



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Cadena de Suministro en una Pastelería, Huánuco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Cervantes Malqui, Denis Mabel (ORCID: 0000-0003-2422-2989)

**ASESOR:**

Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo (ORCID: 0000-0001-7894-7526)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A mi familia por brindarme su apoyo incondicional par ser la persona que soy en la actualidad; este logro se los debo a ellos por formarme bajo sus reglas y me motivan a seguir adelante y alcanzar mis metas propuesta

Gracias familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios primeramente, por su bendición que llenar mi vida y toda mi familia por estar presente. Así también agradezco a mis padres, tíos, hermanos así también al docente por compartir sus conocimientos durante todo el tiempo de mi preparación.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
III.1. Tipo y diseño de investigación .....	9
III.2. Variables y operacionalización .....	9
III.3. Población y muestra, muestreo.....	10
III.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	10
III.5. Procedimiento.....	11
III.6. Método de análisis de datos .....	12
III.7. Aspectos éticos .....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN .....	18
VI. CONCLUSIONES .....	20
VII. RECOMENDACIONES .....	21
REFERENCIAS.....	22
ANEXOS.....	25

## Índice de tablas

tabla 1 .....	distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión administración estratégica	14
tabla 2 .....	distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión administración táctica	15
tabla 3.....	distribución de frecuencia de datos sobre la dimensión administración operativa	15
tabla 4	prueba de alfa de Cronbach.....	31
tabla 5	correlaciones de la dimensiones de Pearson .....	31

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021. La metodología tiene un enfoque cuantitativo de tipo aplica de nivel descriptivo correlacional. La investigación fue básica, de corte transversal no experimental de método hipotético deductivo. La técnica utilizada es la encuesta el instrumento aplicado el cuestionario conformado con 15 preguntas en escala de Likert. Así mismo, los resultados de la fiabilidad de la variable en base al coeficiente de baremo de alfa de Cronbach es ( $,873$ ) el nivel es alto y valida el instrumento. Además, Las dimensiones administración estratégica y operativa fueron relacionadas a través del SPSS 25. Así mismo, tienen una relación significativa entre ambas para propiciar a la cadena de suministro, donde el coeficiente de determinación en porcentajes de las dimensiones; la administración estratégica (31,36%), administración táctica (62.41%), administración operativa (41,34%). En consecuencia, la cadena de suministro en la pastelería se determinó que existe relación positiva significativa en las interacciones de las dimensiones mencionadas.

Palabras clave: administración estratégica, administración táctica, administración operativa

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the supply chain in a bakery, huanuco, 2021. The methodology has a quantitative approach of the correlational descriptive level applicative type. The research was basic non experimental cross sectional hypothetical deductive method. The technique used is the survey, the instrument applied the questionnaire made up of 15 questions on a Likert scale. Likewise, the results of the reliability of the variable based on the Cronbach's alpha scale coefficient is (.873) the level is high and validates the instrument. In addition, the dimensions of strategic and operational administration were related through SPSS 25. Likewise, they have a significant relationship between both to promote the supply chain, where the coefficient of determination in percentages of the dimensions; strategic management (31.36%), tactical management (62.41%), operational management (41.34%). Consequently, the supply chain in the bakery is determined that there is a significant positive relationship in the interactions of the indicated dimensions.

Keywords: strategic management, tactical management, operational management.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito teórico la cadena de suministro se ve afectada por el incremento de los costos del transporte de los productos por las empresas que están incrementando sus tarifas y el alto nivel de competitividad en el transporte de carga.

En 2021, la realidad problemática de la pastelería que está ubicada en Huánuco, se observó una carencia de la cadena de suministro en la empresa de estudio. Muestra déficit en sus procesos de distribución y obtención de sus productos, en el cual se ve el incremento del precio. Se observó que no se enfatiza el lead time a las entregas esta situación también dependen de los cambios climáticos del país, estructura vial como también las huelgas y la inflación. También se observa la falta de capacitación al trabajador encargado al área de logística y la supervisión de calidad del producto final.

La pastelería carece de una administración estratégica en las organizaciones tienen la prioridad de cubrir las necesidades de la comunidad, el encargado de la empresa promover conjuntamente los objetivos de la empresa para la maximización del valor implementación y control provoca la integración. No abordaban en su totalidad la cual generó inconvenientes dentro de la empresa la cual muestra mucha pérdida por lo cual se busca recuperar las expectativas positivas de los consumidores, la cual no cumplían con los pedidos y entregas a tiempo de los productos lo cual generó desconfianza de los clientes.

En conclusión, se encontraron inconvenientes en la pastelería por un mal manejo de la cadena de suministros para el crecimiento de la entidad. Por lo tanto, se desarrollarán 3 factores claves para el correcto manejo tales como la administración estratégica, administración táctica, administración operativa que afectan directamente a la empresa.

Los acontecimientos de los últimos años en los cambios climáticos y sanitarios la empresa se vio directamente afectada en sus ventas, por lo tanto, la empresa disminuye sus utilidades quedando en una situación crítica de subsistir en el mercado competitivo, por ello tan solo logró mantenerse a cuenta de la liquidación de los años anteriores. Por lo mencionado estudiaremos el manejo adecuado de la cadena de suministro.

En la investigación se planteó como problema general: ¿cuál es la relación entre la cadena de suministro en la pastelería Huánuco 2021 y sus dimensiones administración estratégica, administración operativa y administración táctica? Por consiguiente, se plantea formular los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones administración estratégica y administración operativa? ¿Cuál es la relación entre administración estratégica y administración táctica? ¿Cuál es la relación entre la dimensión administración operativa y táctica?

La justificación teórica consistió en analizar globalmente la teoría que serán puntos estratégicos para comprender el proceso en el estudio de la cadena de suministro en la pastelería, asimismo profundizar el funcionamiento de la cadena de suministro en Huánuco que permitirá una mayor efectividad el desarrollo de la empresa. Por ello, al estudiar la importancia del manejo de la C S para que la empresa logre obtener un crecimiento significativo de ventas para así conseguir clientes potenciales de fidelización en la empresa y enseñar a los interesados el manejo de la logística.

Justificación metodológica la investigación se realizó en un nivel correlacional con un diseño no experimental y aplicado teniendo un enfoque cuantitativo. Por lo tanto, se analiza el correcto y adecuado uso de la cadena de suministro con una autenticidad de la validez y confiabilidad de manera que la investigación sea aplicada a futuros estudios.

Justificación práctica precisó que la cadena de suministro fue una manera de conectar con los objetivos identificados en la variable de C S. por ello, se desarrolla

conclusiones coherentes que impulse a maximizar la logística de transportar los productos finales de nuestros proveedores a clientes, la cual busca conseguir resultados eficientes para la pastelería. Por lo tanto, analizamos y recolectamos datos teóricos o metodológicos; aplicando todo lo estudiado en los diferentes cursos durante el ciclo universitario tomando temas referenciales a la cadena de suministro entre otros, así mismo la empresa se beneficia ya que se optimiza el tiempo de compra y traslado de los productos.

La formulación del objetivo general de la investigación se da en: determinar la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021 y sus dimensiones. Por consiguiente, se desarrollan los objetivos específicos: (a) determinar la relación administración estratégica y administración operativa. (b) Establecer la relación administración estratégica y administración táctica. (c) Establecer la relación administración operativa y administración táctica.

En la hipótesis general, en la investigación, existe relación positiva en la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021 y sus dimensiones. Además, en las hipótesis específicas. (a) Existe relación entre la administración estratégica y la administración operativa. (b) Existe relación entre la administración estratégica y administración táctica. (c) Existe relación entre la administración operativa y la administración táctica.

## II. MARCO TEÓRICO

Continuando con los antecedentes para la investigación que servirán como sustento de la cadena de suministro y sus dimensiones administración estratégica, administración táctica y administración operativa.

Berrones (2017) determinó que la eficiencia de la C S en México, permanentemente está en riesgo por la escasa participación de conductores de transporte de carga para la cual se requiere altos estándares al brindar dicho servicio, por lo tanto, se solicita que tengan 196 horas de capacitación la cual depende del tipo de vehículo que a manejar esto influye en la calidad del servicio de transporte.

Bofill, sablón y florido (2017) afirmaron la importancia de proponer un modelo de gestión en la cadena de suministro, su propósito principal fue la disminución de los costos en la empresa y cómo mejorar el servicio al cliente. Por ello, utilizó técnicas y herramientas en la cual pudo determinar la oferta y demanda en la cual se aplica y analiza los resultados cuando se mide y comprueba la viabilidad del objetivo propuesto en relación con el método utilizado.

Guevara (2019) sostuvo que la síntesis de integración de la CS y efectos de producción, por ello mantiene una eficiente distribución de materias prima siendo su base principal de actualización y direccionamiento en el cumplimiento de los objetivos de la implementación de un manejo administrativo activo y asertivo en la operación logística y una eficiente producción.

Ganga, Ramos, Leal y Pérez (2015) indicaron que la implementación del MCI como una estrategia la cual dará un incremento en la eficacia de la administración en la entidad. Por ello, está basado en la teoría del balanced scorecard de Kaplan y Norton de los años 90s la cual utilizó un 60% de las empresas de EE. UU y Europa para la incorporación de las estrategias efectivas para ello

realizó la matriz FODA, también tomó como población y muestra 25 personas en la obtención de resultados

Encinas del Castillo (2019) sostuvo en como objetivo en su investigación, analizar el flujo de los suministros desde su origen hasta el final. Por ello, se identifican los niveles de inventario así mismo las estrategias necesarias para satisfacer la demanda del cliente final, en la cual se desarrolla conceptos teóricos con un análisis descriptivo justificado con estudios de investigación. En conclusión, el comportamiento y la expectativa de los clientes dentro de la industria son cada vez más exigentes, por la cual se actualiza la manera de producir añadiendo valor al producto final con la fidelidad y lealtad con el suministro que se entrega en el tiempo solicitado dando una ventaja competitiva en su retorno de inversión en la C S.

Salas, Maiguel, Acevedo (2017) mencionaron en su investigación el determinar niveles de integración y colaboración de la cadena de suministro, por ente, el modelo utilizado es transversal descriptivo, para la obtención de datos se implementó el instrumento del cuestionario en la empresa de maderas y muebles en la ciudad de Barranquilla. Por lo tanto, como resultado de obtiene una alta colaboración e integración de los procesos las cuales permite definir las estrategias en los diferentes niveles de C S.

Lozano y Delgado (2015) indicaron en su investigación como su objetivo analizar la C S de la empresa con el propósito de insertar una ventaja competitiva. Por ello, tiene un tipo cuantitativo, no experimental de modelo transversal de modo descriptivo correlacional, para la obtención de datos utilizó la encuesta tomando una muestra de 22 personas, por ello, se tuvo una participación favorable en Ecuador. En sus conclusiones plantea que la C S es un elemento importante para las empresas, por lo que se ejecuta planes y se tiene controles de manera constante las cuales les permite identificar las dificultades, así poder actualizar e innovar nuevos procedimientos logísticos.

Sullo (2020) observó la optimización del espacio para incrementar la rentabilidad, para ello minimizar los costos de inventarios y pérdidas humanas o materiales en la preparación de pedidos con optimización de tiempo de distribución. Tuvo un enfoque cuantitativo en estadística descriptiva con un diseño aplicado y experimental corresponde al hipotético deductivo en la implementación de la metodología 5s. En conclusión, al aplicar las 5s se mejoró en las entregas a tiempo de las empresas ( $t=12.993$ ) en la entrega de sus productos.

Villalobo, Acevedo (2016) observaron que desarrolla un modelo de planificación en la C S colaborativa, tomando en cuenta la programación dinámica de solución y planificación de problema de producción con un estudio correlacional descriptivo de corte transversal. En conclusión, se analizó de manera exhaustiva la estructura de la C S de manera eficiente el comportamiento y así implementar el modelo propuesto a desarrollar a partir de los datos recopilados para la empresa teniendo controles satisfactorios.

Chura (2020) propuso determinar la relación entre la tasa de interés y promedio de la cadena de suministro y el desempeño exportador. Por ello, en su investigación de tipo cualitativa con un nivel aplicado y transversal, utilizando el método de recolección de datos y tablas de la web de su planilla para mejorar las exportaciones agrícolas para medir su nivel de confianza. En conclusión, la cadena de suministro mejora el desempeño de las empresas con un mayor nivel exportador de manera eficiente, el financiamiento lo utilizan las empresas que mantienen la C S que recurren a hipotecas, leasing a sí mismo se utiliza el factoring.

López, Pérez y Villamonte (2017) propusieron como objetivo la implementación de la estrategia de optimización en la unidad de planeamiento a la gerencia de compras, está encargada de planificar y proyectar futuras adquisiciones para sustentar las ventas, así mismo a través de los modelos utilizados para la evolución de la estructura organizacional. En conclusión, en la investigación se observa la

viabilidad económica y financiera en el plan de mejora que propusieron para luego dar como referencia a futuras investigaciones.

Paz (2018) propuso en su trabajo de investigación, determinar la relación de la gestión de la cadena de suministro con la calidad del servicio logístico. Por ello, en aspectos metodológicos fue descriptivo con un nivel aplicado con la variable cualitativa, con una población de 1200 trabajadores y 300 clientes en la cual tuvieron como muestra 70 clientes al igual que trabajadores con el instrumento de encuesta de escala de Likert, se obtuvo los resultados de las estadísticas de correlación SPEARMAN. En conclusión, se determinó que la gestión de la C S está relacionada de manera positiva con la calidad del servicio logístico.

Ramírez (2021) observó en su investigación como objetivo comprobar la relación entre administración de la cadena de suministro y la gestión de resultados. Está basado con diferentes herramientas que ayuda a perfeccionar y optimizar la C S y agregar el valor agregado en la cual se utilizó el modelo Porter. Por ello, se tomó una población de 120 personas; como también para la muestra se seleccionó particularidades las cuales fueron a 100 personas del entorno para esta se utilizó la técnica de encuesta con una escala ordinal. En conclusión, se establece la relación entre ambas variables al igual que con sus dimensiones en una relación positiva para C S y gestión de resultados.

Albán, Bancayan, Campos y Cárdenas (2018) determinaron como su objetivo desarrollar propuestas que permitan alinear la estrategia de la C S con la empresa. Por ello, para la identificación de la brecha se establecen herramientas financieras y teóricas en la cual se basa la situación actual de la empresa. Finalmente, en la evaluación de costos que se generaría en la implementación de los acontecimientos en la reducción de brechas en cada una de las dimensiones se observa un aumento en el ROI de 5,1% a 5.3%.

Una gestión de la cadena de suministro ayuda a las entidades a desarrollar vínculos con los proveedores para así llevar a cabo una comercialización de los bienes finales, para ello se establecen estrategias con eficacia más rápida y confiables. Para ello, se mencionan tres dimensiones (Chávez y Torres, 2015).

En la primera dimensión, administración estratégica, está determina la forma de proceder en la entidad para lograr una ventaja competitiva, la C S son necesarias en la competencia se necesita optar una orientación estratégica a corto y largo plazo deben estar correctamente establecidas para la utilización oportuna en la empresa (Chávez y Torres, 2015).

Como segunda dimensión, administración táctica, en este punto se evalúa la toma de decisiones en plazos cortos; por ello, se da la presentación de nuevos e innovadores productos a lanzar al mercado a cubrir las necesidades de los clientes, como también el procesamiento de pedidos y la entrega de los servicios, esto implica los procesos y atención que toma en secuencias relacionadas a las entidades, (Chávez y Torres, 2015).

En la tercera dimensión, administración operativa, mantiene el control del inventario de entrada y salida de los productos y materia prima, mediante la C S. por lo tanto, se incluye el almacenaje, producción y distribución de una manera interna en la empresa con una buena coordinación con otras entidades externas, (Chávez y Torres, 2015).

Jauregui (2019) determinó como objetivo en su investigación, determinar la relación que existe entre administración estratégica y el desarrollo profesional docente. Por lo tanto, tiene un diseño cuantitativo con tipo experimental como también no experimental con un estudio descriptivo – correlacional y un procedimiento hipotético deductivo. Tomando como población a los docentes de la I.E John F. Kennedy Salamanca, con una muestra de 34 docentes la técnica utilizada es la encuesta. En conclusión, se determina una significativa relación de la administración estratégica y el desarrollo profesional.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación se realizó en un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, donde según Cohen y Gómez (2019) mencionaron que la investigación se basa en la recolección y obtención de aportes científicos para resolver las dificultades del problema que se plantea. Así mismo, el enfoque cuantitativo son procesos probatorios de la recolección de datos de medición numérica.

Esta investigación fue de diseño no experimental de corte transversal de método descriptivo correlacional. Según López, Fachelli (2015) mencionaron que el estudio no se experimentó con la variable donde se puede ver los efectos de ellas mismas. Passos (2015) indicó que la variable solo se describe y analiza al igual que se manifiesta la cual permite plantear la veracidad y nulidad de la hipótesis. Además, en lo correlacional examina la existencia de relación positiva o negativa de acuerdo a la tabla de correlación. Por último, el hipotético – deductivo se da al formular las hipótesis que se analizan para determinar coherencia y conclusión. Según Bernal (2016) indicó que esta metodología es un procedimiento que evalúa la comprobación y enfrenta los sucesos reales para dar las conclusiones de las hipótesis.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

La presente investigación tuvo como única variable la cadena de suministro con sus respectivas 3 dimensiones las cuales son: administración estratégica, táctica y operativa.

Así mismo, la cantidad de indicadores por cada dimensión son: 3 y una de 2 indicadores. Por lo tanto, los ítems son 15 y el instrumento a utilizar es el cuestionario.

Así mismo, para la medición se utilizó la escala de Likert, los atributos fueron 5 estas son: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

### 3.3. Población y muestra, muestreo

La población comprende a todos los clientes frecuentes de la pastelería en Huánuco. Como manifestó Bernal (2016) que el grupo de personas de las cuales se recolecta la información y datos se procede al muestreo de la investigación.

Los criterios de inclusión: Abordo a los clientes más frecuentes que adquieren nuestros productos constantemente dos veces o tres veces por semana. Los criterios de exclusión: Se estiman a los clientes que adquieren sus productos esporádicamente en la pastelería.

La muestra, según Rodríguez, Pérez (2015) mencionaron que de toda la población se selecciona y se toma una fracción a eso se denomina muestra, para procesar la información se aplica las encuestas a 50 personas tales como trabajadores y clientes frecuentes en la cual se tuvo como un resultado de 0.873 del alfa de Cronbach, siendo un valor aceptable en la fiabilidad del instrumento. Además, tiene un muestreo no probabilístico la cual proporciona la proximidad y accesibilidad del tema relacionado.

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

#### Fase 1: Aplicación de la entrevista

Se analizó y realizó la recolección de la información brindada por los 3 colaboradores más antiguos de la pastelería para así obtener conocimiento particular que permiten deducir la característica de la cadena de suministro en la pastelería, Huánuco, 2021.

La investigación aplicó la técnica de la entrevista, según Bernal (2016) se basa en el encuentro de dos personas que intercambian información para obtener los resultados del problema o tema específico mediante el entrevistador y el entrevistado.

Las síntesis dadas por los 3 expertos

En la Pregunta uno se obtuvo una síntesis: la cadena de suministro son procesos que ayudan a la empresa en su planificación de producción, procesamiento de pedidos, gestión de inventario y su almacenamiento: por ello, explota su potencial de manera más eficiente.

En la Pregunta dos se obtuvo una síntesis: en la C S se debe implementar estrategias alineadas en la actualidad adaptada a los diferentes cambios del entorno empleando el control de gastos y una eficiente distribución del producto final.

En la Pregunta tres se obtuvo una síntesis: si hay déficit en la administración estratégica todos los procesos son ineficientes por lo cual los entrevistados coinciden en sus opiniones.

En la pregunta cuatro se logró una síntesis: en la administración táctica es una estrategia por la cual los entrevistados coinciden.

En la Pregunta cinco se obtuvo una síntesis: en la administración operativa en sus procesos y cómo se relacionan con el tema principal. Por ello, los entrevistados coinciden en dar sus opiniones.

## Fase 2: Aplicación de cuestionario

El instrumento de esta investigación para la obtención de datos fue a través del cuestionario (enfoque cuantitativo) que contó con 15 ítems que se realizan de sus variables y las dimensiones las preguntas fueron de escala Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre).

El cuestionario fue evaluado por personas conocedoras y expertas en el tema.

### 3.5. Procedimiento

Los procedimientos de análisis y abstracción de datos en la investigación se desarrollan mediante la encuesta y el instrumento del cuestionario la cual está compuestas por 15 ítems las cuales fueron validadas por expertos de investigación. En la medición se emplea el cuestionario digital de Google formulario el problema general y los específicos que se les hicieron a los trabajadores más antiguos en la pastelería, los cuales nos brindaron la autorización para que sus respuestas estén colocadas en la investigación.

En el método cuantitativo se realizó unas preguntas con 15 ítems 3 dimensiones con sus respectivos indicadores de cada dimensión.

Se utilizó el SPSS 25 para el análisis estadístico la cual se procesó para la obtención de resultados en las tablas y gráficos correspondientes en su interpretación de cada una.

### 3.6. Método de análisis de datos

La realización del análisis descriptivo de la recolección de datos que se obtuvo mediante el instrumento, así mismo al procesar en el SPSS y el Rho Spearman,

para así conseguir las gráficas y tablas de frecuencia de distribución de la variable y dimensiones que se han interpretado. Según Hernández, Fernández, Baptista (2014) mencionaron que cuando se recolecta la información y al analizar los datos cuantitativos para así llegar a sustraer las conclusiones. Por ello, se desarrolla la veracidad de la hipótesis al obtener el grado de relación y su significancia, la cual permite determinar la relación de la variable y sus dimensiones de estudio, para después dar las conclusiones.

### 3.7. Aspectos éticos

Se respeta los lineamientos dictados por la Universidad César Vallejo al igual que el uso de la normativa APA para la correcta redacción de los autores para así poder tener una confiabilidad del estudio realizado la cual no vulnera los derechos de Autoría.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

Está basado en una prueba definitiva de 50 personas en la cual se utilizó el Alfa Cronbach donde se obtuvo como resultado un 0,873 con un número de elementos de 15 ítems teniendo un valor aceptable en la fiabilidad del instrumento utilizado.

**Tabla 1**

#### **Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión administración estratégica**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	2,0	2,0	2,0
	casi nunca	2	4,0	4,0	6,0
	a veces	15	30,0	30,0	36,0
	casi siempre	22	44,0	44,0	80,0
	siempre	10	20,0	20,0	100,0
	total	50	100,0	100,0	

El 36% del acumulado fue la brecha que se muestra en la tabla de distribución de frecuencias y corresponde a “nunca (2%) + casi nunca (4%) + a veces (30%)”. Se toma como una brecha en la cual se tiene que mejorar las acciones tomadas para el correcto uso de la dimensión. El 64% casi siempre y siempre nos indica el buen trabajo que se está realizando en la administración estratégica.

**Tabla 2****Distribución de la frecuencia de datos sobre la dimensión administración táctica**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	casi nunca	3	6,0	6,0	6,0
	a veces	13	26,0	26,0	32,0
	casi siempre	26	52,0	52,0	84,0
	siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El 32% del acumulado es la brecha en la distribución de la frecuencia que se muestra en la tabla y corresponde a “casi nunca de a veces (6%) + a veces (26%)”. Por ello, se debe mejorar las acciones tomadas para un correcto uso de la dimensión. El 68% de las variaciones de casi siempre y siempre indican que se tiene que reforzar estrategias en la administración táctica.

**Tabla 3****Distribución de frecuencia de datos sobre la dimensión administración operativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	a veces	22	44,0	44,0	44,0
	casi siempre	21	42,0	42,0	86,0
	siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

El 44% de los datos nos indico que hay un acumulado de porcentaje en la distribución de frecuencia de a veces. Por ende, se debe mejorar las acciones para una eficiente aplicación de la dimensión. El 56% de las variaciones casi siempre y siempre señala que se debe mantener la gestión de una buena administración operativa.

## 4.2 Análisis Inferencial

**Análisis de relación:** entre la dimensión administración estratégica y operativa.

a) Hipótesis a demostrar

Ho: no existe relación entre la dimensión administración estratégica y operativa

H1: si existe relación entre la dimensión administración estratégica y operativa

b) Datos críticos

Si:  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

$P=0,000$              $p\text{-valor} < 0.01$

c) Conclusión

H1: si existe relación entre la dimensión administración estratégica y operativa

Calcular el coeficiente de determinación de  $(0.560) * (0.560) = 0.31$  son adecuadas en la relación con un nivel de confianza del 95%. Por ello. Se expresado en porcentaje=  $0.31 * 100 = 31.36\%$ .

**Análisis de relación:** de la dimensión administración estratégica y táctica

a) Hipótesis a demostrar

Ho: no existe relación entre la dimensión administración estratégica y táctica

H1: si existe relación entre la dimensión administración estratégica y táctica

b) Datos críticos

Si:  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

$P=0,000$        $p\text{-valor} < 0.01$

c) Conclusión

H1: si existe relación entre la dimensión administración estratégica y táctica, la cual indica una relación significativa la cual se demuestra al calcular el coeficiente de determinación de  $(0.790) * (0.790) = 0.62$  y lo expresado en porcentaje=  $0.62 * 100 = 62.41\%$

**Análisis de relación:** de la dimensión administración operativa y táctica

a) Hipótesis a demostrar

$H_0$ = la dimensión administración operativa y táctica relacionan

$H_1$ =la dimensión administración operativa y táctica si relacionan

b) Datos críticos

Si:  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula

$P=0,000$        $p\text{-valor} < 0.01$

c) Conclusión

$H_1$ =la dimensión administración operativa y táctica si relacionan

Las medidas para la pastelería son adecuadas con un nivel de confianza del 95% teniendo un coeficiente de determinación de  $(0.643) * (0.643) = 0.41$ , también expresado en porcentaje=  $0.41 * 100 = 41.34\%$

## V. DISCUSIÓN

Este estudio se llevó a cabo como única variable la cadena de suministro con sus dimensiones administración estratégica, táctica y operativa las cuales cada dimensión fue relacionada entre sí. Por lo tanto, la cadena de suministro desarrolla actividades eventualmente de complejidad en diferentes áreas de la dirección logística.

En relación a la primera hipótesis en los resultados obtenidos se indica que si existe relación positiva en la cadena de suministro. Por ello, en la interrelación de las dimensiones administración estratégica y operativa con una hipótesis de que existe relación entre ambas dimensiones fue aceptado con ( $p < 0,05$ ;  $p = 0,560$ ). Si lo ponemos en porcentaje sería un 31.36%. Por su parte Ramírez (2021), señala que existe relación positiva entre la cadena de suministro y la gestión de resultados teniendo un 57% de su nivel con 27% desfavorable y 16% de favorable. Por ende, esto significa una mejora en la C S y gestión de resultados. Así mismo, Chura (2020) identificó que el uso del financiamiento de la C S tiene una relación significativa y positiva con desempeño del exportador para así poder acceder con mayores opciones financieras de una cadena de suministro de un producto final exportado.

En relación a la segunda hipótesis se manifiesta la correlación de las dimensiones administración estratégica y táctica, donde se manifiesta que existe una relación significativa con ( $p < 0,05$ ;  $p = 0,790$ ). También lo podemos expresar en porcentaje dando como resultado un 62.41%. Por ello. Cruz (2017), identifica el grado de correlación significativa en la gestión estratégica y competitividad, por la cual dicha relación ayuda al crecimiento empresarial y así estandarizar los procesos de producción dando una mejora en la calidad del producto donde se muestre el cambio positivo entre las expectativas de incrementar las ventas aplicando estrategias tácticas de toma de decisiones con resultados favorables.

Así también, el vínculo de ambas dimensiones es primordial para el desarrollo de la organización, debido a esto se obtiene una ventaja competitiva eficiente y favorable en el desarrollo empresarial. Por lo tanto, el conocimiento del encargado de la empresa juega un papel muy importante para la toma de decisiones de manera eficiente para otorgar un valor agregado y rentabilidad en su posicionamiento en el mercado.

En la tercera hipótesis se menciona una relación entre las dimensiones de administración operativa y táctica. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ya que existe relación significativa entre ambas dimensiones, si expresamos en porcentaje nos da un 41.34% al calcular el coeficiente de determinación, teniendo ( $p < 0,05$ ;  $p = 0,643$ ). Así mismo, Lozano y Delgado (2015), realizó un análisis de la C S en la ciudad de Guayaquil, en la cual obtuvo como resultado que la ventaja competitiva en el proceso de distribución y control de inventario y stock.

Por ello, se conocen de procesos productivos y abastecimiento y de costos de producción. Por ende, se muestra un impacto positivo en la implementación de la cadena de suministro que favorece en el ordenamiento de los suministros de la empresa. Una estrategia de transporte de mercadería influye de manera eficiente al servicio al cliente, planteando nuevas rutas para la entrega de los productos a tiempo obteniendo así la fiabilidad de los clientes y proveedores de manera conjunta.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que las dimensiones administración estratégica, táctica y operativa se encuentran relacionadas por ello permiten que la cadena de suministro obtenga un mayor desempeño dentro de las empresas.
2. Las interacciones positivas de las dimensiones administración estratégica y operativa (correlación de dimensión 31.36%); administración estratégica y táctica (D C= 62.41%); administración táctica y operativa (D C = 41.34%).
3. Se demostró en los objetivos específicos administración estratégica y administración operativa. La correlación Rho de Spearman es (.560) por ello significa que hay una correlación positiva significativa ( $,000 < 0.05$ ).
4. Se evidencio el objetivo específico, que existe una relación entre la administración táctica y administración operativa. Conforme al Rho Spearman (.643) por ende, se encuentra con la correlación positiva de manera significativa del valor ( $,000 < 0,05$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda implementar el uso de las dimensiones administración estratégica, administración táctica y la administración operativa que están relacionadas entre ellas.
2. Se recomienda utilizar el método y los instrumentos que se estudió en este trabajo de investigación para dar solución a problemas similares que se presenten dentro de las entidades.
3. Se sugiere al director general de logística la optimización de los procesos de ejecución de gastos en las contrataciones para cumplir con el planeamiento estratégico y operativo dentro de la empresa.
4. Se deben realizar mayores estudios de más dimensiones para la cadena de suministro.

## REFERENCIAS

- Albán, A., Bancayan, M., Campos, H. y Cárdenas, R. (2018). Alineamiento de la estrategia de la cadena de suministro a la estrategia de negocio de azúcar s.a. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2688324>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3.<sup>a</sup> ed.). México: Grupo editorial patria
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson Educación.
- Berrones, L. (2017). Choferes del autotransporte de carga en México: investigaciones sobre condiciones laborales y la cadena de suministro, argentina núm. 17, 2017, pp. 251-266 recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3330/333053372012.pdf>
- Bofill, A., sablón, N. y florido, R. (2017). Procedimiento para la gestión de inventarios en el almacén central de una cadena de suministro. Ecuador recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus06117.pdf>
- Chávez, J. y Torres, R. (2015). Supply Chain Management, logrando ventajas competitivas a través de la gestión de la cadena de suministro. 2da ed. Santiago de Chile: RIL Editores. <https://docer.com.ar/doc/nc5v88x>
- Chura, R. (2016). El financiamiento de la cadena de suministro y el desempeño exportador en las empresas del sector agroexportador del Perú, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40703>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación. ¿Para qué?* Lima: TESEO.

- Cruz, B. (2017). Gestión Estratégica y Competitividad Sostenible en Empresas Gráficas de Lima Metropolitana-2016. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22028>
- Encinas del Castillo. (2019). Caracterización teórica de la cadena de suministros de una OEM automotriz: sistemas. <http://ith.mx/posgrado/mii/tesis/Ana%20Rosa%20Encinas%20del%20Castillo.pdf>
- Fernández, C., Hernández, R. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6th ed.). McGraw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
- Ganga, F., Ramos, M.E., Leal, A.G. y Pérez, K. (2015). Administración estratégica: Aplicación del cuadro de mando integral (CMI) a una organización no gubernamental. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 21 (1), 136-159.
- Guevara, J. (2019). La cadena de suministro desde una perspectiva de la teoría de restricciones en el sector lácteos. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29921/1/042%20GMC.pdf>
- Iglesias, A. (2016) La gestión de la cadena de suministro. Madrid: ESIC EDITORIAL
- Jáuregui, W. (2019). Administración estratégica y desarrollo profesional docente en la institución educativa nº 1136 John f. Kennedy, ate, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42839>
- López, C., Pérez, A. y Villamonte J. (2017). Gestión de la demanda para optimizar la supply chain de la empresa VAN S.A.C. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1972>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona - España: Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II. 4.

- Lozano, A. y Delgado, K. (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 recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10021>
- Passos, E. (2015). Metodología para la presentación de trabajo de investigación: una manera práctica de aprender a investigar, investigando. (2th ed.). Alpha Editores.  
[https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion+variable+independiente&source=gbs\\_navlinks](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion+variable+independiente&source=gbs_navlinks)
- Ramírez, J. (2021) Administración de la cadena de suministro y gestión por resultados en la dirección general de logística de la FAP, 2020. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57026>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Revista EAN.
- Salas K, Miguél H, Acevedo J. (2017), Inventory Management Methodology to determine the levels of integration and collaboration in supply chain. Revista chilena de ingeniería, <https://www.redalyc.org/pdf/772/77252418014.pdf>.
- Sullo, M. (2019). 5 s para mejorar la gestión de almacenes y el servicio al cliente en empresas industriales, Lima 2019. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40893/Sullo\\_RMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40893/Sullo_RMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villalobo. A. Y Acevedo, J. (2016). Planificación maestra de operaciones en la gestión de la cadena de suministro colaborativa en contexto de incertidumbre propuesta de modelo <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/989>

# ANEXOS

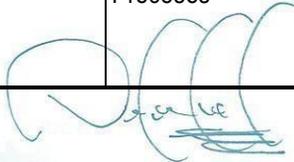
## ANEXO 1

Variable	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Cadena de suministro	Según (Chávez y torres, 2015). La C S está formada por varios procesos estratégicos y sistematizados con sus actividades de gestión de abastecimiento. Por lo cual, los encargados de dirigir y gestionar cada movimiento del traslado de los productos, también de dar información de sus distribuidores y usuarios que están alineados para ejecutar los servicios de manera eficiente. así mismo (iglesias, 2016) menciono que la colaboración de los canales de distribución como externos e internos por lo cual están relacionados con la gestión y planificación de las compras físicas del producto	Los datos que se van a obtener en mediante cuestionario que están relacionados con las dimensiones.  - Administración estratégica. - Administración táctica. - Administración operativa.	Administración estratégica	Diseño de trabajo	<b>Likert: Ordinal</b>  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Control de inventario		
			Ventaja competitiva		
			Administración táctica	Procedimiento de pedidos	
			Entrega de servicio		
			Compromiso		
			Administración operativa	Canal de distribución	
			Supervisión de procesos		

ANEXO 2

Título de la investigación: Cadena de Suministro en una Pastelería, Huánuco, 2021								
Apellidos y nombres del investigador: CERVANTES MALQUI, DENIS MABEL								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Cadena de suministro	Administración Estratégica	Diseño de Trabajo	Usted ejecuta los procesos de elaboración y comercialización de los productos depastelería en base a los lineamientos de la empresa.	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre				
			Usted utiliza una metodología en la pastelería para el manejo y control de sus inventarios					
		Control de Inventario	Usted tiene en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados					
			Usted considera que la ventaja competitiva es un punto importante para la pastelería					
	Ventaja Competitiva	Usted cree que la pastelería cumple con las expectativas de los clientes al ofrecer un buen servicio.						
		Usted ejecuta los procesos de elaboración y comercialización de los productos depastelería en base a los lineamientos de la empresa.						
	Administración Táctica	Procedimiento de Pedido	La empresa / pastelería desarrolla capacitaciones para mejorar el servicio con los clientes					
			Usted considera que la calidad de sus productos es una ventaja competitiva de la pastelería para mejorar la eficiencia en la producción					
		Entrega de Servicio	Los procesos logísticos están sistematizados que garanticen el resultado de sus productos					
			La empresa hace llegar su mercadería con buena protección					
	Administración Operativa	Compromiso	La empresa / pastelería desarrolla capacitaciones para mejorar el servicio con los clientes					
			La pastelería cuenta con canales de distribución que ayudan a la rapidez de entrega de sus productos					
Canal de Distribución		Usted considera que la planificación establecida para la entrega de productos ayuda controlar riesgos						
		Supervisión de Procesos	La pastelería cuenta con personal encargado para el proceso de entrega del producto en el tiempo establecido					
La pastelería cuenta con un cronograma laboral en lo que respecta los horarios y tiempos de trabajo								
Usted considera que la pastelería tiene una buena comunicación y relación con los clientes								
Firma del experto	 Dr. César Eduardo Jiménez Calderón COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN CORLAD - LIMA 028255		Fecha / /					

Título de la investigación: Cadena de Suministro en una Pastelería, Huánuco, 2021							
Apellidos y nombres del investigador: CERVANTES MALQUI, DENIS MABEL							
Apellidos y nombres del experto: Bueno Galarza, Elba Rossari							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Cadena de suministro	Administración Estratégica	Diseño de Trabajo	Usted ejecuta los procesos de elaboración y comercialización de los productos de pastelería en base a los lineamientos de la empresa.	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre			
			Usted utiliza una metodología en la pastelería para el manejo y control de sus inventarios				
		Control de Inventario	Usted tiene en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados				
			Usted considera que la ventaja competitiva es un punto importante para la pastelería				
		Ventaja Competitiva	Usted cree que la pastelería cumple con las expectativas de los clientes al ofrecer un buen servicio.				
			Usted ejecuta los procesos de elaboración y comercialización de los productos de pastelería en base a los lineamientos de la empresa.				
	Administración Táctica	Procedimiento de Pedido	La empresa / pastelería desarrolla capacitaciones para mejorar el servicio con los clientes				
			Usted considera que la calidad de sus productos es una ventaja competitiva de la pastelería para mejorar la eficiencia en la producción				
		Entrega de Servicio	Los procesos logísticos están sistematizados que garantizan el resultado de sus productos				
			La empresa hace llegar su mercadería con buena protección				
	Compromiso	La empresa / pastelería desarrolla capacitaciones para mejorar el servicio con los clientes					
	Administración Operativa	Canal de Distribución	La pastelería cuenta con canales de distribución que ayudan a la rapidez de entrega de sus productos				
Usted considera que la planificación establecida para la entrega de productos ayuda controlar riesgos							
Supervisión de Procesos		La pastelería cuenta con personal encargado para el proceso de entrega del producto en el tiempo establecido					
		La pastelería cuenta con un cronograma laboral en lo que respecta los horarios y tiempos de trabajo					
		Usted considera que la pastelería tiene una buena comunicación y relación con los clientes					
Firma del experto 			Fecha / /				

Título de la investigación: Cadena de Suministro en una Pastelería, Huánuco, 2021							
Apellidos y nombres del investigador: CERVANTES MALQUI, DENIS MABEL							
Apellidos y nombres del experto: Chávez Correa, Alan Gabriel							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	CATEGORIAS	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Cadena de suministro	Administración Estratégica	Diseño de Trabajo	Usted ejecuta los procesos de elaboración y comercialización de los productos de pastelería en base a los lineamientos de la empresa.	1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre			
			Usted utiliza una metodología en la pastelería para el manejo y control de sus inventarios				
		Control de Inventario	Usted tiene en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados				
			Usted considera que la ventaja competitiva es un punto importante para la pastelería				
		Ventaja Competitiva	Usted cree que la pastelería cumple con las expectativas de los clientes al ofrecer un buen servicio.				
			Usted ejecuta los procesos de elaboración y comercialización de los productos de pastelería en base a los lineamientos de la empresa.				
	Administración Táctica	Procedimiento de Pedido	La empresa / pastelería desarrolla capacitaciones para mejorar el servicio con los clientes				
			Usted considera que la calidad de sus productos es una ventaja competitiva de la pastelería para mejorar la eficiencia en la producción				
		Entrega de Servicio	Los procesos logísticos están sistematizados que garantizan el resultado de sus productos				
			La empresa hace llegar su mercadería con buena protección				
	Administración Operativa	Compromiso	La empresa / pastelería desarrolla capacitaciones para mejorar el servicio con los clientes				
			Canal de Distribución		La pastelería cuenta con canales de distribución que ayudan a la rapidez de entrega de sus productos		
		Supervisión de Procesos	Usted considera que la planificación establecida para la entrega de productos ayuda controlar riesgos				
			La pastelería cuenta con personal encargado para el proceso de entrega del producto en el tiempo establecido				
La pastelería cuenta con un cronograma laboral en lo que respecta los horarios y tiempos de trabajo							
Usted considera que la pastelería tiene una buena comunicación y relación con los clientes							
Firma del experto			Fecha / /				

ANEXO 3

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	SISTEMA DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la cadena de suministro en la pastelería Huánuco 2021 y sus dimensiones administración estratégica, administración operativa y administración táctica?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones administración estratégica y administración operativa?</p> <p>¿Cuál es la relación entre administración estratégica y administración táctica?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión administración operativa y táctica?</p>	<p><b>OBJETIVO PRINCIPAL:</b></p> <p>Determinar la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021 y sus dimensiones</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>A. Determinar la relación administración estratégica y administración operativa.</p> <p>B. Establecer la relación administración estratégica y administración táctica.</p> <p>C. Establecer la relación administración operativa y administración táctica.</p>	<p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL:</b></p> <p>Existe relación positiva en la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021 y sus dimensiones</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>A. Existe relación entre la administración estratégica y la administración operativa.</p> <p>B. Existe relación entre la administración estratégica y la administración táctica.</p> <p>C. Existe relación entre la administración operativa y la administración táctica.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Cadena de Suministro</p> <p>Dimensión 1: Administración Estratégica</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de trabajo</li> <li>- Control de inventario</li> <li>- Ventaja competitiva</li> <li>-</li> </ul> <p>Dimensión 2: administración táctica.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de pedidos.</li> <li>- Entrega de servicios.</li> <li>- Compromiso.</li> <li>-</li> </ul> <p>Dimensión 3: administración operativa.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Canal de distribución.</li> <li>- Supervisión de procesos</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Tipo: No experimental.</p> <p>Nivel: Aplicada.</p> <p>Método: Descriptivo.</p> <p>Diseño: Investigación correlacional.</p> <p>Población: Se evaluó de manera aleatoria entre clientes y colaboradores de la empresa.</p> <p>Muestra: Se tomó como muestra a 50 personas.</p>

## ANEXO 4

### CUESTIONARIO

**INSTRUCCIONES:** Por favor, marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

<b>NUNCA</b>	<b>CASINUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>Administración estratégica</b>					
1	Usted ejecuta los procesos de elaboración y comercialización de los productos de pastelería en base a los lineamientos de la empresa.					
2	Usted utiliza una metodología en la pastelería para el manejo y control de sus inventarios					
3	Usted tiene en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados					
4	Usted considera que la ventaja competitiva es un punto importante para la pastelería					
5	Usted cree que la pastelería cumple con las expectativas de los clientes al ofrecer un buen servicio.					
	<b>Administración táctica</b>					
6	La empresa / pastelería desarrolla capacitaciones para mejorar el servicio con los clientes					
7	Usted considera que la calidad de sus productos es una ventaja competitiva de la pastelería para mejorar la eficiencia en la producción					
8	Los procesos logísticos están sistematizados que garanticen el resultado de sus productos					
9	La empresa hace llegar su mercadería con buena protección					
10	La empresa / pastelería desarrolla capacitaciones para mejorar el servicio con los clientes					
	<b>Administración operativa</b>					
11	La pastelería cuenta con canales de distribución que ayudan a la rapidez de entrega de sus productos					
12	Usted considera que la planificación establecida para la entrega de productos ayuda controlar riesgos					
13	La pastelería cuenta con personal encargado para el proceso de entrega del producto en el tiempo establecido					
14	La pastelería cuenta con un cronograma laboral en lo que respecta los horarios y tiempos de trabajo					
15	Usted considera que la pastelería tiene una buena comunicación y relación con los clientes					

## ANEXO 5

Tabla 4 prueba de alfa de cronbach

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,873	15

Tabla 5 correlaciones de las dimensiones de Pearson

### Correlaciones

		Administracion_ Estrategica	Administracion_ Tactica	Administracion_ Operativa
Administracion_Estrategica	Correlación de Pearson	1	,790**	,560**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	50	50	50
Administracion_Tactica	Correlación de Pearson	,790**	1	,643**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	50	50	50
Administracion_Operativa	Correlación de Pearson	,560**	,643**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	50	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## ANEXO 6

### Cadena de Suministro en una Pastelería, Huánuco, 2021

Descripción del formulario

1). Usted ejecuta los procesos de elaboración y comercialización de los productos de pastelería en base a los lineamientos de la empresa.

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

2). Usted utiliza una metodología en la pastelería para el manejo y control de sus inventarios

- NUNCA
- CASI NUNCA
- A VECES
- CASI SIEMPRE
- SIEMPRE

3). Usted tiene en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados

## ANEXO 7

encuesta 3 PASTEL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0	Usted ejecuta los procesos de elaboración y comercialización de los productos de ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	P2	Númerico	8	0	Usted utiliza una metodología en la pastelería para el manejo y control de sus inven...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P3	Númerico	8	0	Usted tiene en cuenta la rotación de los insumos y productos inventariados	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	P4	Númerico	8	0	Usted considera que la ventaja competitiva es un punto importante para la pastelería	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	P5	Númerico	8	0	Usted cree que la pastelería cumple con las expectativas de los clientes al ofrecer ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	P6	Númerico	8	0	La empresa / pastelería desarrolla capacitaciones para mejorar el servicio con los cl...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	P7	Númerico	8	0	Usted considera que la calidad de sus productos es una ventaja competitiva de la p...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	P8	Númerico	8	0	Los procesos logísticos están sistematizados que garantizan el resultado de sus pr...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	P9	Númerico	8	0	La empresa hace llegar su mercadería con buena protección	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	P10	Númerico	8	0	La empresa / pastelería desarrolla capacitaciones para mejorar el servicio con los cl...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	P11	Númerico	8	0	La pastelería cuenta con canales de distribución que ayudan a la rapidez de entreg...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	P12	Númerico	8	0	Usted considera que la planificación establecida para la entrega de productos ayud...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	P13	Númerico	8	0	La pastelería cuenta con personal encargado para el proceso de entrega del product...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	P14	Númerico	8	0	La pastelería cuenta con un cronograma laboral en lo que respecta los horarios y tie...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	P15	Númerico	8	0	Usted considera que la pastelería tiene una buena comunicación y relación con los ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

## ANEXO 8

### ENTREVISTA

1. ¿cómo asocia usted la cadena de suministro e la pastelería, Huánuco, 2021?

Se asocia con procesos, las cuales ayudan a exportar el potencial de manera eficiente para la empresa

2. ¿Qué estrategias pueden utilizar para la cadena de suministro en la pastelería, Huánuco, 2021?

- Mejorar la red de distribución
- Monitoriar el flujo de caja

3. ¿Cómo afectaría la falta de la administración estratégica en la cadena de suministro en la pastelería, Huánuco, 2021?

- Mala subcontratación
- Deficit de productos a fabricar
- costo de almacenaje

4. ¿Cómo altera la falta de administración táctica para la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021?

⇒ Bajo rendimiento de negocio el dueño  
o la quiebra  
2

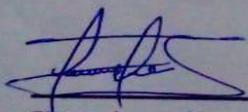
5. ¿Cómo altera la falta de administración operativa para la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021?

Reducción de costos Respetar los tiempos de entrega

Mejoras la comunicación

Yo Isaías Haro Chuquino

Con DNI 23085082 QUE ESTA DE ACUERDO QUE SUS OPINIONES sean puestas en la tesis cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021 de la señorita Denis Mabel Cervantes Malqui

  
Firma de conformidad con lo mencionado

## ENTREVISTA

1. ¿Cómo ve usted la cadena de suministro e la pastelería, Huánuco, 2021?  
Se asocia con procesos, las cuales ayudan a exportar el potencial de manera eficiente por la empresa

2. ¿Qué estrategias pueden utilizar para la cadena de suministro en la pastelería, Huánuco, 2021?

- Mejorar la red de distribución
- Monitorear el flujo de caja

3. ¿Cómo afectaría la falta de la administración estratégica en la cadena de suministro en la pastelería, Huánuco, 2021?

- Mala subcontratación
- Deficit de productos a fabricar
- Costo de almacenaje

4. ¿Cómo altera la falta de administración táctica para la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021?

Bajo Rendimiento En el negocio

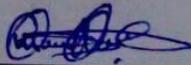
Los dueños están invirtiendo más y ganando menos

5. ¿Cómo altera la falta de administración operativa para la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021?

Ahora el cliente compra con decisiones más informadas e inseluyentes.

Yo Waldir Haro Vásquez

Con DNI 70678852 QUE ESTA DE ACUERDO QUE SUS OPINIONES sean puestas en la tesis cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021 de la señorita Denis Mabel Cervantes Malqui



Firma de conformidad con lo mencionado

# ENTREVISTA

1. ¿Cómo se relaciona usted con la cadena de suministro y el pastelería, Huánuco, 2021?

Con el Gobierno Regional  
Entrevista en la zona de  
pastelería en la zona

2. ¿Qué estrategias pueden utilizarse para la cadena de suministro en el pastelería, Huánuco, 2021?

Mejorar los tiempos de entrega  
Mejorar los costos de producción

3. ¿Cómo afecta la falta de la administración estratégica en la cadena de suministro en el pastelería, Huánuco, 2021?

Los pasteleros que trabajan y administran los recursos  
deben estar preparados para los cambios.

4. ¿Cómo altera la falta de administración táctica para la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021?

- Ineficiente en la toma de decisiones
- NO contar con coordinación adecuada

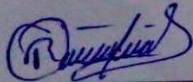
5. ¿Cómo altera la falta de administración operativa para la cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021?

Reducción el costo de transporte

Diminución de calidad

Yo Rosbith Haro Vásquez

Con DNI 7064885 QUE ESTA DE ACUERDO QUE SUS OPINIONES sean puestas en la tesis cadena de suministro en una pastelería, Huánuco, 2021 de la señorita Denis Mabel Cervantes Malqui



Firma de conformidad con lo mencionado

## ANEXO 9

VALIDACION DE EXPERTOS			
Nº	EXPERTO	CALIFICACION DE INSTRUMENTO	ESPECIALIDAD
1	Dra. BUENO GALARZA ELBA ROSSARI	Aplicable	Investigador
2	Dr. CHÁVEZ CORREA ALAN GABRIEL	Aplicable	Investigador
3	Dr. JIMÉNEZ CALDERÓN CÉSAR EDUARDO	Aplicable	Investigador