

**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

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.