



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la gestión de abastecimiento para mejorar el nivel de servicio
en el área de compras de la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR

Jaher Leguía Lopez

ASESOR

Mg. Roberto Carlos Conde Rosas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión empresarial y productiva

LIMA – PERÚ

2018

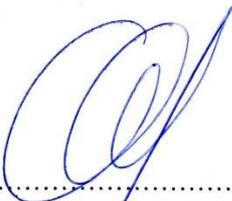
PÁGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Jaher Leguía Lopez, cuyo título es: "Aplicación de la gestión de abastecimiento para mejorar el nivel de servicio en el área de compras de la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 catorce.

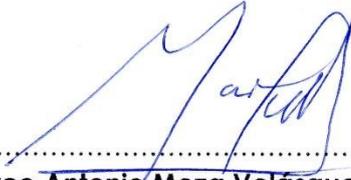
Lima, San Juan de Lurigancho, 10 de julio del 2018



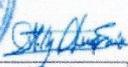
Mg. Roberto Carlos Conde Rosas
 PRESIDENTE



Mg. Pedro Antón Espinoza Vásquez
 SECRETARIO



Mg. Marco Antonio Meza Velásquez
 VOCAL

 DIRECCION DE INVESTIGACION UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	 Dirección de	 Responsable del SGC	 VICERECTORADO DE INVESTIGACION UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO TRUJILLO	 Vicerectorado
Elaboró	Revisó	Aprobó		

DEDICATORIA

Mi proyecto de investigación va dedicado principalmente a mi familia, a mi padre, a mi madre y a mis hermanos por su apoyo constante e incondicional. A mi tía quien fue como mi padre y madre desde que comencé la carrera, por los ejemplos de perseverancia, constancia, humildad y sencillez que lo caracteriza.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado salud en todo momento, a la Universidad César Vallejo, a mi asesor de tesis por su ayuda profesional y al gerente de la empresa Drama S.R.L., por el apoyo y la confianza para desarrollar mi tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jaher Leguía Lopez con DNI N° 44966090, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Asimismo, 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.

Lima, 10 julio del 2018



.....
Jaher Leguía Lopez
DNI: 44966090

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento antes ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la gestión de abastecimiento para mejorar el nivel de servicio en el área de compras de la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018”, cuyo objetivo fue determinar si la aplicación de la gestión de abastecimiento mejora el nivel de servicio en el área de compras de la empresa Drama SRL, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.



.....
Jaher Leguía Lopez

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.1.1. Nacional	16
1.1.2. Local.....	16
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Variable Independiente: Gestión de abastecimiento	22
1.3.2. Variable Dependiente: Nivel de Servicio.....	25
1.4. Formulación del problema	28
1.4.1. Problema general.....	28
1.4.2. Problemas específicos	28
1.5. Justificación del estudio	29
1.5.1. Justificación teórica.....	29
1.5.2. Justificación Práctica.....	29
1.5.3. Justificación metodológica.....	29
1.5.4. Justificación económica	30
1.5.5. Justificación social	30
1.6. Hipótesis.....	30
1.6.1. Hipótesis general.....	30
1.6.2. Hipótesis específicas	30
1.7. Objetivos	30
1.7.1. Objetivo general	30
1.7.2. Objetivos específicos	31

II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación	33
2.1.1. Tipo de investigación	33
2.1.2. Nivel de investigación.....	33
2.1.3. Enfoque de investigación	33
2.1.4. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, operacionalización	36
2.3. Unidad de análisis, población y muestra.....	38
2.3.1. Unidad de análisis	38
2.3.2. Población.....	38
2.3.3. Muestra.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.4.2. Validez y confiabilidad	39
2.5. Métodos de análisis de datos.....	40
2.6. Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS	42
3.1. Propuesta de la investigación	43
3.1.1. Medición de la variable independiente “Gestión de Abastecimiento”	44
3.1.2. Medición de la variable dependiente “Nivel de Servicio”	47
3.2. Estadística descriptiva.....	56
3.2.1. Variable independiente: Gestión de Abastecimiento	56
3.2.2. Variable dependiente: Nivel de servicio	60
3.3. Estadística Inferencial	63
3.3.1. Variable: Nivel de Servicio.....	63
3.3.2. Dimensión: Fiabilidad.....	65
3.3.3. Dimensión: Capacidad de Respuesta	67
IV. DISCUSIONES	70
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de las actividades logísticas según el enfoque de la cadena de valor de Porter.....	26
Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente: Gestión de abastecimiento.....	36
Tabla 3. Operacionalización de la variable dependiente: Nivel de Servicio	37
Tabla 4. Distribución de la población de la empresa Drama S.R.L., 2018	38
Tabla 5. Validez de los instrumentos por Juicio de expertos de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, 2018.....	40
Tabla 6. Ficha de recolección de datos de Rotura de Stock - Antes.....	45
Tabla 7. Ficha de recolección de datos de Calidad de las Compras - Antes	46
Tabla 8. Ficha de recolección de datos de Certificación de Proveedores - Antes	47
Tabla 9. Ficha de recolección de datos de Nivel de Conformidad del Servicio - Antes	48
Tabla 10. Ficha de recolección de datos de Nivel de Cumplimiento del Servicio - Antes .	49
Tabla 11. Nivel de Servicio - Antes	50
Tabla 12. Ficha de recolección de datos de Rotura de Stock - Después	51
Tabla 13. Ficha de recolección de datos de Calidad de las Compras - Después.....	52
Tabla 14. Ficha de recolección de datos Certificación de Proveedores - Después	53
Tabla 15. Ficha de recolección de datos de Nivel de Conformidad del Servicio - Después	54
Tabla 16. Ficha de recolección de datos de Nivel de Cumplimiento del Servicio - Después	55
Tabla 17. Nivel de Servicio - Después	56
Tabla 18. Certificación de proveedores	57
Tabla 19. Calidad de las compras	58
Tabla 20. Rotura de Stock	59
Tabla 21. Fiabilidad del Servicio.....	60
Tabla 22. Capacidad de respuesta.....	61
Tabla 23. Nivel de servicio.....	62
Tabla 24. Determinación de los datos y el estadígrafo.....	63
Tabla 25. Resumen de procesamiento de casos de la variable Nivel de Servicio	63
Tabla 26. Prueba de normalidad de la variable Nivel de Servicio	64
Tabla 27. Estadísticas de muestras emparejadas	64
Tabla 28. Prueba de muestras emparejadas	65
Tabla 29. Resumen de procesamiento de datos de la dimensión Fiabilidad	65
Tabla 30. Prueba de normalidad de la dimensión Fiabilidad	66
Tabla 31. Estadísticas de muestras emparejadas de la dimensión Fiabilidad.....	66
Tabla 32. Prueba de muestras emparejadas de la dimensión Fiabilidad	67
Tabla 33. Resumen de procesamiento de casos de la dimensión Capacidad de Respuesta	67
Tabla 34. Prueba de normalidad de la dimensión Capacidad de Respuesta.....	68
Tabla 35. Estadísticas de muestras emparejadas de la dimensión Capacidad de Respuesta	68
Tabla 36. Prueba de muestras emparejadas de la dimensión Capacidad de Respuesta.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La Matriz de Kraljic	27
Figura 2. Función de las compras en la logística moderna.....	28
Figura 3. Esquema general del diseño experimental	34
Figura 4. Esquema secuencial del diseño experimental con grupo de control aleatorio	34
Figura 5. Esquema del diseño cuasi-experimental con un grupo de control no aleatorio ...	35
Figura 6. Certificación de Proveedores	57
Figura 7. Calidad de las Compras.....	58
Figura 8. Rotura de Stock.....	59
Figura 9. Fiabilidad del Servicio	60
Figura 10. Capacidad de respuesta	61
Figura 11. Nivel de servicio	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Evolución del Índice Mensual de la Producción Nacional: febrero 2018.	83
Anexo 2. Departamentos involucrados en el proceso de aprovisionamiento.	83
Anexo 3. Diagrama Ishikawa (Causa–Efecto) del bajo nivel de servicio de la empresa Drama S.R.L., 2018.	84
Anexo 4. Valoración de las causas del bajo nivel de servicio de la empresa Drama S.R.L., 2018.	85
Anexo 5. Cálculos para la elaboración del diagrama de Pareto para cuantificar las causas del bajo nivel de servicio de la empresa Drama S.R.L., 2018.	86
Anexo 6. Diagrama de Pareto de causas del bajo nivel de servicio de la empresa Drama S.R.L., 2018.	86
Anexo 7. Matriz del proceso de evaluación y certificación de proveedores.	87
Anexo 8. Diagrama de flujo de aprovisionamiento de la empresa Drama S.R.L., 2018.	88
Anexo 9. Formato de una orden de compra de la empresa Drama S.R.L., 2018.	89
Anexo 10. Resumen de proveedores consolidado de la empresa Drama S.R.L.	90
Anexo 11. Movimiento de Kardex de la empresa Drama S.R.L.	91
Anexo 12. Consolidado semanal del Pre-test de la Calidad de las Compras, Drama S.R.L., 2017.	92
Anexo 13. Consolidado semanal del Pos-test de la Calidad de Compras, Drama S.R.L., 2018.	93
Anexo 14. Consolidado semanal del Pre-test para el cálculo de Roturas de Stock, en base al movimiento de Kardex, Drama S.R.L., 2017.	94
Anexo 15. Consolidado semanal del Post-test para el cálculo de Roturas de Stock, en base al movimiento de Kardex, Drama S.R.L., 2018.	95
Anexo 16. Evaluación de proveedores “antes” de la aplicación, Drama S.R.L., 2017.	96
Anexo 17. Evaluación de proveedores “después” de la aplicación, Drama S.R.L., 2018.	97
Anexo 18. Resumen de las órdenes de compra, Drama S.R.L.	98
Anexo 19. Matriz de consistencia.	99
Anexo 20. Diagrama de Operaciones del Proceso de compra en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018.	100
Anexo 21. Descriptivos de la prueba de normalidad de la variable Nivel de Servicio.	101
Anexo 22. Cuadro del Cronograma de actividades del desarrollo de proyecto de investigación.	102
Anexo 23. Certificado de Validez de los Instrumentos.	103
Anexo 24. Acta de aprobación de originalidad de tesis.	106
Anexo 25. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.	107
Anexo 26. Reporte de originalidad del programa Turnitin.	108

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar si la aplicación de la gestión de abastecimiento mejora el nivel de servicio en el área de compras de la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018. El estudio fue de tipo aplicada, explicativa y descriptiva; ya que, tuvo el propósito de dar solución a una realidad problemática. Asimismo, se abordó con un enfoque cuantitativo puesto que, a partir de la recolección de datos numéricos, la medición numérica y el análisis estadístico se demostró la hipótesis. La información utilizada se recopiló del software ERP Genesys manejado por el área de compras para el proceso de aprovisionamiento de materiales durante 16 semanas para el pre test y 16 semanas para el post test. Los datos fueron recopilados mediante la técnica de observación, utilizando como herramienta las fichas de recolección de datos como reportes de órdenes de compra por producto, registros de órdenes de compra diario, resumen de base de datos de los proveedores y el movimiento de Kardex semanal. Para la aplicación de la Gestión de Abastecimiento en el sistema se utilizaron la planificación de aprovisionamiento y evaluación de proveedores. Para el cálculo del Nivel de Servicio se midió la fiabilidad del servicio a través del nivel de conformidad del servicio y la capacidad de respuesta a través del nivel de cumplimiento del servicio. La estadística descriptiva e inferencial de los datos fueron procesados mediante el software Microsoft Excel y IBM SPSS 24, respectivamente. Se obtuvo como resultado un aumento porcentual del 22% del nivel de servicio respecto a la situación inicial, quedando demostrado que la aplicación de la Gestión de abastecimiento mejora significativamente el Nivel de servicio en el área de compras de la empresa Drama S.R.L.

Palabras claves: Gestión de Abastecimiento, Nivel de Servicio, Fiabilidad y Capacidad de Respuesta.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine whether the application of supply management improves the level of service in the purchasing area of the company Drama S.R.L., Lurín, 2018. The study was of an applied, explanatory and descriptive type; since, it had the purpose of giving solution to a problematic reality. Likewise, it was approached with a quantitative approach since, from the collection of numerical data, the numerical measurement and the statistical analysis the hypothesis was demonstrated. The information used was collected from the ERP Genesys software managed by the procurement area for the material procurement process for 16 weeks for the pretest and 16 weeks for the post test. The data were collected through the observation technique, using as a tool the data collection forms such as reports of purchase orders by product, daily purchase order records, summary of suppliers' database and weekly movement of Kardex. Supply scheduling and supplier evaluation were used for the application of Supply Management in the system. For the calculation of the Service Level, the reliability of the service was measured through the level of compliance of the service and the response capacity through the level of service compliance. The descriptive and inferential statistics of the data were processed using the software Microsoft Excel and IBM SPSS 24 respectively. A percentage increase of 22% of the service level was obtained as a result of the initial situation, demonstrating that the application of Supply Management significantly improves the level of service in the purchasing area of the company Drama S.R.L.

Keywords: Supply Management, Service Level, Reliability and Response Capacity.

Anexo 24. Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Roberto Carlos Conde Rosas, docente de la Facultad de Ingeniería y carrera Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo campus Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada:

"Aplicación de la gestión de abastecimiento para mejorar el nivel de servicio en el área de compras de la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018", del estudiante Leguía Lopez Jaher, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 20 de julio del 2018



Mg. Roberto Carlos Conde Rosas

DNI: 09447944

			
Elabora: Dirección de Investigación	Revisó:	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación