



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**GESTIÓN DE CADENA DE SUMINISTROS PARA INCREMENTAR
LA PRODUCTIVIDAD DEL ALMACÉN DE DULCERÍA DE LA
EMPRESA CINEPLANET-VENTANILLA, 2016.**

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

AUTOR:

EDGAR ARTURO SALDIVAR SALAZAR

ASESOR:

MGTR. ING. CARLOS ENRIQUE AYALA ASECIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión De Abastecimiento.

LIMA – PERÚ

Año 2016

PÁGINA DEL JURADO

.....
(PRESIDENTE)

.....
(SECRETARIO)

.....
(VOCAL)

DEDICATORIA:

En primer lugar dedico el presente trabajo de investigación a Mis Padres, Sra. Lucinda Olinda Salazar Lozano, aquella que con cariño, comprensión, dedicación y total confianza en mí, supo apoyarme durante el camino de esta investigación planteada, y no solo durante el transcurso de la vida universitaria, sino durante todo el tiempo de vida que poseo, y estoy seguro que seguirá apoyándome en los retos, metas y proyectos que me encuentre; También al Sr. Ramón Arturo Saldivar Añazco, aquel que con disciplina, orden, comprensión y total confianza en mí, supo guiarme por el camino del esfuerzo, dedicación propia y sacrificio, para así, llegar a superarme como persona, poder tener el temple necesario de afrontar nuevos retos y mantener la calma necesaria para poder sobrellevarlos, también enseñándome a alcanzar mis metas y sentir la plena confianza en uno mismo.

En segundo lugar dedicarle el proyecto de investigación a mis familiares, amigos y compañeros de trabajo, por los cuales en algún momento no pude acompañar o estar presente en alguna ocasión especial, por motivos de dedicación sobre el avance y culminación del presente trabajo de investigación, a todos los mencionados anteriormente, dedico mi esfuerzo plasmado en esta tesis.

Edgar Arturo Saldivar Salazar.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar agradecer a Dios, pues es quien me protege y guía cada pequeño o gran paso que doy en mi vida, aquel que resguarda mis sueños y me ayuda a tener fe en ellos, ya que uno es quien es, primero por lo que cree y luego por lo que es.

También agradecer a la dedicación brindada por mis profesores durante la vida Universitaria, a los asesores de la Carrera Profesional de Ingeniería Industrial quienes no se opusieron a brindarme alguna información valiosa para la tesis desarrollada, y principalmente a mis Asesores de Proyecto y Desarrollo de Tesis, los cuales supieron guiarme y apoyarme en este último tramo de mi carrera universitaria, brindándome sus enseñanzas con los estudios y la experiencia adquirida en sus carreras. Agradecer a la casa de estudios Universidad Cesar Vallejo, la cual me ofreció todos los medios posibles y por haber para poder llegar a ser el profesional que deseo y que llegare a ser.

Y finalmente agradecer a mis padres, los cuales supieron comprender las traspasadas y tiempo que le dedique al presente trabajo de investigación, a todos ellos, muchas gracias.

Edgar Arturo Saldivar Salazar.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD:

Yo SALDIVAR SALAZAR, EDGAR ARTURO con DNI N° 73042916, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de INGENIERIA, Escuela de INGENIERIA INDUSTRIAL, 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.

EDGAR ARTURO SALDIVAR SALAZAR.

PRESENTACION:

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “GESTIÓN DE CADENA DE SUMINISTROS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL ALMACEN DE DULCERÍA DE LA EMPRESA CINEPLANET–VENTANILLA, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de INGENIERO INDUSTRIAL.

EDGAR ARTURO SALDIVAR SALAZAR

ÍNDICE GENERAL

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE ANEXOS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
ÍNDICE DE CUADRO	XII
ÍNDICE DE GRAFICOS	XIII
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	17
1.1 Realidad problemática	17
1.1.1 Marco institucional sobre Cineplanet Ventanilla	18
1.1.2 Análisis de la cadena de suministros	19
1.2 Trabajos previos	22
1.2.1 Antecedentes	22
1.2.1.1 Antecedentes Nacionales	22
1.2.1.2 Antecedentes Internacionales	27
1.3 Teorías relacionadas al tema	32
1.3.1 Diagrama Causa – Efecto	33
1.3.2 Cadena De Suministro	34
1.3.2.1 Áreas Operacionales De Un Sistema Integrado De GCS	35
1.3.2.2 Ventajas De La Optimización De La Cadena De Suministros	36
1.3.2.3 Logística Interna	37
1.3.2.4 Indicadores De Desempeño Para La GCS	38

1.3.2.5 EVALUACION DE MERCADO DE PROVEEDORES	39
1.3.2.6 PRODUCTIVIDAD	40
1.3.2.7 BARRERAS DE PRODUCTIVIDAD	43
1.4 Formulación del problema	43
1.4.1 Problema General	44
1.4.2 Problemas Específicos	44
1.5 Justificación del estudio	44
1.5.1 Justificación Práctica	44
1.5.2 Justificación Teórica	45
1.5.3 Justificación Metodológica	45
1.5.4 Justificación Económica	45
1.6 Hipótesis	46
1.6.1 Hipótesis General	46
1.6.2 Hipótesis Específica	46
1.7 Objetivos	47
1.7.1 Objetivo General	47
1.7.2 Objetivos Específicos	47
CAPÍTULO II. MÉTODO	49
2.1 Tipo de Investigación	49
2.2 Diseño de investigación	50
2.3 Variables, operacionalización	51
2.3.1 Variable Independiente	51
2.3.2 Variable Dependiente	53
2.4 Población y Muestra	55
2.4.1 Población	55
2.4.2 Muestra	55

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos,	
Validez y confiabilidad	56
2.5.1 Tecinas e instrumentos de recopilación de datos	56
2.5.1.1 Técnica	57
2.5.1.2 Instrumento	57
2.5.2 Validez y Confiabilidad	58
2.5.2.1 Validación del contenido	58
2.6 Métodos de análisis de datos	59
2.6.1 Estadística Descriptiva	60
2.6.2 Estadística Inferencial	61
2.7 Aspectos éticos	62
CAPITULO III. RESULTADOS	64
3.1 Análisis Descriptivo	64
3.1.1 Gestión de la Cadena de Suministros	64
3.1.1.1 Indicador 1: Porcentaje de Cantidades de	
Entregas Oportunas	65
3.1.1.2 Indicador 2: Beneficio Económico	70
3.1.1.3 Indicador 3: Porcentaje de Tiempo de	
Respuesta de pedidos	74
3.1.2 Productividad	78
3.1.2.1 Indicador 4: Nivel de Satisfacción: Eficiencia	78
3.1.2.2 Indicador 5: Reclamos	84
3.1.2.3 Indicador 6: Eficacia del Trabajador en Almacén	89
CAPITULO IV. DISCUSIÓN	94
CAPITULO V. CONCLUSIÓN	97
CAPITULO VI. RECOMENDACIONES	99
CAPITULO VII. REFERENCIAS	102
ANEXOS	104

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia	105
Anexo 2 Matriz de Operacionalizacon de las variables	104
Anexo 3 Formato de Validación de Instrumentos	107
Anexo 4 Diagrama de GANT del proyecto de Investigación	112
Anexo 5 Cuadro de Producción Diaria (Octubre 2015 Pre Prueba	113
Anexo 6 Formato De Control De Cumplimiento De Pedidos Octubre 2015	114
Anexo 7 Formato De Control De Cumplimiento De Pedidos Marzo 2016	115
Anexo 8 Comparación De Los Formatos De Control De Cumplimiento De Pedido	116
Anexo 9 Control Muestral De Tiempo De Pedidos Por Delivery Durante Octubre Del 2015	117
Anexo 10 Control Muestral De Tiempo De Pedidos Por Delivery Durante Marzo Del 2016	118
Anexo 11 Formato De Control De Posicionamiento Para Mejorar El Nivel De Atención	119
Anexo 12 Control De Salidas De Los Delivery Para Optimizar El Tiempo De Entrega De Pedidos	120
Anexo 13 Formato Control De Inventario De Los 90 Productos Del Área	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Actores de la cadena de suministros del área de almacén de Dulcería de la empresa Cineplanet-Ventanilla.	19
Figura 2: diagrama de Ishikawa en los almacenes de dulcería en la Empresa cineplanet-ventanilla, 2016	21
Figura 3: Muestra de la Gestión de Cadena de Suministro.	34
Figura 4: Diseño cuasi experimental	46
Figura 5: Variable independiente	52
Figura 6: Variable dependiente	54

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Indicador 1 Cuadro Descriptivo	65
CUADRO 2: Test De Normalidad 1	67
CUADRO 3: Paired Samples Statistics 1	68
CUADRO 4: Paired Samples Correlations 1	68
CUADRO 5: Paired Samples Test 1	69
CUADRO 6: Indicador 2 Cuadro Descriptivo	70
CUADRO 7: Test De Normalidad 2	72
CUADRO 8: Paired Samples Statistics 2	73
CUADRO 9: Paired Samples Correlations 2	73
CUADRO 10: Paired Samples Test 2	73
CUADRO 11: Indicador 3 Cuadro Descriptivo	74
CUADRO 12: Test De Normalidad 3	76
CUADRO 13: Paired Samples Statistics 3	77
CUADRO 14: Paired Samples Correlations 3	77
CUADRO 15: Paired Samples Test 3	78
CUADRO 16: Indicador 4 Cuadro Descriptivo	80
CUADRO 17: Test De Normalidad 4	82
CUADRO 18: Paired Samples Statistics 4	82
CUADRO 19: Paired Samples Correlations 4	83
CUADRO 20: Paired Samples Test 4	84
CUADRO 21: Indicador 5 Cuadro Descriptivo	86
CUADRO 22: Test De Normalidad 5	88
CUADRO 23: Paired Samples Statistics 5	88
CUADRO 24: Paired Samples Correlations 5	89
CUADRO 25: Paired Samples Test 5	92
CUADRO 26: Indicador 6 Cuadro Descriptivo	93

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO 1: Frecuencia De Los Resultados Pre 1	66
GRÁFICO 2: Frecuencia De Los Resultados Post 1	66
GRÁFICO 3: Grafico Q1 pre prueba 1	67
GRÁFICO 4: Grafico Q1 post prueba 1	67
GRÁFICO 5: Frecuencia De Los Resultados Pre 2	71
GRÁFICO 6: Frecuencia De Los Resultados Post 2	71
GRÁFICO 7: Grafico Q1 pre prueba 2	72
GRÁFICO 8: Grafico Q1 post prueba 2	72
GRÁFICO 9: Frecuencia De Los Resultados Pre 3	75
GRÁFICO 10: Frecuencia De Los Resultados Post 3	75
GRÁFICO 11: Grafico Q1 pre prueba 3	76
GRÁFICO 12: Grafico Q1 post prueba 3	76
GRÁFICO 13: Frecuencia De Los Resultados Pre 4.	79
GRÁFICO 14: Frecuencia De Los Resultados Post 4	79
GRÁFICO 15: Grafico Q1 pre prueba 4	81
GRÁFICO 16: Grafico Q1 post prueba 4	81
GRÁFICO 17: Frecuencia De Los Resultados Pre 5	85
GRÁFICO 18: Frecuencia De Los Resultados Post 5	85
GRÁFICO 19: Grafico Q1 pre prueba 5	87
GRÁFICO 20: Grafico Q1 post prueba 5	87
GRÁFICO 21: Frecuencia De Los Resultados Pre 6	91
GRÁFICO 22: Frecuencia De Los Resultados Post 6	91

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado “Optimización de la Gestión de Cadena de Suministros para incrementar la productividad del Almacén de Dulcería en Cineplanet-Ventanilla, 2016” tiene como objetivo analizar las propuestas de mejora con respecto a la gestión logística, buscando incrementar la productividad del área en donde se enfoca la investigación. Se utilizaron los fundamentos de Chaves y Torres, Bureau, Mora, Cruelles, García, Gutiérrez. La metodología de la investigación, tipo Aplicada, con un diseño Cuasi Experimental, de enfoque cuantitativo, diseño de pre prueba – post prueba con un solo grupo, pues se tomaron datos antes de la propuesta de mejora y después de implementar la propuesta y poder comparar los resultados obtenidos. La población y muestra estará constituida por los artículos de la empresa cinematográfica. La muestra estuvo conformada por 90 productos. Los instrumentos a utilizar fueron la Observación, formatos de recolección de datos de la empresa, estos datos tomados fueron para la aplicación de las fórmulas y medición de los indicadores trabajados en la presente investigación, también fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 22. Los resultados obtenidos permitirán determinar las fallas presentes como :falta de entregas oportunas , atrasos en las entregas a los clientes ,altos costos de manejo de almacén de dulcería en la gestión logística, todo ello conduce a la conclusión por el cual se deberá aplicar las mejoras. A través de la prueba estadística de t de student se probó con un nivel de significancia 5% que la Optimización de la Gestión de Cadena de Suministros incrementa la productividad.

Palabras Claves: Gestión de Cadena de Suministros, Área de Almacén, Productividad, eficiencia, eficacia .etc

ABSTRACT

The research, which was entitled "Optimizing Supply Chain Management To increase the productivity of Candy store in Cineplanet - Ventanilla 2016" aims to analyze the proposals to improve logistics management if you increase productivity distribution center where research focuses. Chaves and Torres fundamentals, Bureau, Mora, Cruelles Garcia Gutierrez were used. The research methodology Applied type, with a

Quasi Experimental design, quantitative approach, design pretest - posttest with one group, because data were taken before the proposed improvement and after implementing the proposal and to compare results. The population and sample will consist of the products of the Film Company. The sample consisted of 90 products. The instruments used were observation, formats data Collection Company, these data taken were for the application of formulas and measurement of indicators worked in this investigation were also processed and analyzed using SPSS version 22 software. The results will determine the faults present in logistics management, all this leads to the conclusion by which improvements should be applied. Through statesman student t test was tested with a significance level of 5% which the Optimizing of the supply chain Management increases productivity.

Keywords: Supply Chain Management, Storage Area, Productivity; efficence