

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
ESCUELA DE POSGRADO**



DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA
EXXONMOBIL DEL PERÚ S.A**

PRESENTADO POR: RICARDO JUAN MARUYAMA OKUMURA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAEL VIGIL CORNEJO

2020

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 17-feb.-2023 10:55 a. m. -05

Identificador: 2016566221

Número de palabras: 16813

Entregado: 1

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA EXXONMOBIL DEL PERÚ S.A Por Ricardo Juan Maruyama Okumura

Índice de similitud

26%

Similitud según fuente

Internet Sources: 23%
Publicaciones: 0%
Trabajos del estudiante: 16%

4% match ()

<http://159.90.80.55/tesis/000150287.pdf>

2% match (Internet desde 30-nov.-2020)

<https://es.slideshare.net/kiberley/supply-chain-management-scm-o-gestin-de-la-cadena-de-suministro-3602900>

2% match (Internet desde 17-jul.-2020)

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7895/1/ECUACE-2016-AF-CD00066.pdf>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 09-ene.-2023)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-09](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 02-dic.-2022)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-02](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 10-jul.-2018)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2018-07-10](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 22-abr.-2017)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-04-22](#)

1% match (Internet desde 14-dic.-2020)

<https://es.slideshare.net/KevinOmarGonzalezHer/antologia-completa-logistica-y-cadena-de-suministro>

1% match (Internet desde 11-dic.-2020)

<https://www.revistalogstec.com/scm/estrategia-logistica/item/2999-alineamiento-de-la-estrategia-de-negocio-con-la-cadena-de-suministro>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 07-feb.-2018)

[Submitted to Universidad Wiener on 2018-02-07](#)

1% match (trabajos de los estudiantes desde 27-abr.-2018)

[Submitted to ITESO: Universidad Jesuita de Guadalajara on 2018-04-27](#)

1% match (Internet desde 11-oct.-2018)

<http://eprints.ucm.es/46224/1/T39544.pdf>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 05-jun.-2021)

[Submitted to Universidad Andina del Cusco on 2021-06-05](#)

1% match ()

[Aragón Mendoza, Harvin Osmar. "La cadena de suministro en el sector industrial", Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, 2020](#)

1% match (Internet desde 07-nov.-2017)

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/260/TD%201497%20A1.pdf?s=>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 10-jul.-2022)

[Submitted to Universidad Estatal a Distancia on 2022-07-10](#)

1% match (Internet desde 06-sept.-2017)

<http://ri.ues.edu.sv/7370/1/Dise%C3%B1o%20de%20una%20planta%20productora%20de%20articulos%20a%20partir%20de%20pl%C3%A1>

1% match (trabajos de los estudiantes desde 12-mar.-2020)

[Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD on 2020-03-12](#)

1% match (Internet desde 23-sept.-2022)

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/669/BELLIDO%20MORENO%2c%20RONY.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match (Internet desde 16-may.-2020)

<https://pt.scribd.com/doc/103466734/Marco-Conceptual-de-La-Cadena-de-Suministro>

1% match (Internet desde 22-oct.-2022)

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3084/Joseph_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?isAllowed=y&sequence=6

1% match (Internet desde 29-nov.-2016)

<http://theibr.com/ARCHIVE/ISSN-1941-9589-V8-N2-2013.pdf>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la influencia de la Gestión de la Cadena de Suministros en la Satisfacción de los Clientes de la empresa ExxonMobil del Perú S.A.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el explicativo y el nivel aplicado.

La población de trabajadores de la empresa ExxonMobil del Perú, asciende a 120 personas y el número de clientes es de 30 empresas, a las cuales se les aplicó el instrumento que constó de 14 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la Gestión de la Cadena de Suministros influye significativamente en la Satisfacción de los Clientes de la empresa ExxonMobil del Perú S.A.

Palabras Claves: Gestión, Gestión Estratégica, Gestión de la Cadena de Suministros, Satisfacción, Satisfacción de los Clientes.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the influence of Supply Chain Management on Customer Satisfaction of the company ExxonMobil del Perú S.A.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was explanatory and the level applied.

The population of workers of the ExxonMobil company in Peru, amounts to 120 people and the number of clients is 30 companies, to which the instrument consisting of 14 questions was applied, using the Likert scale with multiple-choice alternatives.

The results were analyzed, then the hypothesis was tested, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was possible to determine that Supply Chain Management has a significant influence on Customer Satisfaction with the company ExxonMobil del Perú S.A.

Key Words: Management, Strategic Management, Supply Chain Management, Satisfaction, Customer Satisfaction.