



DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

**“Teoría de la gratificación aplicada a procesos de gestión
en la cadena de suministro: una revisión literaria”**

**Trabajo de graduación previa la obtención del título de
Magister en Producción y operaciones industriales
mención en logística y cadena de suministro**

Autora:

María Isabel Arpi Ramón

Director:

Paúl Esteban Crespo Martínez

Cuenca - Ecuador

2022

DEDICATORIA

Dedico el desarrollo de este trabajo y lo que representa a la bendición más grande que me ha entregado Dios, mi madre, quien desde mis primeros pasos me ha enseñado que con perseverancia las metas y sueños se hacen realidad; que, si caigo y los días se tornan grises, tengo que levantarme con más fuerza, que ella siempre estará para escucharme y darme el calor de su amor.

AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento a mi director, Ing. Esteban Crespo Martínez, MSc. por el aporte de su conocimiento para el desarrollo del presente trabajo.

De igual manera, a la Universidad del Azuay, fuente de sabiduría, por permitirme ser parte de tan prestigioso programa.

Finalmente, gracias a mi familia, quienes siempre me han apoyado incondicionalmente en mis estudios, y a todos mis amigos de este vasto camino de la vida, que son ángeles legados por Dios para enseñarme lecciones de comprensión, amistad, solidaridad, y empatía.

Resumen— El presente trabajo tiene como objetivo comprender el comportamiento de los consumidores y la forma de satisfacer en el menor tiempo sus requerimientos de servicios y productos, sobre la competencia. Para ello, se realizó la revisión sistemática de la Teoría de Usos y Gratificaciones (U&G) y de la Teoría de la Gestión en la Cadena de Suministro (SCM), a través del método PRISMA, con el cual se identificaron un total de 98 publicaciones de las cuales se incluyeron 36 documentos científicos. Posteriormente, se realizó un análisis textométrico mediante el software IRaMuTeQ. Con lo cual se determinó cinco grupos temáticos: (1) estudios de innovación en la gestión de cadena de suministro, (2) teorías del consumidor para entender la intención de uso de aplicaciones móviles, (3) gratificación del uso de medios inteligentes, (4) importancia de la calidad de datos para las decisiones de la cadena de suministro y (5) influencia del canal de venta del minorista. A pesar de la muestra relativamente limitada, este trabajo ofrece información apreciable sobre la importancia de que las empresas deben innovar e implementar herramientas digitales en los procesos de sus cadenas de suministro, sin embargo, se observó una escasez de investigación interrelacionada con SCM y U&G, puesto que, debido a las nuevas tendencias, es reciente el interés de buscar un análisis científico con un enfoque interdisciplinario de las dos teorías presentadas.

Palabras clave—

Análisis textométrico, Gestión de la cadena de suministro, Método PRISMA, Teoría de usos y gratificación.

Abstract— This paper aims to understand the consumer's behavior and how to meet in the shortest time their requirements of services and products, against competition. To this end, the systematic review of the Uses and Gratifications Theory (U&G) and the Supply Chain Management Theory (SCM) was carried out through the PRISMA method, 98 publications were identified, of which 36 scientific documents were included. A textometric analysis was then performed using the IRaMuTeQ software. The findings show that there are five thematic groups: (1) studies of innovation in supply chain management, (2) consumer theories to understand the intention to use mobile applications, (3) gratification of the use of smart media, (4) importance of data quality for supply chain decisions and (5) influence of the retail channel. Despite the relatively limited sample, this work provides significant information on the importance of companies innovating and implementing digital tools in their supply chain processes. However, there was a shortage of research interrelating SCM and U&G, since, due to new trends, the interest in seeking a scientific analysis with an interdisciplinary approach to the two presented theories is recent.

Keywords-

Textometric Analysis, Supply Chain Management, PRISMA Method, Uses and Gratifications Theory.

