



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cadena de suministro y su relación con los procesos operativos en la
empresa Bonpan EIRL, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Blas Bolívar Linda Mariluz (ORCID: 0000-0002-3792-6806)

ASESORA:

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi madre, por los valores inculcados, por su apoyo y motivación constante. Porque todo lo que tengo y todo lo que soy, se la debo a ella. Te amo madre.

A mis hermanos(as), por enseñarme que nada es fácil en la vida y si queremos llegar lejos debemos de esforzarnos mucho. ¡Gracias!

Agradecimiento

A Dios, por guiar mi camino, darme la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.

A la Gerente General Adith Zumaeta Cubides de la empresa Bonpan EIRL, por permitirme usar la información de la misma.

A mis asesores del X ciclo por su guía, comprensión paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación.

A todos los miembros de la escuela de administración, quienes me acompañaron a lo largo de mi carrera.

Página del Jurado

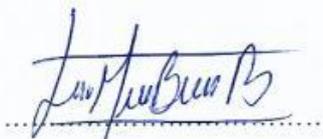
Declaratoria de autenticidad

Yo, Linda Mariluz Blas Bolívar con DNI 46995091 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 la presente tesis 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 César Vallejo.

Los olivos, 03 de julio del 2019



Linda Mariluz Blas Bolívar

DNI 46995091

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MÉTODO.....	7
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	7
2.2. Operacionalización de variables.....	8
2.3. Población, muestra	9
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	9
2.5. Procedimiento.....	11
2.6. Método de análisis de datos.....	12
2.7. Aspectos éticos.....	12
III.RESULTADOS.....	13
IV. DISCUSIÓN.....	20
V.CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	30

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, lima 2019. El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental de corte transversal, la población fue de 100 colaboradores y la muestra será el total de la población, teniendo como instrumento el cuestionario, todas las preguntas fueron hechas de acuerdo a las dimensiones e indicadores de acuerdo a la medición de escala de Likert-Ordinal. La información que fue recolectada fue procesado por el software SPSS, versión 22 para obtener una respuesta y hacer el respectivo análisis, como conclusión se llegó a determinar que existe una relación significativa entre la cadena de suministro y los procesos operativos.

Palabra claves: Cadena suministro, procesos, objetivo, relación, visión.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the relationship between the supply chain and the operating processes in the company Bonpan EIRL, Lima 2019. The type of research was applied with a quantitative approach, the design was not experimental cross-section, the population It was 100 employees and the sample will be the total population. As an instrument for data collection, the questionnaire was applied, the questions were formulated according to their dimensions and indicators in the Likert-Ordinal scale measurement, to gather information about the offer. The variables of the chain and the operative processes. The data obtained were processed in the SPSS; it was demonstrated, based on the results, that there is a significant relationship between the supply chain and the operating processes.

Keywords: supply chain, processes, objective, relationship, vision.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de tantos elementos primordiales de la logística es el manejo de la cadena de suministro y dentro de ello una un buen manejo de los procesos operativos en una organización. La buena organización y manejo de la cadena de suministro se debe desarrollar para obtener una buena satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los objetivos de la empresa. El manejo de los procesos operativos dentro de la empresa son manejados de una forma excepcional a raíz que todo es un constante procesamiento y manejo del mismo, y si las gestiones no son bien manejadas, el transporte, la distribución no serán bien organizados como pieza ultima obtendremos un cliente insatisfecho, todo es manejado de acuerdo a la disciplina y orden dentro de la empresa.

En el contexto Internacional, Proaño (2016) refiere como objetivo analizar los procesos operativos en la empresa multinacional Panalpina Ecuador S.A. Donde el tipo de investigación fue mixta, de método empírico y teórico, también el método deductivo. Se empleó como técnica de recolección los informes y entrevistas La población y la muestra fue de 16 colaboradores. Los resultados se reafirmaron que la coordinación y la buena dirección de procesos operativos será la mejor alternativa para que la empresa tenga un cambio positivo hacían un buen fin. Como conclusión que la empresa ha tenía mucha reducción de personal en los últimos años, esto ha provocado una descoordinación en todas las actividades de la empresa.

Así mismo Sablón, Hernández, Urquiaga y Acevedo (2017) aportaron como objetivo proponer una herramienta que facilite la definición de las estrategias de planificación colaborativa entre actores de las cadenas de suministro, y los objetivos. La metodología utilizada fue descriptiva con diseño transversal de campo, su población consta de 25 actores que se relacionan en los seis eslabones de la cadena. Los resultados se suman a la aplicación del instrumento de dos cadenas de distinta naturaleza y en contextos diferentes. Se concluyó que el instrumento se plasma a diferentes contextos donde se puede desarrollar las cadenas de suministros.

En el contexto nacional, La compra masiva del pan viene desarrollándose hace más de treinta años, las empresas panificadoras tratan de competir de manera consecutiva en el mercado, de cierta forma obtener la satisfacción de sus clientes y proyectarse a captar nuevos mercados objetivos. atención. Quispe (2017) determinó como reestructurar la cadena de suministro y mejor la buena calidad de servicio de una empresa Barret del año 2015 al 2016,

donde la metodología fue no experimental de corte transversal, tipo cuantitativa, de estudio descriptiva de estudio descriptiva nivel , técnica la encuesta, el tipo de instrumento el cual utilizó el autor fue el cuestionario, su población y muestra fueron los documentos de la empresa como los costos, compras y documentos de ventas y 10 clientes, Se obtuvo como resultado y conclusión que la demora en la hora de entregar los pedidos y los proveedores están insatisfechos estos causo la disminución de las ventas y se dieron unas cuantas recomendaciones para mejorar este inconveniente.

Así mismo, Bazán (2017) estableció como objetivo implementar planes estratégicos en la cadena de suministros interna del área logística de una minera en unidad de San Cristóbal, 2017, diseño no experimental, tipo aplicada, nivel de estudio descriptiva-explicativa, para mejorar el abastecimiento y la demanda requerida, se empleó como técnica e instrumento. La población del presente trabajo fue la empresa minera, la muestra del presente trabajo fue el área de logística. Como resultado la empresa minera requiere, abastecimiento de productos y repuestos a la disponibilidad. Como conclusión se identificó muchos inconvenientes referidos a los procesos de planificación, producto, despacho, retorno en términos un buen manejo y dirección de la cadena de suministro.

En el contexto local, Bonpan EIRL está ubicado en la Av. La encalada-Santiago de surco-Lima, en la línea de panadería y pastelería, tiene ya veintitrés años en el mercado, ha trabajado para su público el cual es aceptado por la buena acogida de sus establecimientos y los productos que ofrecen por la calidad y variedad, su marca ya es reconocida por todos los habitantes de ese distrito, su público a quien se dirige es en general, pero observamos una deficiencia en el manejo y la gestión sobre la entrega de sus productos, la deficiencia administrativa de producción, tiempo mano de obra, estos factores mencionados anteriormente obtienen la inconformidad de algunos clientes al no recibir sus pedidos a tiempo.

Así mismo Peralta (2018) refiere determinar que los procesos operativos están relacionados con la satisfacción de familiares de niños usuarios atendidos en el área de odontología en un hospital En esta investigación utilizaron diseño no experimental de corte transversal aplicada, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, población y muestra de 141 familiares. Los resultados que se encontraron fue que hay relación entre las dos variables. Como conclusión se dice que ambas variables fueron de relación lineal significativa alta directamente proporcional y positiva.

Internacionalmente, Gonzales, Aponte, Gonzales y Vásquez (2018) refieren como objetivo analizar el manejo del emprendimiento de la cadena de suministro del rubro agrícola. La investigación que utilizaron los autores fueron, tipo analítica, diseño no experimental de campo y transeccional. Todas las empresas del estado de Zulia avícolas conformaron como población y como muestra 4 empresas del mismo rubro, se hizo un cuantitativo de entrevistas en el campo para hallar la respuesta deseada. Los resultados les indicaron que la cadena de suministro avícola está organizada por tres fases, aprovisionamiento, procesamiento y distribución en cada uno de los procesos logísticos. Se pudo concluir que la gestión de negocio en el movimiento de cadena de suministro avícola son integrada y efectiva, las cuales permitieron que la población se ha ido manteniendo en el proceso del rubro.

Lozano y Delgado (2015) anotaron analizar la cadena de suministro de las empresas del sector metalmeccánico de la ciudad de Guayaquil, utilizaron el tipo cuantitativo, con nivel descriptivo y correlacional, el cuestionario. La población y muestran cuales 40 empresas del mismo giro, que fabrican productos metálicos. De acuerdo a los resultados de determino que un gran porcentaje de las empresas encuestadas están de acuerdo que el movimiento de actividades de la cadena de suministro es la competitividad en el mercado. Como conclusión la cadena de suministro es un factor esencial que influye en todos los rubros permitiendo detectar posibles inconvenientes en los procesos y reparto de los productos.

Por su parte Gomes do Nascimento y Henrique da Silva (2017) determinó como objetivo evaluar el flujo de actividades operativas. La metodología fue de investigación cualitativa, las herramientas que utilizaron fue el mapeo y análisis del flujo de material dentro del centro de distribución, así como el análisis de la productividad. Se concluyó que se completaron todos los objetivos proyectados en el estudio, en el que se tuvo como desafío identificar, dentro de las actividades de la operación, lo que podría ser mejorado desde la automatización de alguna etapa, lo que contribuiría a la empresa y sus empleados.

En el Perú, Negrete y Valverde (2016) refiere el objetivo mejorar el control de la variabilidad de Auna para poder brindar un buen nivel de servicio empleando una buena gestión de cadena de suministro, la metodología utilizada, tipo y nivel aplicada enfoque cuantitativo, se utilizó el cuestionario, se obtuvieron información de las cuales fueron las fuentes primarias. En los resultados se muestra un esquema innovador para monitorizar la incertidumbre al momento de manejar el movimiento de cadena de suministro. Se concluyó

que debe de haber mejoras en la etapa de diseño porque disminuye significativamente la etapa de ejecución.

Así mismo Altez (2017) determinó como objetivo analizar, procesar, verificar la cadena de suministro de una empresa pequeña obteniendo como diseño de investigación no experimental donde el tipo de investigación fue aplicada y con un nivel descriptivo. La población y muestra fueron los superiores, proveedores y algunos clientes directos donde se hizo el estudio. Como resultado y conclusión se obtuvo una respuesta positiva constatar la cadena de suministro, dando información que existen muchos procesos en lo que respecta la buena gestión que no cumplen con los de la cadena de suministro requisitos que se espera para una organización.

Rivera (2017) determinó como objetivo realizar una breve información de la cadena de suministro usando el modelo de evaluación SCOR. En esta investigación observamos el diseño de investigación, aplicada, nivel descriptiva. Como método, la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población fue el área logística de la empresa, pues es en esta área funciona el desarrollo y procesos logístico. Como conclusión el autor menciona que se demostró que el modelo SCOR puede ser aplicado en el diagnóstico de la cadena de suministro de una empresa.

Por su parte Saboya, Tocto, Aguilar y Loaiza (2018) refiere como objetivo elaborar un modelo de proceso para el mejoramiento de todas las actividades proyectados. Los autores señalaron como metodología, tipo aplicada, cuantitativo. La población fueron los integrantes de los procesos objeto de estudio. Se concluyó, se logró desarrollar la automatización de gestión de una manera efectiva, estableciendo nuevas funciones y brindando una buen movimiento de procesos.

Por su parte Mercado y Ubillus (2017) determino como objetivo categorizar a los productores de quinua, examinar y comparar las cadenas de suministro de quinua en las regiones peruanas de Puno y Junín. La metodología que utilizaron fue un método mixto cualitativo y cuantitativo. La población 11388 productores de quinua. La magnitud de la muestra fue determinado a través de la ecuación de finito, se utilizó para examinar los atributos de los productores, la cadena de suministro y los márgenes de ganancia de productores orgánicos. Se concluyó que el suministro de quinua es complejo, centralizado, tradicional, y algo ineficiente ya que se encontraron relaciones asimétricas entre agentes que favorecen intermediarios comerciales.

En el **enfoque teórico**, Pulido (2014) las fases de la cadena de suministro están basados en: (a)El suministro, (b)La fabricación, (c) La distribución, resumiendo que la cadena de suministro comienza desde los proveedores hasta terminar la entrega al cliente.

Pulido (2014) refiere que hay 5 elementos de la Cadena de Suministro, (1) proveedores, (2) transporte (3) la empresa (4) los clientes (5) la comunicación, son elementos fundamentales para que una gestión logística se lleve a cabo dentro de una empresa.

MINSA(2014), Los procesos operativos también llamados misionales se clasifican en: (1)Procesos estratégicos, consiste en diseñar las estrategias y metas juntos con otros procesos.

(2) Procesos misionales, consiste en añadir valores agregados a la satisfacción del usuario.

(3) Procesos de soporte, consiste en todas las diferentes labores prioritarias para la totalidad del funcionamiento de los procesos.

En el **enfoque conceptual** Según Heyzer y Barry (2009) refieren que la cadena de suministro incluye todas las interacciones que se dan entre proveedores, fabricantes, distribuidores y clientes.

(1) Dimensión: Diseño, indicadores: (a) Diseño de trabajo (b) Control de inventario (c)Ventaja competitiva (2) Dimensión: Calidad, indicadores: (a)servicio (b)calidad de los productos (c)calidad de proceso (d)productos rechazados (3) Dimensión: Tiempo, indicadores: (a)canal de Distribución (b)entrega de los productos (c)supervisión de los procesos.

Chase, Jacobs y Aquilano (2009) determina que los procesos operativos convierten los recursos en el producto/servicio brindándoles valor, cumpliendo todos los requisitos para obtener un cliente satisfecho.

(1) Dimensión: Costo, (a) segmento de mercado indicadores: (b)costo bajo (c)estrategia (d)rentabilidad. (2) Dimensión: Conformidad, indicadores: (a)proceso (b)satisfacción del cliente (c)Buen manejo en las ventas. (3) Dimensión: Variedad, indicadores: (a)prospectiva estratégica (b)diversificación (c) capacidad para ofrecer.

La investigación abordó la **problemática** orientada a conocer ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019? así mismo se establecieron los problemas específicos que a continuación se menciona (a) ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019?; (b) ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y la conformidad en la

empresa Bonpan EIRL, Lima 2019?; (c) ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019?

La **justificación teórica**, la investigación nos permitió conocer todos los puntos importantes al momento de tomar en cuenta o manejar las variables estudiadas, las cuales fueron apoyadas por distintas teorías de autores.

La **justificación práctica**, se tomaron en cuenta los objetivos a estudiar verificar o demostrar la relación que existen sobre las dos variables estudiadas, y estuvo plasmado en la necesidad que está pasando la empresa, este trabajo podrá ser usado por personas interesadas o por la misma empresa, para que pueda hacer cambios dentro de ello.

La **justificación Metodológica**, se ha trabajado con todas las herramientas de medición y se recopiló información empleando un cuestionario, el tipo de estudio fue aplicada de diseño no experimental, todo fue trabajado de acuerdo al método científico y a las reglas de la universidad.

Se planteó como hipótesis general Existe relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019, de la misma forma se plantearon las hipótesis específicas (1) Existe relación entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019; (2) Existe relación entre la cadena de suministro y la conformidad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019; (3) Existe relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

De la misma forma el objetivo general Determinar la relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019; los objetivos específicos fueron (a) Determinar la relación entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019; (b) Determinar la relación entre la cadena de suministro y la conformidad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019; (c) Determinar la relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Para la presente tesis se utilizó la investigación de tipo aplicada, porque se aplicó saberes existentes en la realidad estudiada. (Behar, 2008) las investigaciones aplicadas se refieren a estudios que buscan resolver problemas prácticos, es decir se comparan la realidad con la teoría.

El diseño de investigación fue no experimental ya que no se generarán alteraciones en ninguna de las variables, de corte transversal porque la información se recolectará en el tiempo determinado y pactado Castillo, M. y Torregroza, E. (2013) refieren que la investigación no experimental es ejecuta sin manipular las variables.

2.2 Operacionalización de variable

Tabla 1. Operacionalización de las variables cadena de suministro y procesos operativos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Cadena de suministro	Según Heyzer y Barry (2009) refieren que la cadena de suministro incluye todas las interacciones que se dan entre proveedores, fabricantes, distribuidores y clientes.	Se medirán las variables de investigación mediante la identificación de las dimensiones e indicadores e instrumentos de medición.	Diseño	Diseño de trabajo	1-4	Ordinal Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Control de inventario		
				Ventaja competitiva		
			Calidad	Servicio	5-8	
				Calidad de los productos		
				Calidad de los procesos		
				Productos rechazados		
			Tiempo	Canal de distribución	9-12	
				Entrega de sus productos		
Supervisión de los procesos						
Procesos operativos	Chase, Jacobs y Aquilano (2009) determina que los procesos operativos transforman los recursos en el producto/servicio aportándoles valor, es decir, conforme a los requisitos del cliente tanto interno como externo.	Se medirán las variables de investigación mediante la identificación de las dimensiones e indicadores e instrumentos de medición.	Costo	Segmento de mercado	1-4	
				Costo bajo		
				Rentabilidad		
			Conformidad	Proceso	5-8	
				Satisfacción del cliente		
				Buen manejo de las ventas		
			Variedad	Prospectiva estratégica	9-12	
				Diversificación		
				Capacidad para ofrecer		

2.3. Población y muestra

La investigación tiene como población a 100 colaboradores que trabajan en la empresa Bonpan EIRL. Según Tamayo (2012) refiere que una población es la totalidad de un fenómeno de estudio.

La muestra por ser una población pequeña se tomará a los 100 colaboradores es decir a toda la población. Balestrini (2006) refiere que la muestra es una parte representativa de una población del cual queremos ser un estudio.

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

La técnica que se utilizó es la encuesta variable, cuyas alternativas serán tipo escala de Likert. Pérez, R., Caso, C., Rio, M. y López, A. (2012) refieren que la encuesta es el método fundamental que se emplea para la recolección de información.

Como instrumento se utilizó cuestionario, que contienen 24 interrogantes, Grande, Ildefonso y Abascal (2013) anotó que un cuestionario es un conglomerado y coherente de preguntas con el cual se obtiene información necesaria para poder realizar la investigación que se solicita.

La validez del instrumento se desarrolló de acuerdo al método de juicio de expertos, dicho propósito se obtuvo por la colaboración de docentes indicados de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, con grados de maestría y doctorado (Ver Tabla 2).

Tabla 2

Validación de los instrumentos de recolección de datos por juicio de expertos

<u>EXPERTOS</u>	<u>CALIFICACIÓN</u>
Dr. David Fernando Aliaga Correa	
	Aplicable
Dr. Juan Vasquez Espinoza	
	Aplicable
Dr. Rosel César Alva Arce	
	Aplicable

Fuente: Calificación por docentes de la escuela

La confiabilidad de cada instrumento se logró a través de una encuesta piloto lo cual se encuestó a 10 colaboradores de una empresa que está dirigida al mismo rubro de la empresa investigada.

Tabla 3

Baremos de coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Elaborado por George y Mallery (2003).Spss reference 11.0 update(4thed)

Tabla 4

Resumen de procesamiento de casos de la variable cadena de suministro

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 22.

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de la variable cadena de Suministro

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	12

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 22.

Según la tabla N° 5, terminando el proceso del programa SPSS22, el Alfa de Cronbach de mi primera variable tiene una fiabilidad de 0,887 por lo que se concluye que hay una fuerte confiabilidad favorable tomando en cuenta los datos obtenidos y formulados de todas las preguntas.

Tabla 6

Resumen de procesamiento de casos de la variable procesos operativos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 22

Tabla 7

Estadístico de fiabilidad de la variable procesos operativos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	12

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 22.

Según la tabla N° 7, terminando el proceso del programa SPSS22, el Alfa de Cronbach de mi segunda variable tiene una fiabilidad de 0,911 por lo que se concluye que hay una fuerte confiabilidad favorable tomando en cuenta los datos obtenidos y formulados de todas las preguntas.

2.5. Procedimiento

En la investigación se siguió el siguiente proceso

- (1) Preparación del material para la encuesta.
- (2) Se coordinó y solicitó la autorización del contexto del estudio consentimiento informado.
- (3) Se pudo desarrollar la ejecución de la encuesta.
- (4) Se procedió a hacer el descargó de la información obtenida, mediante un programa de software, SPSS, versión 22.
- (5) Se pasó a analizar la información obtenida para la conclusión.

2.6. Métodos de análisis de datos

El método que se utilizó para el procesamiento de la información fue el software SPSS, versión 22 lo cual obtuvimos la información acerca de las encuestas, ya que este software es un sistema estadístico que es de utilidad para todos aquellos que deseen hacer algún trabajo de investigación y logra brindarnos cuadros de frecuencia, figuras, gráficos con sus porcentajes para analizar e interpretar toda la información recopilada.

Análisis descriptivos, Santillán (2016) refiere que el análisis descriptivo es la que está encargada de absorber la información obtenida de los datos relativos una determinada población y muestra, su dirección es difundir la información más sencilla posible.

Análisis inferencial, Vaivasuata (2015) anota que el análisis inferencial requiere hacer uso de modelos y probabilidades comprueba, que permita sacar conclusiones sobre una población basándose únicamente de la información que obtenga.

2.7. Aspectos éticos

Se pondrá el respeto en primera línea para la autenticidad de cada uno de los resultados obtenidos, así como la propiedad intelectual, tal cual los datos recogidos de los autores y la empresa, toda información obtenida será utilizado solo para llevar acabo el desarrollo de este trabajo de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos

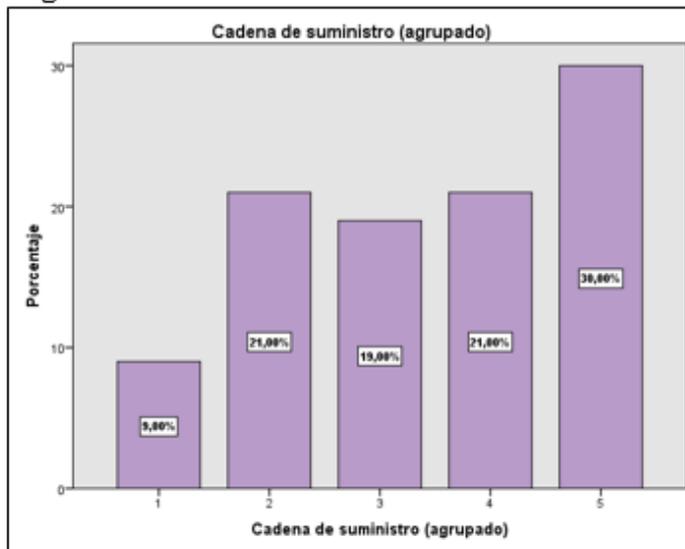
Tabla 8

Nivel de percepción de la variable (agrupada) cadena de suministro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	9,0	9,0	9,0
	Casi nunca	21	21,0	21,0	30,0
	A veces	19	19,0	19,0	49,0
	Casi siempre	21	21,0	21,0	70,0
	Siempre	30	30,0	30,0	100,0
	Total		100	100,0	100,0

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 22.

Figura 1



Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 22.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes alcanzados en la tabla 8, se observa que los 100 colaboradores de la empresa Bonpan, respondieron a las preguntas de la variable “ Cadena de suministro”, de la siguiente manera 30 colaboradores equivalente a un 30% contestaron la categoría siempre, mientras que hay un igualdad en la categoría casi nunca y casi siempre conformado cada uno por 21 colaboradores con un porcentaje del 21%, 19 colaboradores equivalente a

un 19% contestaron la categoría a veces y para finalizar 9 colaboradores equivalente a un 9% contestaron la categoría nunca.

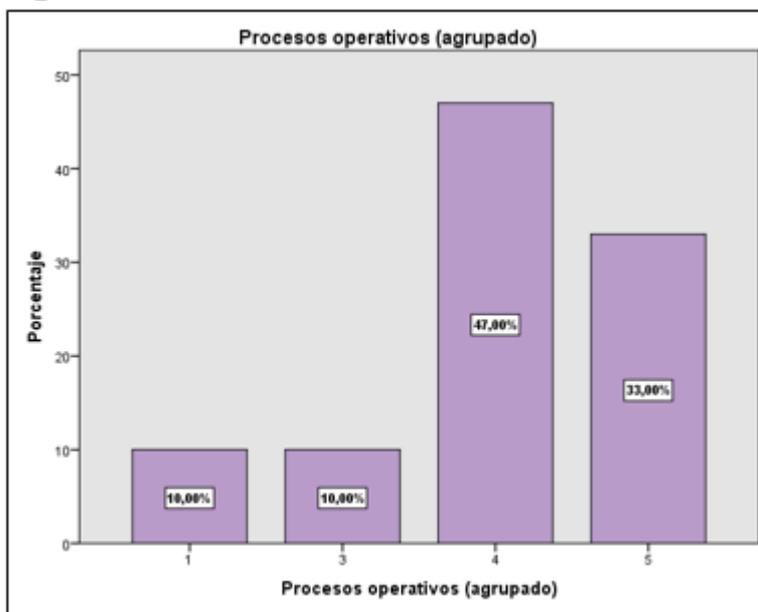
Tabla 9

Nivel de percepción de la variable (agrupada) procesos operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	10,0	10,0	10,0
	A veces	10	10,0	10,0	20,0
	Casi siempre	47	47,0	47,0	67,0
	Siempre	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 22.

Figura 2



Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS, versión 22.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes alcanzados en la tabla 16, se observa que los 100 colaboradores de la empresa Bonpan, respondieron a las preguntas de la variable “Procesos operativos”, de la siguiente manera 47 colaboradores equivalente a un 47% contestaron la categoría Casi siempre, 33 colaboradores equivalente a un 33% contestaron la categoría a siempre y para finalizar con una igualdad en la categoría nunca y a veces conformado cada uno por 10 colaboradores con un porcentaje del 10% .

3.2 Análisis Inferencial

Regla de decisión:

H0: R=0; V1 no está relacionada con la V2

H1: R>0; V1 está relacionada con la V

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- a) Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1).
- b) Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (H1).

Tabla 10

Baremos de coeficientes de correlación rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Prueba de hipótesis general

Hg: Existe relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

H1: Si existe relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

A continuación, en la tabla 11, se presenta la correlación de la variable cadena de suministro y los procesos operativos.

Tabla 11

Correlación entre las variables cadena de suministro y los procesos operativos

			Cadena de suministro (agrupado)	Procesos operativos (agrupado)
Rho de Spearman	Cadena de suministro (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Procesos operativos (agrupado)	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 22.

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de rho Spearman es igual a 0.748; y a su vez señala que el nivel de significancia (Sig.=0.000) el mismo que es menor al p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula(Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1).En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de valores de Spearman existe relación positiva considerable entre la cadena de suministro y los procesos operativos.

Prueba de hipótesis específicas

H_{E1}: Existe relación entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

H₀: No existe relación entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

H₁: Si existe relación entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

A continuación, en la tabla 12, se presenta la correlación de la variable cadena de suministro y la dimensión costo.

Tabla 12

Correlación entre la variable cadena de suministro y la dimensión costo

			Cadena de suministro (agrupado)	Costo (agrupado)
Rho de Spearman	Cadena de suministro (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Costo (agrupado)		Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 22.

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de rho Spearman es igual a 0.926; y a su vez señala que el nivel de significancia (Sig.=0.000) el mismo que es menor al p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de valores de Spearman existe relación positiva considerable entre la cadena de suministro y la dimensión costo.

HE2: Existe relación entre la cadena de suministro y la conformidad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre la cadena de suministro y la conformidad empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

H1: Si existe relación entre la cadena de suministro y la conformidad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

A continuación, en la tabla 13, se presenta la correlación de la variable cadena de suministro y la dimensión conformidad.

Tabla 13

Correlación de la variable cadena de suministro y la dimensión conformidad

			Cadena de suministro (agrupado)	Conformidad (agrupado)
Rho de Spearman	Cadena de suministro (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Conformidad (agrupado)	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 22.

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de rho Spearman es igual a 0.926; y a su vez señala que el nivel de significancia (Sig.=0.000) el mismo que es menor al p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H₁). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de valores de Spearman existe relación positiva considerable entre la cadena de suministro y la dimensión conformidad.

H_{E3}: Existe relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

H₀: No existe relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

H₁: Si existe relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

A continuación, en la tabla 14, se presenta la correlación de la variable cadena de suministro y la dimensión variedad.

Tabla 14

Correlación de la variable cadena de suministro y la dimensión variedad

			Cadena de suministro (agrupado)	Variedad (agrupado)
Rho de Spearman	Cadena de suministro (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,267**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	100	100
variedad (agrupado)	variedad (agrupado)	Coefficiente de correlación	,267**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	100	100

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración en base a la técnica de la encuesta procesada en el software SPSS versión 22.

Interpretación: El resultado del coeficiente de correlación de rho Spearman es igual a 0.267; y a su vez señala que el nivel de significancia (Sig.=0.000) el mismo que es menor al p valor (0.05). De acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁). En consecuencia y de acuerdo a la tabla 10 de valores de Spearman existe relación positiva considerable entre la cadena de suministro y la dimensión variedad.

IV. DISCUSIÓN

Primero:

Se tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 < 0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.748; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019, por ende, el objetivo general queda demostrado. Gonzales, Aponte, Gonzales y Vásquez (2018) determinaron como objetivo analizar los procesos de negocio de la cadena de suministro del rubro agrícola. El tipo de investigación que utilizaron los autores fueron, tipo analítica, diseño no experimental de campo y transeccional. Todas las empresas del estado de Zulia avícolas conformaron como población y como muestra 4 empresas del mismo rubro, se hizo unas cuantas entrevistas en el campo para hallar la respuesta deseada. Los resultados les indicaron que la cadena de suministro avícola está organizada por tres fases, aprovisionamiento, procesamiento y distribución en cada uno de los procesos logísticos. Se pudo concluir que los procesos de negocio en la gestión de cadena de suministro avícola son integrada y efectiva, las cuales permitieron que la población se ha ido manteniendo en el proceso del rubro. Se coincide con la conclusión de la tesis Gonzales, Aponte, Gonzales y Vásquez y Sánchez, en que la buena gestión de la cadena de suministro es esencial en el área operativa de cualquier rubro. Tal y cual como lo refiere Pulido (2018) que la gestión cadena de suministro se maneja por 3 fases principales, suministro, fabricación y distribución de forma ordenada.

Segundo:

Se tuvo como objetivo específico1 determinar cuál es la relación entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.926; lo cual indica que es una relación positiva perfecta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva perfecta entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019, por ende, el objetivo general queda demostrado. Lozano y Delgado (2015) anotaron analizar la cadena de suministro de las empresas del sector metalmeccánico de la ciudad de Guayaquil, utilizaron el tipo cuantitativo, con nivel descriptivo y correlacional, el cuestionario. La población y muestran cuales 40 empresas del mismo giro, que fabrican productos metálicos. De acuerdo a los resultados de determino que un gran porcentaje de las empresas encuestadas están de acuerdo que la buena gestión de la cadena de suministro es la competitividad en el mercado. Como conclusión la cadena de suministro es un factor esencial que influye en todos los rubros permitiendo detectar posibles inconvenientes en los procesos y reparto de los productos. Se coincide con la conclusión de la tesis Gonzales, Lozano y Delgado, en que la cadena de suministro es esencial dentro de un proceso logístico, de ello parte la distribución de los productos para el cliente final. Tal y cual como lo refiere Pulido (2018) hay 5 elementos esenciales de la cadena de suministro, siendo estos; proveedores, transporte, empresa, clientes y la comunicación de ello parte el buen funcionamiento logístico.

Tercero:

Se tuvo como objetivo específico² determinar cuál es la relación entre la cadena de suministro y la conformidad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.926; lo cual indica que es una relación positiva perfecta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva perfecta entre la cadena de suministro y la conformidad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019, por ende, el objetivo general queda demostrado. Gomes do Nascimento y Henrique da Silva (2017) determinaron como objetivo evaluar el flujo de actividades operativas. La metodología fue de investigación cualitativa, las herramientas que utilizaron fue el mapeo y análisis del flujo de material dentro del centro de distribución, así como el análisis de la productividad. Se concluyó que se completaron todos los objetivos proyectados en el estudio, en el que se tuvo como desafío identificar, dentro de las actividades de la operación, lo que podría ser mejorado desde la automatización de alguna etapa, lo que contribuiría a la empresa y sus empleados. Se coincide con la conclusión de la tesis Gomes do Nascimento y Henrique da Silva, que todos los objetivos proyectados en ambos estudios es estudiar como se está comportando la operación logística dentro de una empresa, se llega a la finalidad que en cada etapa la distribución de los productos tiene que estar bien gestionados desde la empresa hasta los colaboradores. Tal y cual como lo refiere MINSA(2014), que los procesos estratégicos consiste en diseñar las estrategias y metas juntos con los demás procesos.

Cuarto:

Se tuvo como objetivo específico³ determinar cuál es la relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.267; lo cual indica que es una relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva media entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019, por ende, el objetivo general queda demostrado. Saboya, Tocto, Aguilar y Loaiza (2018) refiere como objetivo elaborar un modelo de proceso para la mejora de la gestión de proyectos concursables. Los autores señalaron como metodología, tipo aplicada con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por los integrantes de los procesos objeto de estudio. Se concluyó, se logró desarrollar la automatización de gestión de una manera efectiva, estableciendo nuevas funciones y brindando un buen movimiento de procesos. Se coincide con la conclusión de la tesis, Saboya, Tocto, Aguilar y Loaiza, que la el buen manejo eficaz de los procesos operativos dentro de cualquier rubro, trae estrategias en cada función y la oportunidad de seguir implementado más integración. Tal y cual como lo refiere MINSa (2014), refiere que los procesos misionales consisten en añadir valor agregado para conseguir un cliente satisfecho.

V. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que existe relación de 0.748 que es positiva considerable entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

Segundo: Se determinó que existe relación de 0.926 que es positiva perfecta entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

Tercero: Se determinó que existe relación de 0.926 que es positiva perfecta entre la cadena de suministro y la conformidad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

Cuarto: Se determinó que existe relación de 0.267 que es positiva media entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda manejar de manera estricta una buena gestión de la cadena de suministro y los procesos operativos dentro de la empresa Bonpan EIRL como se están manejado los procesos dentro de producción, si hay personal completo, si los tiempos están siendo bien manejos, no olvidar el constante monitoreo y capacitación para cada área, medir los tiempos, la calidad y el diseño de trabajo eso es muy importante.

Segundo: Es recomendable que la empresa Bonpan E.I.R.L, cuente con supervisores en cada área de panadería y pastelería o una persona encargada, a parte del administrador, ya que hay mucho movimiento en esa área, es esencial contar con este punto ya que depende de ello la gestión operativa se llevará a cabo de una manera regular y controlada.

Tercero: Con respecto a la dimensión costo, se recomienda que se proyecten a visitar nuevos proveedores de insumos, hacer búsqueda de mercado, para comprar insumos de calidad y a un buen precio, para que así puedan tener alineado su margen de costo y beneficio.

Cuarto: Es recomendable que la empresa Bonpan E.I.R.L, siga teniendo en cuenta la variedad en sus productos, que siga contando con un plan de innovación en el servicio como lo ha venido haciendo los 23 años que tiene en el mercado. Además, debe de comprometer a todos los integrantes de la empresa, en el proceso para la obtención de la calidad en sus productos, con el fin de optimizar recursos y alinearlos al logro de los objetivos.

REFERENCIAS

- Altez, C. (2017). La gestión de la cadena de suministro: el modelo Scor en el análisis de la cadena de suministro de una Pyme de confección de ropa industrial en Lima este (Tesis de licenciatura) Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
Recuperado de
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9143/Altez_C%C3%A1rdenas_Gesti%C3%B3n_cadena_suministro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anderson, E. W. ; Fornell, C. y Lehmann, D. R. (1994): “Satisfacción del cliente, cuota de mercado y rentabilidad: hallazgo desde suecia ”Diario de Marketing, vol. 58 (julio), pág. 53.
- Arapé, J. (2000). Programa de Prospectiva Tecnológica. Manual de metodologías. Viena: UNIDO
- Bazán, M. (2017). Implementación de planes estratégicos en la cadena de suministros interna del área logística de la empresa sinerminco SAC, en volcán cía. minera-unidad san cristobal2017(Tesis de Bachiller) Universidad Peruana de los Andes, Perú
Recuperado de
<http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/287/Marco%20Antonio%20Bazan%20Huete.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bawersox, J. Closs, D. y Cooper, M. (2007). Administración y Logística en la cadena del suministro. (2a. ed). México: McGrall-Hill Interamerica.
- Bernal, C. (2006) Metodología de la investigación: Para administración, economía.
Recuperado de
https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n.html?id=h4X_eFai59oC&redir_esc=y
- Castillo, M. y Torregroza E. (2013). Cultura de la investigación para los estudios urbanos, políticos e internacionales Cali: Colombia. Universidad del Rosario. Recuperado de
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=mFwyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Castillo,+M.+y+Torregroza+E.+\(2013\)&ots=EUotL86Ex0&sig=iqAAEYFc6bqrvjL6RFo3CvqLTk#v=onepage&q=Castillo%2C%20M.%20y%20Torregroza%20E.%20\(2013\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=mFwyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Castillo,+M.+y+Torregroza+E.+(2013)&ots=EUotL86Ex0&sig=iqAAEYFc6bqrvjL6RFo3CvqLTk#v=onepage&q=Castillo%2C%20M.%20y%20Torregroza%20E.%20(2013)&f=false)

- Cegarra, J. (2012). *La investigación Científica y Tecnológica* 2º Ed. Madrid: España. Díaz de Santos.
- Chase, R. Jacobs, R. y Aquilano, N. (2009). *ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Producción y cadena de suministros*. México: Mc Graw hill Educacion.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). *ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Estrategia, planeación y operación*. (6ª. Ed). México: Pearson Educación.
- Crosby, Philip B.; “La organización permanece exitosa”; Editorial McGraw-Hill; México, 1988.
- Del libro: *Fundamentos de Marketing*, de Philip Kotler y Gary Amstrong, 6ta Edición, Pág. 61
- Del libro: *Mercadotecnia*, Tercera Edición, de Laura Fisher y Jorge Espejo, Mc Graw Hill - Interamericana, Pág. 23
- Friedman, Lawrence y Furey Timothy, 2000, *Canales de Venta*, México, Primera Edición, Pearson Edición
- Ghemawat, P. y G. Pisano (1999). “Crear y sostener el éxito”. Cap. 5 en: *Estrategia en el panorama de los negocios* de P. Ghemawat, Prentice Hall.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- González, A., Aponte, B., González, A. y Vásquez, F. *Procesos de negocio de la cadena de suministro avícola*. *Revista Venezolana de Gerencia*. 23 (82): 479-495, 2018. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115014>
- Gomes, D. y Henrique, G. *AUTOMATION AND EFFICIENCY IN THE OPERATIONAL PROCESSES: A CASE STUDY IN A LOGISTICS OPERATOR*. *Independent Journal of Management & Production*. 8 (5): 614-640, 2017. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449551667005>
- Heizer, J. y Barry, R. (2009). *Principios de administración de operaciones*. (7ª. ed). México: Pearson Educación.
- Humanidades y ciencias sociales. 2º Ed. Oaxaca: México. PEARSON EDUCACION.
Inversiones Múltiples Camelot S.R. L”. Perú: Universidad Ricardo Palma
- Krafewsky, L. Ritzman, L. Malhotra, M. (2008). *Administración de Operaciones*. México: Pearson Educación.

- Lovelock, C. (2009). *MARKETING DE SERVICIOS personal, tecnología y estrategia*. (6ta Edición). México: Pearson Educación.
- Lozano, A. y Delgado, K. (2015). *Análisis de la Cadena de Suministro 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* (Tesis de Pregrado) Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador: Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10021/1/UPS-GT001026.pdf>
- Merino, M. y Pintado, T. (2015). *Herramientas para dimensionar los mercados: la investigación cuantitativa* Madrid: España. ESIC Editorial.
- Mercado, W., & Ubillus, K. (2017). Characterization of producers and quinoa supply chains in the Peruvian regions of Puno and Junin. *Scientia Agropecuaria*, 8 (3), 251-265. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/320185371_Characterization_of_producers_and_quinoa_supply_chains_in_the_Peruvian_regions_of_Puno_and_Junin.
- Ministerio de Salud (2014). Mapa de Procesos del Ministerio de Salud <tp://hftp2.minsa.gob.pe48.->
- Mondy, W. y Noe, R. (1997): *Administración de Recursos Humanos*. México. Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A.
- Muller, Max. *Fundamentos de administración de inventarios*, Editorial Norma, 2005, p.1
- Negrete, J. y Valverde, H.(2016) Propuesta de reducción del tiempo y costos para mejorar nivel de servicio en una cadena de suministros ETO.(Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2592/1/2016_Negrete_Propuesta-de-reducci%c3%b3n-del-tiempo.pdf
- Peralta, D. (2018). *Procesos operativos y satisfacción de familiares de niños usuarios del servicio de odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016* (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14409/Peralta_OD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pulido, J. (2014) “Gestión de la Cadena de Suministros. El último secreto” Caracas, Venezuela
- Rua, F. (2016) “El proceso de decisión de compra del cliente”.

- Recuperado de: <http://blogs.sefac.org/rincon-linimento/proceso-decision-compradel-cliente?destination=node/515>
- Proaño, P. (2016). Reingeniería para mejorar los procesos operativos en la empresa multinacional Panalpina Ecuador S.A. Ecuador Universidad de Guayaquil. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15844/1/TESIS%20COMPLETA%20FINAL%20OCTUBRE.pdf>
- Quispe, Y. (2017) Cadena de Suministros y la calidad de Servicio de la empresa Barret & BUR S.A.C Periodo 2015 al 2016 Nuevo Chimbote (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10212/quispe_ry.pdf?sequence=1
- Rivera, A. (2017). Diagnóstico de la cadena de suministro empleando el modelo SCOR para una empresa comercializadora de repuestos de motos en Latinoamérica (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6759/Rivera_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raventos, Joseph. (2004): *Es hoy determinante invertir en el desarrollo de las organizaciones*, Revista Capital Humano, No. 181, 2004, pp. 16. Madrid. Ed. Capital Humano.
- Saboya, N., Tocto-Cano, E., Aguilar, E. y Loaiza, o. business process management saas para la gestión de proyectos concursables en un contexto universitario. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*. 8 (3), 2018. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467657107005>
- Santillán, A. (13 de September de 2016). *Evidencia*. Obtenido de Estadística descriptiva e inferencial: conceptos generales: evidencia.com
- Sablón-Cossío, N., Hernández-Nariño, A., Urquiaga-Rodríguez, A., Acevedo-Suárez, J., Bautista-Santos, H. y Acevedo-Urquiaga, A. Matriz de selección de estrategias de integración en las cadenas de suministro. *Ingeniería Industrial*. XXXVIII (3): 333-344, 2017. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360453131010>
- Stanton, W., Etzel, M. J., Walker, B. J. (2007). *Fundamentos de marketing* (14a. ed.). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO

Variable 1: Cadena de Suministro

Instrumento De Medición: Encuesta (basado en escala de Likert)

INSTRUCCIONES.

Este cuestionario se desarrollará para determinar la relación entre la cadena de suministros y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

- La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto responde en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.
- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- **Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:**

N°	ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: DISEÑO						
1	¿Manejan un diseño de trabajo para los procesos de sus productos?					
2	¿Utiliza una metodología en la empresa para manejo de control de sus inventarios?					
3	¿Tienen en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados?					
4	¿Consideran que la ventaja competitiva es un punto importante para la empresa?					
DIMENSIÓN: CALIDAD						
5	¿La empresa cuenta con capacitaciones para mejorar el servicio con sus clientes?					
6	¿Considera que la calidad de sus productos es una de las ventajas competitivas que tiene en cuenta su empresa para mejorar la eficiencia de producción?					
7	¿Tus procesos están sistematizados tal que garanticen el resultado de tu producto?					
8	¿La empresa tuvo pérdidas por rechazo de algunos productos entregados fuera de tiempo establecido?					
DIMENSIÓN: TIEMPO						
9	¿Cuentan con canales de distribución que ayudan a la rapidez de entrega de sus productos?					
10	¿Considera que la planificación establecida de entrega de productos ayuda a controlar riesgos?					

11	¿Cuentan con una persona encargada para todo el proceso de la entrega de sus productos a tiempo?					
12	¿Cuentan con un cronograma diario en lo que respecta los horarios y tiempos de trabajo?					

TABLA DE VALORACIÓN
(Escala de Likert)

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

RANGO	NIVEL
0-12	Cadena de suministro muy deficiente
13-24	Cadena de suministro deficiente
25-36	Cadena de suministro regular
37-48	Cadena de suministro bueno
49-60	Cadena de suministro excelente

ANEXO 2. CUESTIONARIO

Variable 2: Procesos Operativos

Instrumento De Medición: Encuesta (basado en escala de Likert)

INSTRUCCIONES.

Este cuestionario se desarrollará para determinar la relación entre la cadena de suministros y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.

- La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto responde en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.
- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- **Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:**

N°	ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COSTO						
1	¿Considera que se debe consultar a un segmento de mercado la percepción que ellos tienen de sus productos y servicios?					
2	¿El posicionamiento de sus productos en el mercado se obtiene minimizando los costos?					
3	¿La implementación de estrategia de operaciones es un factor determinante en los resultados de la empresa?					
4	¿Innovar el producto de forma constante generara recuperación y participación en el mercado?					
DIMENSIÓN: CONFORMIDAD						
5	¿La empresa cuenta con procesos de trabajo establecidos por la Gerencia?					
6	¿La mayoría de los clientes se sienten satisfechos con la atención que brinda el personal?					
7	¿Cuándo un producto cumple las especificaciones que indica en su etiqueta y ofrece un precio razonable, garantizara la satisfacción del cliente?					
8	¿Los resultados obtenidos en las ventas serán favorables para la diversificación de nuevos productos?					
DIMENSIÓN: VARIEDAD						
9	¿La empresa comparte los proyectos empresariales con sus colaboradores?					

10	¿Tienen claramente el tema de prospectiva estratégica dentro de la empresa?					
11	¿Considera la disponibilidad de canales puede ser una gran barrera de entrada para la diversificación de sus productos?					
12	¿La herramienta mapa de procesos sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto para ofrecer al cliente?					

TABLA DE VALORACIÓN
(Escala de Likert)

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

RANGO	NIVEL
0-12	Procesos Operativos muy deficiente
13-24	Procesos Operativos deficiente
25-36	Procesos Operativos regular
37-48	Procesos Operativos bueno
49-60	Procesos Operativos excelente

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CADENA DE SUMINISTRO Y SU RELACIÓN CON LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA BONPAN EIRL, LIMA 2019						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y la conformidad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.</p> <p>b) Determinar la relación entre la cadena de suministro y la conformidad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.</p> <p>c) Determinar la relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre la cadena de suministro y los procesos operativos en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>a) Existe relación entre la cadena de suministro y el costo en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.</p> <p>b) Existe relación entre la cadena de suministro y la conformidad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.</p> <p>c) Existe relación entre la cadena de suministro y la variedad en la empresa Bonpan EIRL, Lima 2019.</p>	Variable 1: Cadena de suministro			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles de Rango
			Diseño	- Diseño de trabajo - Control de inventario - Ventaja competitiva	1,2,3,4	0-12 Muy deficiente 13-24 Deficiente 25-36 Regular 37-48 Bien 49-60 Excelente
			Calidad	- Servicio - Calidad de los productos - Calidad de proceso - Productos rechazados	5,6,7,8	
			Tiempo	- Canal de distribución - Entrega de sus productos - Supervisión de los procesos	9,10,11,12	
			Variable 2 : Procesos operativos			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles de Rango
			Costo	- Segmento de mercado - Costo bajo - Estrategia - Rentabilidad	1,2,3,4	0-12 Muy deficiente 13-24 Deficiente 25-36 Regular 37-48 Bien 49-60 Excelente
			Conformidad	- Proceso - Satisfacción del cliente - Buen manejo en las ventas	5,6,7,8	
			Variedad	- Prospectiva estratégica - Diversificación - Capacidad para ofrecer	9,10,11,12	

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: "CADENA DE SUMINISTRO Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA BONPAN E.I.R.L., LIMA 2019"						
Apellidos y nombres del investigador: BLAS BOLIVAR, LINDA MARILUZ						
Apellidos y nombres del experto: Dr. ALVA ARCE ROSSEL CESAR						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CADENA DE SUMINISTRO	DISEÑO	Diseño de trabajo	¿Manejjan un diseño de trabajo para los procesos de sus productos?	Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	✓	
		Control de inventario	¿Utiliza una metodología en la empresa para manejo de control de sus inventarios?		✓	
			¿Tienen en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados?		✓	
			¿Consideran que la ventaja competitiva es un punto importante para la empresa?		✓	
		Ventaja competitiva	¿La empresa cuenta con capacitaciones para mejorar el servicio con sus clientes?		✓	
	Servicio	¿Considera que la calidad de sus productos es una de las ventajas competitivas que tiene en cuenta su empresa para mejorar la eficiencia de producción?	✓			
	CALIDAD	Calidad de los productos	¿Sus procesos están sistematizados tal que garanticen el resultado de tu producto?		✓	
		Calidad de procesos	¿La empresa tuvo pérdidas por rechazo de algunos productos entregados fuera de tiempo establecido?		✓	
		Productos rechazados	¿Cuentan con canales de distribución que ayudan a la rapidez de entrega de sus productos?		✓	
	TIEMPO	Canal de distribución	¿Considera que la planificación establecida de entrega de productos ayuda a controlar riesgos?		✓	
Entrega de sus productos		¿Cuentan con una persona encargada para todo el proceso de la entrega de sus productos a tiempo?	✓			
Firma del experto	Supervisión de los procesos		¿Cuentan con un cronograma diario en lo que respecta los horarios y tiempos de trabajo?		✓	
			Fecha 09/05/19			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: "CADENA DE SUMINISTRO Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA BONPAN E.I.R.L., LIMA 2019"						
Apellidos y nombres del investigador: BLAS BOLIVAR, LINDA MARILUZ						
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. ALVA ALICE ROSSEL CESAR</u>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERACIONES / SUGERENCIAS
PROCESOS OPERATIVOS	COSTO	Segmento de mercado	¿Considera que se debe consultar a un segmento de mercado la percepción que ellos tienen de sus productos y servicios?		✓	
		Costo bajo	¿El posicionamiento de sus productos en el mercado se obtiene minimizando los costos?		✓	
		Estrategia	¿La implementación de estrategia de operaciones es un factor determinante en los resultados de la empresa?		✓	
		Rentabilidad	¿Innovar el producto de forma constante genera recuperación y participación en el mercado?		✓	
		Proceso	¿La empresa cuenta con procesos de trabajo establecidos por la Gerencia?		✓	
	CONFORMIDAD	Satisfacción del cliente	¿La mayoría de los clientes se sienten satisfechos con la atención que brinda el personal? ¿Cuándo un producto cumple las especificaciones que indica en su etiqueta y ofrece un precio razonable, garantizará la satisfacción del cliente?	Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	✓	
		Buen manejo en las ventas	¿Los resultados obtenidos en las ventas serán favorables para la diversificación de nuevos productos?		✓	
		Prospectiva estratégica	¿La empresa comparte los proyectos empresariales con sus colaboradores? ¿Tienen claramente el tema de prospectiva estratégica dentro de la empresa?		✓	
		Diversificación	¿Considera la disponibilidad de canales puede ser una gran barrera de entrada para la diversificación de sus productos?		✓	
		Capacidad para ofrecer	¿La herramienta mapa de procesos sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto para ofrecer al cliente?		✓	
Firma del experto						
Fecha			05/03/19			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: "CADENA DE SUMINISTRO Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA BONPAN E.I.R.L., LIMA 2019"						
Apellidos y nombres del investigador: BLAS BOLIVAR, LINDA MARILUZ						
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. David Fernando Alroya Cornejo</i>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CADENA DE SUMINISTRO	DISEÑO	Diseño de trabajo	¿Manejjan un diseño de trabajo para los procesos de sus productos?	Nunca=1 Casi Nunca=2 A Nunca=3 Casi siempre=4 Siempre=5		
		Control de inventario	¿Utiliza una metodología en la empresa para manejo de control de sus inventarios?			
		Ventaja competitiva	¿Tienen en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados?			
		Servicio	¿Consideran que la ventaja competitiva es un punto importante para la empresa?			
TIEMPO	CALIDAD	Calidad de los productos	¿La empresa cuenta con capacitaciones para mejorar el servicio con sus clientes?			
		Calidad de procesos	¿Considera que la calidad de sus productos es una de las ventajas competitivas que tiene en cuenta su empresa para mejorar la eficiencia de producción?			
		Productos rechazados	¿Tus procesos están sistematizados tal que garanticen el resultado de tu producto?			
		Canal de distribución	¿La empresa tuvo pérdidas por rechazo de algunos productos entregados fuera de tiempo establecido?			
Firma del experto	<i>[Firma]</i>	Entrega de sus productos	¿Cuentan con canales de distribución que ayuden a la rapidez de entrega de sus productos			
		Supervisión de los procesos	¿Considera que la planificación establecida de entrega de productos ayuda a controlar riesgos?			
		¿Cuentan con una persona encargada para todo el proceso de la entrega de sus productos a tiempo?				
		¿Cuentan con un cronograma diario en lo que respecta los horarios y tiempos de trabajo?				
		Fecha <i>03/05/2019</i>				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "CADENA DE SUMINISTRO Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA BONPAN E.I.R.L., LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: BLAS BOLIVAR, LINDA MARILUZ							
Apellidos y nombres del experto: Dr. DAVID EDUARDO RUIBOSA CORNEJ							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
PROCESOS OPERATIVOS	COSTO	Segmento de mercado	¿Considera que se debe consultar a un segmento de mercado la percepción que ellos tienen de sus productos y servicios?				
		Costo bajo	¿El posicionamiento de sus productos en el mercado se obtiene minimizando los costos?				
		Estrategia	¿La implementación de estrategia de operaciones es un factor determinante en los resultados de la empresa?				
		Rentabilidad	¿Innovar el producto de forma constante generara recuperación y participación en el mercado?				
		Proceso	¿La empresa cuenta con procesos de trabajo establecidos por la Gerencia?				
	CONFORMIDAD	Satisfacción del cliente	¿La mayoría de los clientes se sienten satisfechos con la atención que brinda el personal?				
			¿Cuándo un producto cumple las especificaciones que indica en su etiqueta y ofrece un precio razonable, garantizará la satisfacción del cliente?				
			¿Los resultados obtenidos en las ventas serán favorables para la diversificación de nuevos productos?				
			¿La empresa comparte los proyectos empresariales con sus colaboradores?				
			¿Tienen claramente el tema de prospectiva estratégica dentro de la empresa?				
VARIEDAD	Diversificación	¿Considera la disponibilidad de canales puede ser una gran barrera de entrada para la diversificación de sus productos?					
		¿La herramienta mapa de procesos sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto para ofrecer al cliente?					
		Capacidad para ofrecer					
Firma del experto		 Fecha 03/05/2019					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: "CADENA DE SUMINISTRO Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA BONPAN E.I.R.L., LIMA 2019"						
Apellidos y nombres del investigador: BLAS BOLIVAR, LINDA MARILUZ						
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Vasquez Espinoza Juan</i>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERACIONES / SUGERENCIAS
CADENA DE SUMINISTRO	DISEÑO	Diseño de trabajo	¿Manejjan un diseño de trabajo para los procesos de sus productos?	Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	✓	
		Control de inventario	¿Utiliza una metodología en la empresa para manejo de control de sus inventarios?		✓	
		Ventaja competitiva	¿Tienen en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados?		✓	
		Servicio	¿Consideran que la ventaja competitiva es un punto importante para la empresa?		✓	
		Calidad de los productos	¿La empresa cuenta con capacitaciones para mejorar el servicio con sus clientes?		✓	
	CALIDAD	Calidad de procesos	¿Considera que la calidad de sus productos es una de las ventajas competitivas que tiene en cuenta su empresa para mejorar la eficiencia de producción?		✓	
		Productos rechazados	¿Tus procesos están sistematizados tal que garanticen el resultado de tu producto?		✓	
		Canal de distribución	¿La empresa tuvo pérdidas por rechazo de algunos productos entregados fuera de tiempo establecido?		✓	
	TIEMPO	Entrega de sus productos	¿Cuentan con canales de distribución que ayudan a la rapidez de entrega de sus productos?		✓	
		Supervisión de los procesos	¿Considera que la planificación establecida de entrega de productos ayuda a controlar riesgos?		✓	
Firma del experto		<i>Vasquez</i>				
		Fecha <i>03/05/19</i>				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "CADENA DE SUMINISTRO Y LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA BONPAN E.I.R.L., LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: BLAS BOLIVAR, LINDA MARILUZ							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Ucoquez Espinoza Juan							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
PROCESOS OPERATIVOS	COSTO	Segmento de mercado	¿Considera que se debe consultar a un segmento de mercado la percepción que ellos tienen de sus productos y servicios?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Costo bajo	¿El posicionamiento de sus productos en el mercado se obtiene minimizando los costos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estrategia	¿La implementación de estrategia de operaciones es un factor determinante en los resultados de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Rentabilidad	¿Innovar el producto de forma constante genera recuperación y participación en el mercado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Proceso	¿La empresa cuenta con procesos de trabajo establecidos por la Gerencia?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONFORMIDAD	Satisfacción del cliente		¿La mayoría de los clientes se sienten satisfechos con la atención que brinda el personal?	Nunca=1 Casi	<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Cuándo un producto cumple las especificaciones que indica en su etiqueta y ofrece un precio razonable, garantizará la satisfacción del cliente?	Nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Los resultados obtenidos en las ventas serán favorables para la diversificación de nuevos productos?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿La empresa comparte los proyectos empresariales con sus colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Tienen claramente el tema de prospectiva estratégica dentro de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
VARIEDAD	Diversificación		¿Considera la disponibilidad de canales puede ser una gran barrera de entrada para la diversificación de sus productos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La herramienta mapa de procesos sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto para ofrecer al cliente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Capacidad para ofrecer		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto							
			Fecha	05/05/19			

Lima, 15 de mayo del 2019

AUTORIZACIÓN

A quien corresponda.

De mi consideración;

Por medio de la presente Yo Adith Zumaeta Cubides con DNI 07909619, representante legal de la empresa BONPAN E.I.R.L., con RUC: 20416012726 domicilio fiscal Av. La Encalada 1129 - Santiago de Surco.

Autorizo a la estudiante Linda Mariluz Blas Bolívar con DNI 46995091 que cursa el X ciclo de la carrera de Administración en la Universidad Cesar Vallejo Lima-Norte, para que utilice toda la información requerida de mi representada, teniendo la facilidad y mi apoyo para que pueda desarrollar su proyecto de tesis y obtenga el grado de Licenciada.

Sin nada más que decir me despido y firmo en señal de conformidad.

Atentamente,



Adith Zumaeta Cubides
GERENTE GENERAL

Bonpan E.I.R.L.

Adith Zumaeta Cubides

DNI 07909619

Gerente General