



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Análisis de la Cadena de suministro de la empresa Olva Courier, Chimbote
en los años 2013-2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Orbegozo Altamirano Estefany Marialy

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodriguez Olenka

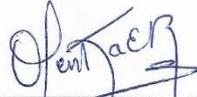
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de operaciones

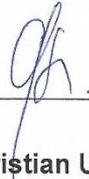
CHIMBOTE-PERÚ

2017

Página del jurado



**Dra. Olenka Espinoza
Rodriguez
Presidenta**



**Mg. Cristian Urbina
Suasnabar
Secretario**



**Dra. Jaela Peña Romero
Vocal**

Dedicatoria

A Dios por iluminar mi camino
y guiar mi sendero para
concluir mi carrera.

A mi padre por su absoluto e
incondicional apoyo en cada
una de las decisiones que he
tomado con sus sabios
consejos.

A mi madre por su
dedicación y amor en todo el
trayecto de mi vida y cada
una de las noches de estudio
que me acompañó.

A mi hermana que con sus
palabras de aliento y ánimos
aun en la distancia me dio
razones para continuar sin
decaer

Agradecimiento

Gracias a Dios quien fue el principal motivador para seguir con esmero.

A mis padres por ser mis ejemplos de vida, confiar y creer en mí en cada paso que he dado.

A mi padre que siempre ha deseado lo mejor para mí y que con sus consejos ha orientado mi vida.

A mi madre que con su amor y dedicación he logrado terminar un proyecto importante de mi vida.

A mis asesores quienes con su paciencia, dedicación y apoyo compartieron su conocimiento.

Declaración de autenticidad

Yo Estefany Marialy Orbegozo Altamirano con DNI 72325421, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y auténtica.

Asimismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son veraz y auténtica.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, reclutamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto de en normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Estefany Marialy Orbegozo Altamirano

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada:

“Análisis de la cadena de Suministro de Olva Courier Chimbote 2013-2015”.

La misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

La autora.

ÍNDICE

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Presentación	5
Resumen	8
Abstract	9
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS	14
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	17
1.3.1. Cadena de Suministro	17
1.4. Formulación del problema:	26
1.5. Justificación	26
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos:	27
1.7.1. General:	27
1.7.2. Específicos:	27
II. MÉTODO	29
2.1. Diseño de la investigación	29
2.2. Variable, Operacionalización	30
2.2.1. Variable	30
2.2.2. Operacionalización	30
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	33
Contrastación de hipótesis	39
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIÓN	47
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. PROPUESTA	51
VIII. REFERENCIAS	59
ANEXO 1: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

ANEXO 3: GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA

ANEXO 4: GUÍA DE ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

Anexo 5: Instrumento 01: Entrevista

ANEXO 6: Instrumento 02: Guía de análisis documental

Resumen

Este trabajo tuvo como objetivo analizar la cadena de suministro de la empresa, así como específicamente identificar la cadena de valor, analizar el desempeño del proceso de transporte, analizar el proceso de distribución, y el servicio al cliente y una propuesta de mejora en la satisfacción del cliente bajo la gestión de tiempos en la distribución. Asimismo la investigación fue tipo descriptivo con diseño longitudinal, cuya población estuvo constituida por los 25 empleados de la empresa, y los documentos en detalle. Es así que para recabar la información necesaria se aplicó una entrevista para el área administrativa y el área operativa y se revisó en detalle la documentación. Luego de realizar el proceso de investigación se llegó a las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados que existen demoras en el tiempo de carga, ya que de 30 minutos en el año 2013, en el año 2015 son 70 minutos el tiempo de recojo de paquetería y documentos también aumentó de 20 minutos en el año 2013 a 40 minutos en el año 2015, que los reclamos en base a llamadas telefónicas aumentaron ya que en el año 2013 solo eran 250 y 500 reclamos en el año 2015. Además se plantea una propuesta de mejora en la satisfacción del cliente en base a la gestión de tiempos en la distribución.

Palabras claves: Cadena de suministro, Cadena de valor, transporte, distribución, servicio al cliente.

Abstract

This work aimed to analyze the supply chain of the company, as well as specifically identify the value chain, analyze the performance of the transportation process, analyze the distribution process, and customer service and a proposal for improvement in satisfaction Of the client under the management of times in the distribution. Also the research was descriptive type with longitudinal design, whose population was constituted by the 25 employees of the company, and the documents in detail. In order to obtain the necessary information, an interview was applied for the administrative area and the operational area and the documentation was reviewed in detail. After carrying out the investigation process, the conclusions were reached according to the stated objectives that there are delays in the loading time, since of 30 minutes in the year 2013, in the year 2015 is 70 minutes the time of collection of parcels And documents also increased from 20 minutes in the year 2103 to 40 minutes in 2015, that claims based on telephone calls increased since in the year 2013 there were only 250 and 500 claims in the year 2015. In addition a proposal is proposed Improvement in customer satisfaction based on time management in distribution.

Key words: Supply chain, Value chain, transportation, distribution, customer service.