones Onosaez las prendas ofertadas se encuentran visible a todos sus clientes.	✓			
Firma del experto:	DNI 07586867		Fecha 07.11.19				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Cadena de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez Cercado de Lima, 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: Mori Montoya, Nancy Judith							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. ALIPEZ CONRUP DAVID BERNARDO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA DE LIKERT	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Cadena de suministros	Planificación	Determinación de necesidades	Considera que Confecciones Onosaez cubre sus necesidades.	1=NUNCA 2=CASI NUNCA 3=AVECES 4=CASI SIEMPRE 5=SIEMPRE	✓		
		Objetivo	La satisfacción está orientada al cliente		✓		
	Aprovisionamiento	Búsqueda de proveedores	Identifica a Confecciones Onosaez como una empresa ecoamigable.		✓		
		Adquisición	Los materiales que utiliza confecciones Onosaez son de buena calidad.		✓		
	Fabricación	Confección	Confecciones Onosaez ofrece diseños personalizados.		✓		
		Control de calidad	El producto cumplió con la calidad que fue ofrecida por el vendedor.		✓		
	Almacenamiento	Gestión de stocks	Confecciones Onosaez ofrece variedad de diseños a sus clientes.		✓		
		Ubicación	La ubicación de Confecciones Onosaez se encuentra en una zona céntrica.		✓		
	Venta	Gestión de pedidos	Confecciones Onosaez cumplen con la entrega de pedidos en el tiempo pactado.		✓		
		Distribución	Confecciones Onosaez cumple con los cuidados necesarios para el traslado de las prendas.		✓		
Seguridad	Comportamiento	Actitud	Los trabajadores de Confecciones Onosaez atienden con actitud positiva.	✓			
		Personalidad	En Confecciones Onosaez los trabajadores muestran una personalidad que los identifica	✓			
		Percepción	Percebe una buena imagen por parte de los trabajadores hacia los clientes.	✓			
	Conocimiento	Competencia profesional	Confecciones onosaez tiene un servicio adecuado, porque conoce sus necesidades.	✓			
		Capacidad de respuesta	Confecciones onosaez brinda servicios de calidad, porque se preocupa en cumplir expectativas.	✓			
		Relaciones interpersonales	Los trabajadores se desarrollan adecuadamente con los clientes logrando una relación apropiada.	✓			
	Cortesía	Respeto	El nivel de respeto que muestran los trabajadores de confecciones onosaez es aceptable.	✓			
		Empatía	El trato con el cliente es amable desde el momento de la atención hasta después de ser atendido.	✓			
	Confianza	Protección de la información	Los trabajadores de Confecciones Onosaez realizan sus funciones con total discreción.	✓			
		Transparencia	En Confecciones Onosaez las prendas ofertadas se encuentran visible a todos sus clientes.	✓			
Firma del experto:		<i>[Firma]</i> 27168879	Fecha <u>07/11/2019</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

## Universidad César Vallejo

### CADENA DE SUMINISTRO Y SEGURIDAD DEL SERVICIO EN CONFECCIONES ONOSAEZ, CERCADO DE LIMA - 2019.

Estimado:

El motivo de esta encuesta es para conocer su opinión respecto a Las cadenas de suministros y seguridad del servicio en confecciones Onosaez, Cercado de Lima, 2019.

Puede escribir o marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. Crea conveniente debe marcar una alternativa sea según el caso. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible, siguiendo las instrucciones de las alternativas.

Valoración:

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

ÍTE M	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CS	AC	CS	S
1	Considera que confecciones Onosaez cubre sus necesidades.					
2	La satisfacción está orientada al cliente.					
3	Identifica a confecciones Onosaez como una empresa ecoamigable.					
4	Los materiales que utilizá confecciones Onosaez son de buena calidad.					
5	Confecciones Onosaez ofrece diseños personalizados.					
6	El producto cumplió con la calidad que fue ofrecida por el vendedor.					
7	Confecciones Onosaez ofrece variedad de diseños a sus clientes.					
8	La ubicación de confecciones Onosaez se encuentra en una zona céntrica.					
9	Confecciones Onosaez cumple con la entrega de pedidos en el tiempo pactado.					
10	Confecciones Onosaez cumple con cuidados necesarios para el traslado de las prendas.					
11	Los trabajadores de confecciones Onosaez atienden con actitud positiva.					

12	En confecciones Onosaez muestran una actitud que los identifica.					
13	Percibe una buena imagen por parte de los trabajadores hacia los clientes.					
14	Confecciones Onosaez tiene un servicio adecuado, porque conoce sus necesidades.					
15	Confecciones Onosaez brinda servicio de calidad, porque se preocupa en cumplir expectativas.					
16	Los trabajadores se desarrollan adecuadamente con los clientes logrando una relación apropiada.					
17	El nivel de respeto que muestran los trabajadores de confecciones Onosaez es aceptable.					
18	El trato con el cliente es amable desde el momento de la atención hasta después de ser atendido.					
19	Los trabajadores de confecciones Onosaez realizan sus funciones con total discreción.					

Gracias por su Colaboración.