



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU
RELACIÓN EN LA CALIDAD TOTAL DE LA EMPRESA DE
RECICLAJE JUAN PABLO SAC.
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, AÑO 2015”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

CAMONES DOMÍNGUEZ, JOSÉ MANUEL

ASESOR

MG. TORRES QUEVEDO, GIMER WILLIAM

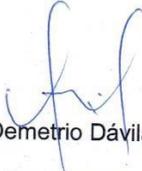
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

Año 2015

Página del jurado



Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza

Presidente



Dr. Antonio Díaz Saucedo

Secretario



MG. Gimer William Torres Quevedo

Vocal

Este trabajo de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios por darme mucha fe para culminar mi carrera profesional, segundo lo dedico a mi Madre Cruz María Domínguez Córdova por su apoyo incondicional en todo momento, a mis primos, mis tías y tíos, en especial a mi tío Leónidas Domínguez que me enseñó el valor del trabajo y la responsabilidad en la vida, mis amigos, a mi padre que a pesar del tiempo no le guardo rencor, muchas gracias.

A nuestro asesor de investigación William Torres por brindarnos todo su tiempo y confianza para culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo José Manuel Camones Domínguez con DNI N° 73607099, a efecto 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, 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 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, 17 de noviembre de 2015



José M. Camones Domínguez

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Administración de la Cadena de Suministro y su relación en la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, Año 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración

José Manuel Camones Domínguez

ÌNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION	10
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos Previos	11
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	14
1.4 Formulación del Problema	21
1.5 Justificación del Estudio	22
1.6 Objetivos	23
1.7 Hipótesis	23
II. MÉTODO	24
2.1 Diseño de Investigación	24
2.2 Variable, Operacionalización	25
2.3 Población y Muestra	27
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y confiabilidad	27
2.5 Método de Análisis de Datos	29
2.6 Aspectos Éticos.....	30
III. RESULTADOS	31
3.1 Contrastación y Correlación de Hipótesis	31
3.2 Graficas por Dimensión e Interpretación	34

IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	43
ANEXOS	46
Anexo 1. Instrumentos de Medición	46
Anexo 2. Formato de Validación	50
Anexo 3. Matriz de Consistencia.....	53
Anexo 4. Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV.....	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad la de determinar cómo la Administración de la Cadena de Suministro se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan hablo SAC. Y con lo cual se identificó un grave problema que fue la ineficiencia en el abastecimiento de suministro de materiales lo cual le quita calidad en todos los procesos desde compras, pasando por el almacenaje y terminando en la distribución.

Para dicho estudio se contó con una población de 70 trabajadores, la información se procesó mediante el estadístico SPSS 21 que nos ayudó a determinar si existe o no relación, con un coeficiente de correlación $Rho = 0.611$ que es interpretado como medianamente alta y un valor de significancia de 0.000 que es menor a ($\alpha = 0.05$), por lo cual se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se concluyó que si existe una relación entre ambas variables.

Palabras claves: Administración de la Cadena de Suministro, Calidad Total.

ABSTRACT

This research has the overall aim to determine how the supply chain management is related to the overall quality of the recycling company John speak SAC. And thus a major problem was the inefficiency in the supply of materials supply which takes away quality in all processes from procurement, through storage and distribution ending was identified.

For this study counted with a population of 70 workers, the information was processed using statistical SPSS 21 that helped us determine whether or not related, with a correlation coefficient $Rho = 0.611$ which is interpreted as moderately high and a value of significance of which is less than 0.000 ($\alpha = 0.05$), so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, therefore, concluded that the correlation between the two variables.

Keywords: supply chain management, Total Quality.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La administración de la cadena de suministro es hoy un factor muy significativo en las organizaciones que apuntan a ser competitivas en el mercado, implementar una eficiente cadena de suministro implica sincronizar a los proveedores, la empresa y clientes a un solo objetivo que es entregar al producto o servicio en el lugar correcto y en el tiempo indicado generando valor en todos los procesos desde el abastecimiento de las materias primas hasta la distribución final.

Hoy en día podemos ver que las organizaciones no toman importancia a la planificación en el suministro de materiales, no utilizan la tecnología para obtener información de los proveedores, empresa y clientes, no se realiza un control logístico en el orden de pedidos, almacenaje y salida del producto lo cual trae como consecuencia un inadecuada calidad en todos los procesos desde el abastecimiento, pasando por el almacenaje que incluye trabajadores, herramientas tecnológicas, maquinarias y terminando por la pérdida de valor en la distribución final del producto/servicio.

Un caso conocido de Gestión de Cadena de suministro exitoso son los supermercados Wal-Mart famoso en Estados Unidos que fue uno de los pioneros en la optimización de la Cadena de suministro mediante un sistema innovador llamado Cross docking, mediante esta técnica se transportan los productos directamente al camión que los ha de distribuir sin tener que pasar por el almacén y por lo tanto todos los costos de almacenamiento son ahorrados, otra de las metodologías que usa Wal-Mart es la utilización de etiquetas que identifiquen los productos, esto permite el control de la totalidad del stock y las mercancías, dando solución a cualquier inconveniente que pueda surgir en el proceso y evitando tener costes por retrasos o pérdidas.

A nivel Nacional podemos apreciar que el transporte por parte de las empresas privadas o estatales genera un pésimo servicio en el traslado de un lugar a otro,

diversos elementos como el tráfico, insatisfacción y desmotivación por parte de las personas contribuyen a que la implementación de una gestión del suministro es de vital importancia.

A nivel empresarial tenemos como caso de investigación la empresa Comercial Juan Pablo SAC ubicada en el distrito de Puente Piedra, lo cual tiene como principal función comprar, almacenar y distribuir material reciclado (fierro, cartón, papel, metales, plásticos, vidrio, etc.), se identificó un problema muy real que es que hay un ineficiente suministro de materiales desde la entrada que no llegan los materiales a tiempo, incompletos, altos costos, en el almacenamiento no se selecciona de manera adecuada el material y los trabajadores están en riesgo de contraer accidentes lo cual todo esto genera una pérdida de calidad en todo el proceso de recorrido del material reciclado. Es por ende que es necesario implementar una eficiente gestión de cadena de suministro apoyado con una calidad total para resolver este grave problema que afecta a la empresa.

1.2. Trabajos Previos

Urett, H. (2010). Cadena de Suministro, nivel de servicio y ventas de una empresa venezolana; Tesis para optar el grado académico de magister en Administración de Empresas, en la universidad Simón Bolívar –Venezuela.

Su estudio concluyó la influencia directa que ejerce el servicio logístico, así como de los elementos de la cadena de suministro que están asociados con las ordenes y entregas en el tiempo estipulado para la ventas de una empresa.

En resumen, se identificó una relación vital entre la cadena de suministro, nivel de servicio logístico y ventas, que confirma la importancia de una gestión adecuada de la Cadena de Suministro como generador de valor en la empresa de estudio.

Loayza, M. (2007). Análisis, evaluación y mejora de procesos logísticos de ingreso de mercadería bajo régimen de depósito autorizado en un operador

logístico: Teoría y ejemplo aplicativo; Tesis para optar el título de ingeniero industrial, en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

En su investigación se enfocó en realizar un análisis de los elementos que intervienen en el servicio y atención al cliente y se pudo identificar cinco problemas que obstaculizaban el proceso administrativo; estos eran la inadecuado sistemas de información, traslado del contenedor no cumplía con los tiempos estipulados, maquinarias tenían uso en otras actividades ajenas, inadecuada selección y capacitación del personal.

Hurtado, P., y Muñoz, A. (2011). Plan de mejoramiento y análisis de la Gestión Logística del almacenamiento en la organización Herval LTDA; Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de empresas, en la Universidad Católica de Pereira –Colombia.

En su trabajo de investigación mencionan que el plan de mejoramiento es un aspecto clave para la empresa , pues este le permite tener un mayor control de las materias primas , producto terminados , recepción y entrega de productos además de poseer un orden ,codificación y clasificación adecuada de cada artículo como también le permitirá una distribución eficiente del espacio que ayuda a reducir tiempos y costos de modo que todo lo anterior mencionado se ve reflejado en el servicio oportuno que se les brinda a los clientes de la empresa Herval.

Soto, C., y Gutiérrez, E. (2008). Desarrollo e implementación de un modelo de Gestión para el área logística de una empresa manufacturera de productos plásticos: FFidoplast S.A; Tesis para optar el título de ingeniero industrial, en la Universidad Ricardo Palma –Perú.

El investigador plantea que la actividad de mayor importancia en el proceso de producción es la reducción del tiempo del ciclo de entrega y que esto beneficiaría a sus clientes, pero también ocasionara que el traslado del producto será más rápido y se mantendrá menor inventario. El tiempo de entrega siempre ha sido una medición de trabajo y es necesario modificar algunos controles de

inventarios y eliminar procesos innecesarios.

Ramírez, C. y Sánchez, J. (2006). Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2000; Tesis para obtener el grado de Licenciado en Ingeniería Industrial.

En esta investigación nos indica que el termino calidad debe formar parte de nuestro léxico cotidiano, la conceptualización de calidad ha ido evolucionando a través de los años hasta convertirse en una manera de gestión que debe afectar a las personas y los procesos que integran a una organización.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La variable 1 es la Administración de la Cadena de Suministro; se detallará sus principales características mediante sustentación científica, para llegar a una comprensión general del tema.

Se pretende una breve referencia a la evolución del concepto: Administración de la Cadena de Suministro hasta nuestros días y la importancia de su estudio. Se mencionarán las características de la Logística de Entrada, Gestión del almacenamiento y la logística de salida

Para Hentser, Dewitt, Min, Smith y Zacharia (2001), lo definen como el acuerdo sistemática y estratégica de las funciones típicas del negocio dentro de una empresa y a lo largo de todos los comprometidos en la cadena de aprovisionamiento con la finalidad de mejorar el rendimiento a largo plazo dentro de cada unidad de negocio como de la cadena global (p. 45).

Stock, J. y Lambert, D. (2001). Define la Cadena de Suministro como la unión de funciones de negocio desde el consumidor a través de los proveedores que ofrecen productos, servicios e información que agregan valor para los clientes y otros interesados (stakeholders) (p. 7).

Según Ferrel, O., Geoffrey, H., Adriaenséns, M., Flores, M., y Ramos, L. (2004). Definen como una función operativa importante que comprende todas las

actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes (p. 282).

Frazelle, E. (2002), lo define como el flujo de información, materiales y dinero entre los consumidores y los proveedores (p. 84).

Se debe indicar que la cadena de abastecimiento busca alcanzar un objetivo claro de suministros de materia primas, componentes o productos semi-elaborados que conlleva a hacer los pedidos a los proveedores, el transporte, almacenaje y suministro de fábrica basado en un trabajo conjunto de proveedores, fabricantes, depósito y negocios minoristas para que la mercancía se produzca y distribuya en las cantidades correctas, lugares adecuados, en tiempo justo con objeto de minimizar los costos que no agregan valor y mejorar la calidad y el cumplimiento” (Franco, 2008, p. 17)

En el presente trabajo dividimos a la administración de la Cadena de Suministro en tres dimensiones lo cuales son **Logística de Entrada, Gestión del Almacenamiento y logística de salida.**

Enríquez (2015), define a la **Logística de Entrada** como el hecho de obtener materiales, servicios, herramientas, equipo, etc. De un precio previamente pactado y de la fuente de aprovisionamiento más conveniente.

Quiroga, B. (2009). Estableció tres principios en la función de Logística de Entrada que se basa en las actividades de compra:

Organización: Este componente debe tener definido la misión y objetivos que la empresa desea conseguir, esto es con la finalidad de que el proceso sea más eficaz.

Previsión: Identificar y desenvolver los procesos de compras, analizar el entorno económico y búsqueda de nuevos mercados con la finalidad de determinar precios competitivos y generar políticas de proveedores y de ahorro.

Control: Implantar una metodología de control sobre la gestión de compra que nos permita comprobar los objetivos que se establecieron con anterioridad: estudiar los costos ocasionados, construir una base de antecedentes sobre los costos y productos, base de proveedores y los servicios prestados, calificando numéricamente la calidad ofrecida, el servicio y los precios de los productos (p.4).

Una de las principales actividades que se realizan en la Logística de entrada es el transporte de la materia prima, insumos o productos a procesar por lo cual Ballou (1987), explica que el traslado es la actividad logística más importante y esto debido a que la tercera parte de los costos logísticos se invierte en este punto (p.7).

Ballou (1999) plantea que una óptima planificación de rutas en este sistema es cuando se encuentran sistematizados, cuando no se cruzan en su trayecto o no pasan por el mismo punto o zona varias veces. “La finalidad de un sistema de ruteo es encontrar la automatización de los puntos visitados que nos permitan reducir el tiempo de viaje y espera” (p.195-196).

Como segunda dimensión esta la **Gestión del almacenamiento** lo cual se identifica como el lugar físico donde la empresa maneja los productos de manera fácil y según las características de los artículos para alcanzar de la manera más rápida y eficaz el movimiento de entrada y salida de los productos. (Fernández, 1997, p. 223).

Por consiguiente se hace de vital importancia destacar que el “El almacenamiento es el elemento logístico que tiene como finalidad de proporcionar el espacio físico para el alojamiento que brinde seguridad y orden de estos bienes, mediante un sistema para ordenar las actividades económicas, infraestructura y mano de obra para supervisar el control de toda la operativa” (Thompkins, J.A & Smith, J.D, 1988, p. 28).

Una adecuada Gestión del almacenamiento incurre en el orden y maño de la capacidad de compra, diseñar el área física según los materiales y su mantenimiento de las maquinarias para evitar demoras en la producción y orden de los productos almacenados.

Ferrín (1999), nos indica que el almacenamiento es la ubicación física de los materiales y productos finales, es decir, al tipo de ubicación establecido como pasillo, posición, altura donde se facilita la identificación de un punto de almacenamiento (p.50).

Quiroga (2009) estableció una serie de principios en la Gestión del Almacenamiento; a) El aprovechamiento del espacio físico. b) Reducción de la manipulación de la materia prima. c) Fácil acceso al stock. d) Control de inventario.

La Logística de salida es otra de las principales actividades que se realizan en la administración de la cadena de suministro, su principal función es de proporcionar la salida del producto idóneo, haciendo un control para que el producto y que llegue completo y en su tiempo.

Ballou (1999), analizó cuatro áreas problemáticas para hacer una buena planificación logística

Objetivos de servicio al cliente: El nivel de servicio que se ofrece al cliente influye en el diseño del sistema logístico, los costos pueden aumentar en proporción al nivel de servicio que se ofrece.

Estrategia de Localización: El sitio geográfico de los puntos de almacenamiento es parte del plan logístico. La ubicación es de vital importancia para compensar la demanda de la empresa para poder influenciar en los tiempos y costos que se producen en la distribución.

Decisiones de Inventario: Este punto hace referencia de los inventarios

que son administrados. Se diseñó dos tipos de métodos para ello, el sistema de empuje de inventario (push) y el sistema de jalar inventarios (pull)

Estrategia de Transporte: Involucra el sistema de ruteo, diseño de rutas y horarios. La cercanía de los almacenes es de mucha importancia.

Variable 2, Calidad Total, iniciaremos con sus respectivas definiciones científicas.

Miller (1993), "Indica que la Calidad es la integración de todas las características de un producto o servicio que permite satisfacer las necesidades" (p.6).

Según Imai (1998), "Indica que la Calidad no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que la calidad es un procesos que se interrelaciona con los productos o servicios. La calidad tiene influencia y relación en la totalidad de las actividades de la organización, pasa por todas las fases de actividad de la empresa, es decir por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios" (p. 80).

Gronroos (1994), "afirma la Calidad es un concepto que durante bastante tiempo ha estado asociado a la producción industrial y en consecuencia aplicado a los productos tangibles" (p.25).

Ciampa (1993), "define a la Calidad Total como el principio unificador que constituye la base de toda estrategia, planificación y la actividad en una empresa que adopte su filosofía, expresado en forma sencilla, dicho principio es la dedicación total al cliente en una empresa, con un objetivo de calidad total viene establecido se dedica por entero a la satisfacción del cliente en toda forma posible. En la organización casi todos los empleados participan en el mejoramiento de la capacidad de esta para alcanzar semejante dedicación, todas las actividades de todas las funciones se diseñan y se realizan para satisfacer todos los requerimientos del cliente final y exceder sus expectativas" (p.7).

Entre los más destacados exponentes de la Calidad Total tenemos a Edward Deming, que nos indica que toda empresa tiene la obligación de encontrar

la calidad del producto o servicio que ofrece y por ende debe adoptar catorce puntos de su sistema que influye en todos las etapas y niveles de la organización.

El ciclo de Deming tiene cuatro etapas que mencionaremos a continuación:

- Planificar: Establecer los objetivos y procesos para conseguir los resultados, de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: Establecer procesos para lograr los objetivos.
- Verificar: Realizar seguimiento y la medición de los procesos y los productos, políticas, los objetivos y los requisitos, reportando los resultados alcanzados.
- Actuar: Ejecutar acciones para incentivar el mejoramiento de los procesos.

Otra de las Dimensiones a tratar es sobre el Principio de orden y limpieza, que no es más que establecer una filosofía de higiene y seguridad en la organización para que los trabajadores tengan un mejor ambiente y tengan todas las herramientas necesarias para mejorar la calidad.

Las 5s es una filosofía de trabajo que permite desarrollar un comportamiento sistemático para mantener continuamente la clasificación, el orden y la limpieza, lo que permite de forma inmediata una mayor productividad, mejorar la seguridad, el clima laboral, la motivación personal, la calidad, la eficiencia y, en consecuencia la competitividad de la organización (Barcia,2006, p.18).

Y se denominan 5s debido a las iniciales de las palabras japonesas Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuk, que significan clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina (Soto, 2007, p.31).

Euskalit (2008), define que cada concepto tiene una función en particular. Seiri: selección o clasificación. Seiton: orden u organización, un lugar asignado para cada producto. Seiso: limpieza, establecer la metodología para mantener la limpieza en el lugar de trabajo. Seiketsu: limpieza estandarizada, es la condición o el estado que existe cuando se mantienen apropiadamente las tres primeras "S" (selección, organización y limpieza). Shitsuke: disciplina, establecer mecanismos

para hacerlo un hábito. Cumplir con el compromiso que se adquiere al aceptar un trabajo

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la Administración de la Cadena de Suministro con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la Logística de Entrada con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC .Distrito de Puente Piedra, año 2015?

¿Cómo se relaciona la Gestión del almacenamiento con la Calidad Total de la empresa de Reciclaje Juan Pablo SAC .Distrito de Puente Piedra, año 2015?

¿Cómo se relaciona la Logística de Salida con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC .Distrito de Puente Piedra, año 2015?

1.5. Justificación del Estudio

En relación a la relevancia social y empresarial, la investigación contribuirá a tomar decisiones en los puntos claves de la administración de la cadena de suministro en relación a la calidad total, permitiendo a las empresas encontrar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo mediante una eficiente administración de la cadena de suministro. En este sentido el trabajo espera contribuir.

Desde el punto teórico, la investigación espera aportar con el desarrollo del enfoque de la administración de la cadena de suministro y su relación con la calidad total. En este sentido, se espera que el estudio se extienda y genere conocimiento, profundizando ambos conceptos.

Desde el punto de vista metodológico, se pretende que este estudio sirva como base para el desarrollo de nuevas investigaciones en el área de administración de operaciones, recomendando líneas de acción que impulsen otros estudios. En este sentido el trabajo aspira realizar un aporte.

1.6. Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determina cómo la Administración de la Cadena de Suministro se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

1.6.2. Objetivos Específicos

Determina como la Logística de entrada se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

Determina como la Gestión del almacenamiento se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

Determina como la Logística de salida se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

La Administración de la Cadena de Suministro se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

1.7.2. Hipótesis Específicas

La Logística de Entrada se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

La Gestión del almacenamiento se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito Puente Piedra, año 2015.

La Logística de salida se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito Puente Piedra, año 2015.

II. Método

2.1.1. Tipo de Investigación

El estudio se definió como una investigación de tipo aplicada, ya que busca resolver un determinado problema o planteamiento específico.

“Su objetivo es utilizar los conocimientos descubrimientos y conclusiones de la investigación básica, para solucionar un problema concreto” (Gómez, 2006, p.107).

2.1.2. Nivel o alcance

Esta investigación es de tipo descriptivo Correlacional.

Descriptivo ya que tiene como finalidad describir y detallar características de los variables y es Correlacional ya que intentara buscar una relación entre estas dos.

Descriptivo: Ya que tiene como finalidad medir de manera independiente los conceptos o variables a los que se refieren y centran en medir con la mayor precisión posible (Hernández, Fernández y Baptista 2010 p. 97).

Correlacional: Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación (Hernández, Fernández y Baptista 2010 p. 102).

2.1.3. Diseño

El diseño de la investigación es de tipo No Experimental ya que no se manipularar ninguna de las variables de estudio.

Es de corte Transversal ya que se recolecto datos para la investigación en un tiempo y lugar determinado.

2.2. Variables

Variable 1: La Administración de la Cadena de Suministro

Variable 2: La Calidad Total

Cuadro Nro. 1: Matriz de Operacionalización de la Variable Administración de la Cadena de Suministro

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO	Sánchez (2002) define que "la administración de la Cadena de Suministro como la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales del negocio y de las tácticas a través de estas funciones empresariales dentro de una compañía en particular, y a través de las empresas que participan en la Cadena con el fin de mejorar el desempeño a largo plazo de las empresas y de la cadena como un todo" (p.202).	La Administración de la Cadena de suministro es la red de organizaciones conectadas e interdependientes trabajando juntas en forma cooperativa para controlar, manejar y mejorar el flujo de materiales e información desde los proveedores hasta los usuarios finales.	LOGISTICA DE ENTRADA	Calidad de Proveedores	1-3	RAZÓN
				Costo de Traslado	4-5	
				Planes de ruta	6-8	
			GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO	Volumen de compra	9-10	
				Diseño de almacén	11-12	
				Mantenimiento de maquinarias	13-14	
			LOGISTICA DE SALIDA	Control de salida del producto	15-16	
				Entregas completas	17-18	
				Entregas a tiempo	19-20	

Fuente:

Elaboración Propia

Cuadro Nro. 2: Matriz de Operacionalización de la Variable Calidad Total

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
CALIDAD TOTAL	La asociación Española Para la Calidad (AEC). (2010) Define como "Calidad Total al conjunto de actividades, sin importar el lugar de la organización donde se realicen una mejora continua en todos los proceso, a través de las cuales se alcanza la aptitud de uso y la satisfacción de las necesidades y expectativas" (p.125).	La Calidad Total es una herramienta que ayuda a hacer un análisis de toda la empresa y analizar donde se puede mejorar, para ello es importante realizar una mejora continua en todos los procesos, un principio de orden y limpieza dentro de la empresa y trabajar a un ritmo de justo a tiempo para ser eficientes en todo el proceso de la calidad.	MEJORA CONTINUA	Planifica	21	RAZÓN
				Hace	22	
				Verifica	23	
				Actúa	24-27	
			PRINCIPIO DE ORDEN Y LIMPIEZA	Clasificar	28	
				Ordenar	29	
				Estandarizar	30-31	
				Disciplina	32-35	
			JUSTO A TIEMPO	Ritmo de Producción	36-37	
				Eficiencia	38-39	
Reducción de Costos	40					

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y Muestra

2.3.1 Población

La población estuvo conformada por 70 trabajadores de la empresa de Reciclaje Juan Pablo SAC.

2.3.2 Muestra

Bernal (2006), afirma que es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaron la medición y la observación de las variables objeto de estudio (P.165). La muestra estuvo conformada por 59 trabajadores.

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * N(p * q)}{E^2 (N - 1) + Z^2 (p * q)} \quad \frac{(1.96)^2 * (70)(0.5 * 0.5)}{0.05^2 (70 - 1) + 1.96^2 (0.5 * 0.5)} = 59.34$$

Dónde:

n = ?

P y q = 0.5 cada uno.

Z = 1.96

N = 70 trabajadores

E = 0.05

El resultado de la muestra es 59 trabajadores

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad

2.4.1. Técnica

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta la cual será aplicada a los trabajadores de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC ubicado en el distrito de Puente Piedra.

2.4.2. Instrumento

Se diseñara un cuestionario de tipo Likert que consta de 40 preguntas

teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores.

Bernal (2006), afirma que el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos, necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de investigación (p. 250).

2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento de recolección de datos fue sometido previamente a una aprobación, a través del juicio de 3 expertos, para lo cual se solicitó el apoyo de los siguientes profesores de la escuela de administración:

Prueba binomial						
		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
EDWIN ARCE ALVAREZ	Grupo 1	SI	40	1,00	,50	,000
	Total		40	1,00		
NEIL DAHLQUIST TRAVANO	Grupo 1	SI	40	1,00	,50	,000
	Total		40	1,00		
TERESA MRANDA	Grupo 1	SI	40	1,00	,50	,000
	Total		40	1,00		

P promedio = 0.00

P promedio < 0.05

“Debido a que el promedio resulta menor a 0.05, se determina que el instrumento es válido”.

La confiabilidad del instrumento se determinó empleando el estadístico de fiabilidad (**Alfa de Crombach**) mediante los resultados de la prueba piloto, la cual, en este caso, fue aplicada a los 14 colaboradores de empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito Puente Piedra, año 2015. Nos arrojaron los siguientes datos:

Variable X: Administración de la Cadena de Suministro

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,971	,971	20

El resultante del alfa es de 0.971 por lo que se concluye que es altamente confiable

Variable Y: Calidad Total

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,932	,932	20

El resultante del alfa es de 0.932 por lo que se concluye que es altamente confiable.

2.1 Métodos de análisis de datos

La metodología estadística que se utilizó es la de un procesamiento de datos de manera cuantitativa ya que se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario sujeto a la escala de Likert, mediante el cual se enuncian las preguntas y son valoradas por cada trabajador de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

Los datos que se obtuvieron se procesaron en el sistema estadístico “SPSS”; dicho programa trabaja de manera muy sencilla ya que almacena datos, analiza y realiza cálculos para después proporcionar información relevante para el estudio.

2.6 Aspectos éticos

Para la presente investigación se ha tenido en consideración los principios éticos siendo considerados en la teoría como en la metodología. Asimismo, el resultado final es producto de la presente investigación.

III. Resultados

3.1 CONTRASTACIÓN Y CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

H0: La Administración de la Cadena de Suministro no se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente piedra, año 2015.

H1: La Administración de la Cadena de Suministro se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente piedra, año 2015.

PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CADENA DE SUMINISTRO	,333	70	,000	,755	70	,000
CALIDAD TOTAL	,248	70	,000	,830	70	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de normalidad escogida fue la de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra de la investigación es mayor a 30 unidades (muestra = 70), obviando la prueba de Shapiro-Wilk ya que este estadístico se utiliza para investigación con poblaciones pequeñas.

Nro. 1 confirmamos que esta investigación es de tipo no paramétrico, debido a que el valor de significancia para las variables Administración de la Cadena de Suministro y Calidad Total es de 0.00, siendo estas menores a 0.05. Por lo tanto, se procederá a utilizar el estadístico de Spearman para poder comprobar la relación entre las dos variables de estudio.

Correlaciones				
			CADENA DE SUMINISTRO	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	CADENA DE SUMINISTRO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 70	,611** ,000 70
	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,611** ,000 70	1,000 . 70

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se procedió con la aplicación del estadístico de Spearman, resultándonos un coeficiente de correlación Rho = 0.611 que se interpreta como una correlación positiva media y un valor de significancia de 0.000 que es menor a α ($\alpha = 0.05$), por lo cual se rechazó la H0 y acepto la H1.

Por lo tanto, se confirma que: la administración de la Cadena de suministro tiene relación con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

Hipótesis Específica 1

H0: La logística de Entrada no se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

H1: La logística de Entrada se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

Correlaciones				
			LOGISTIC A DE ENTRADA	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	LOGISTICA DE ENTRADA	Coeficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se procedió con la aplicación del estadístico de Spearman, resultándonos un coeficiente de correlación Rho = 0.585 que se interpreta como una correlación positiva media y un valor de significancia de 0.000 que es menor a α ($\alpha = 0.05$), por lo cual se rechazó la H0 y acepto la H1. Por lo tanto, se confirma que: la Logística de entrada tiene relación con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

Hipótesis específica 2

H0: La Gestión del almacenamiento no se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito Puente Piedra, año 2015.

H1: La Gestión del almacenamiento se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito Puente Piedra, año 2015.

Correlaciones				
			GESTION DE ALMACEN AMIENTO	CALIDAD TOTAL
Rho de Spearman	GESTION DE ALMACENAMIE NTO	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70	
	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	,697**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N	70	70		
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación:

Se procedió con la aplicación del estadístico de Spearman, resultándonos un coeficiente de correlación Rho = 0.697 que se interpreta como una correlación positiva media y un valor de significancia de 0.000 que es menor a α ($\alpha = 0.05$), por lo cual se rechazó la H0 y acepto la H1.

Por lo tanto, se confirma que: La Gestión del almacenamiento tiene relación con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

Hipótesis específica 3:

H0: La Logística de salida no se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito Puente Piedra, año 2015.

H1: La Logística de salida no se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito Puente Piedra, año 2015.

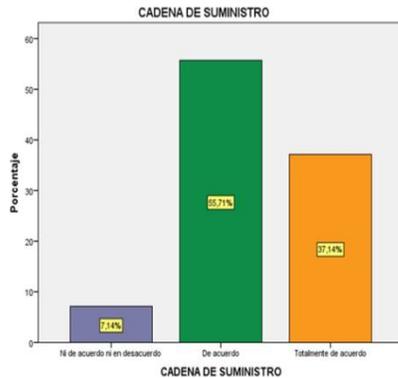
Correlaciones				
			LOGISTIC A DE SALIDA	
Rho de Spearman	LOGISTICA DE SALIDA	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
	N	70		
	CALIDAD TOTAL	Coeficiente de correlación	,680**	
Sig. (bilateral)		,000	.	
N	70			
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Interpretación:

Se procedió con la aplicación del estadístico de Spearman, resultándonos un coeficiente de correlación Rho = 0.680 que se interpreta como una correlación positiva media y un valor de significancia de 0.000 que es menor a α ($\alpha = 0.05$), por lo cual se rechazó la H0 y acepto la H1.

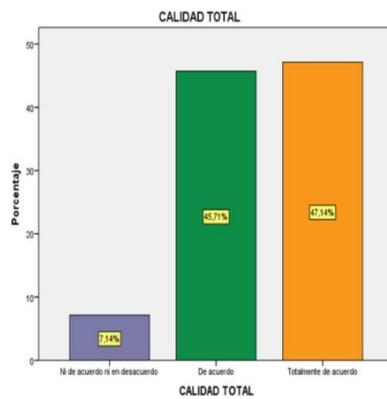
Por lo tanto, se confirma que: la logística de salida tiene relación con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.

3.2 Tabla: Gráfico de frecuencia por dimensión e interpretación



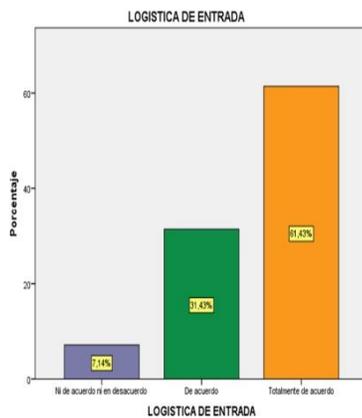
Interpretación:

Se puede observar que la distribución porcentual de la variable X Administración de la Cadena de Suministro tiene una clara preferencia por la opción **de acuerdo** con un 60.4 %, seguido por la opción **totalmente de acuerdo** con un 37.14 %. Un 7.14 % lo considera ni desacuerdo –ni desacuerdo.



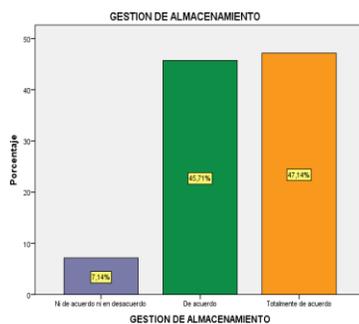
Interpretación:

Con respecto a la distribución porcentual de la variable Y Calidad Total, se observa que la opción **de acuerdo y totalmente de acuerdo** tiene una participación del 92.8 %, seguidos por la opción **indiferente** con un 7.14 %. No se presenta participación de la opción **totalmente en desacuerdo** y esta tendencia se ha presentado en toda la realización de la investigación.



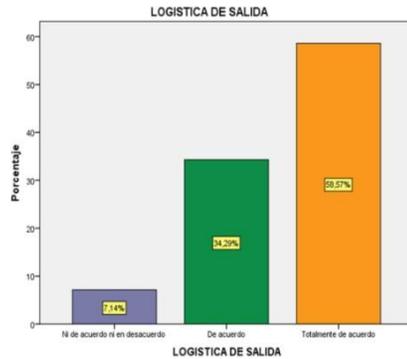
Interpretación:

La dimensión Gestión del almacenamiento presenta la siguiente distribución. Con un 47.14 % la opción **totalmente de acuerdo** tiene la mayor participación seguido por la opción **de acuerdo** con un 45.71 %. La opción **indiferente** tiene un 7.14 % con una mínima participación.

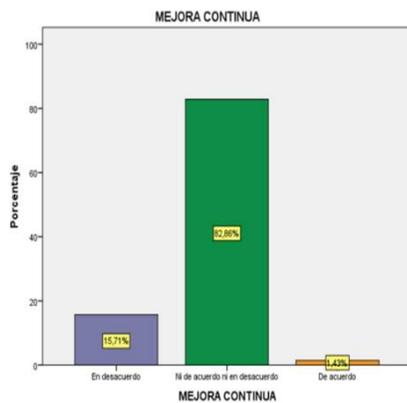


Interpretación:

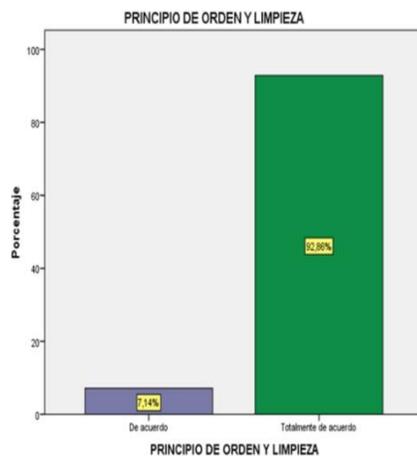
En la distribución porcentual de la dimensión Logística de entrada se puede observar que la alternativa **totalmente de acuerdo** tiene un 61.43 %, que la convierte en la mayor participación que tiene esta opción si comparamos con el resto de dimensiones. A pesar de eso, la opción **totalmente de acuerdo** lidera la participación con un 61.43 % y **de acuerdo** con un 31.43 %.

**Interpretación:**

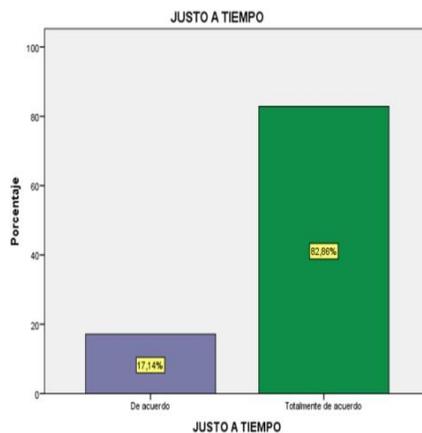
Con respecto a la distribución porcentual de la Dimensión Logística de Salida, tenemos que el 58,57% de las personas encuestadas optaron por la alternativa **totalmente de acuerdo** y un 34,29% por la de acuerdo. La opción **indiferente** tiene un 7,14 % del total encuestado.

**Interpretación:**

Con respecto a la distribución porcentual de la Dimensión Mejora Continua, tenemos que el 82,66 % de las personas encuestadas optaron por la alternativa **ni de acuerdo ni desacuerdo** y un 15,71 % por la opción **en desacuerdo**. La opción **de acuerdo** tiene un 1,43 % del total encuestado.

**Interpretación:**

En la distribución porcentual de la dimensión principio de orden y limpieza se puede observar que la alternativa **totalmente de acuerdo** tiene una participación de 92,86 % de que la convierte en la mayor participación que tiene esta opción si comparamos con el resto de dimensiones. Luego vemos que la opción **de acuerdo** tiene una participación de 7,14 % siendo la más baja del resto de dimensiones.

**Interpretación:**

Se conserva la tendencia positiva en la encuesta realizada sobre la dimensión justo a tiempo, debido a que un 82,86 % del total de colaboradores prefiere la opción **totalmente de acuerdo** y con una mínima participación de 17,14 % prefirieron la opción **de acuerdo**.

IV. Discusión

4.1 El objetivo general de la tesis es determinar la relación de la administración de la cadena de suministro con la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de Puente Piedra en el año 2015.

De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de investigación en la muestra respectiva en La empresa de reciclaje Juan Pablo SAC se ha demostrado que existe relación medianamente positiva con la administración de la cadena de suministro con la Calidad Total antes señaladas.

4.1.1 Con respecto al objetivo específico 1, busca determinar la relación de la Logística de entrada con la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de Puente Piedra en el año 2015.

Esta es corroborada con la investigación de Loayza, M (2007) en su tesis análisis, evaluación y mejora de procesos logísticos de mercadería bajo el régimen de depósito autorizado en un operador logístico: Teoría y ejemplo aplicativo. Donde afirma que la logística de entrada tiene relación directa con la Calidad Total y menciona que con las herramientas de la Calidad se pudo identificar cinco problemas básicos que ocasionan la demora del trámite documentario: sistema de información ineficientes, demora en el traslado del contenedor, uso de maquinarias en otras actividades, falta de personal y falta de capacidad en los almacenes.

4.1.2. El objetivo específico 2, busca determinar la relación de la Gestión del Almacenamiento con la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de Puente Piedra en el año 2015.

Los resultados obtenidos de la aplicación estadística de esta hipótesis nos confirma que si existe relación entre la Gestión del Almacenamiento con la Calidad Total; debido a que la calidad del material depende como este almacenado para que no se deteriore y evitar pérdidas e insatisfacción con nuestros clientes

Esta conceptualización es coherente con la investigación realizada por

Hurtado y Muñoz, (2011), en su tesis Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística del almacenamiento en la organización Herval LTDA donde menciona que el plan de mejoramiento es un aspecto clave para la empresa , pues este le permite tener un mayor control de las materias primas , producto terminados , recepción y entrega de productos además de poseer un orden ,codificación y clasificación adecuada de cada artículo como también le permitirá una distribución eficiente del espacio que ayuda a reducir tiempos y costosa de modo que todo lo anterior mencionado se ve reflejado en el servicio oportuno que se les brinda a los clientes de la empresa Herval

4.1.3 objetivo específico 3, busca determinar la relación de la Logística de Salida con la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de Puente Piedra en el año 2015.

La Logística de salida es la fase cuando el producto o material ya está preparado para salir del almacén y llegar al cliente en el lugar, hora, cantidad y

4.2. La hipótesis general alterna planteada para la investigación fue La Administración de la Cadena de Suministro tiene relación con la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de puente piedra en el año 2015.

Y la hipótesis general nula fue La Administración de la Cadena de Suministro no tiene relación con la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de puente piedra en el año 2015.

De acuerdo a las pruebas de correlación realizadas mediante la prueba de Spearman se determinó que si existe la relación entre la administración de la cadena de suministro y la Calidad total, ya que el valor de significancia fue de 0.00 que es menor a ($\alpha = 0.05$), lo cual se rechaza la nula y se acepta la alterna.

Además se acota que el coeficiente de correlación de 0.611, que simboliza una correlación positiva media entre las dos variables de estudio.

4.2.1. Con respecto a la hipótesis específica alterna 1 fue la Logística de entrada tiene relación con la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de puente piedra en el año 2015

Se procedió con la realización de la prueba de Spearman confirmándonos la aprobación de la hipótesis específica alterna 1; ya que su valor de significancia fue de 0.00 que es menor a ($\alpha = 0.05$), lo cual se rechaza la nula y se acepta la alterna y con un valor de correlación de 0.585 que simboliza una correlación positiva media entre la Logística de entrada y la Calidad Total.

4.2.2. La Hipótesis Específica Alterna 2 fue; la Gestión de almacenamiento tiene relación con la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de puente piedra en el año 2015.

En la comprobación estadística de esta hipótesis se mantuvo la misma tendencia de aprobación de la hipótesis alterna, ya que su valor de significancia fue de 0.000 con lo que se rechazó la Hipótesis Nula. Su grado de correlación también es considerado positivamente media debido a que es 0.697.

4.2.3. Con respecto a la Hipótesis Específica Alterna 3, se planteó como la Logística de salida tiene relación con la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juna Pablo SAC del distrito de puente piedra en el año 2015.

Al igual que los casos anteriores se aprobó la Hipótesis Específica Alterna 3 con un valor de significancia de 0.000 con lo que se rechazaría la Hipótesis Nula y con un valor de correlación positiva media debido a que es 0.680.

4.3 Haciendo referencia al análisis de los cuadros estadísticos más representativos del cuestionario aplicado en donde se analizó las variables y dimensiones principales de la investigación.

a) La Administración de la cadena de suministro respecto a los resultados nos dice que el 51.71% está de acuerdo, un 37,14 % está totalmente de acuerdo y un 7,14% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

b) La Calidad Total es una filosofía de trabajo lo cual consiste en realizar una mejora continua en todos los procesos en busca de la perfección del producto en base a la calidad; al respecto de los resultados nos menciona que un 47,14% están totalmente de acuerdo, 45,71 están de acuerdo y con un 7,14 son indiferentes resaltando que no están ni de acuerdo ni desacuerdo.

c) Haciendo referencia las dimensiones principales de las variables tenemos al que conforma La administración de la Cadena de Suministro, que es la Logística de entrada lo cual según las gráficas de frecuencia nos resulta que con un 61.43% están totalmente de acuerdo, 31,14 están de acuerdo y 7,14% muestran indiferencia resaltando que no están de acuerdo ni desacuerdo.

d) la siguiente dimensión es la Gestión del almacenamiento y según la gráfica que muestra los resultados de los encuestados nos resulta que con un 47,14 % están totalmente de acuerdo, 45,71 % están de acuerdo y 7,14% muestran indiferencia resaltando que no están de acuerdo ni desacuerdo.

e) en la gráfica de la encuesta de la dimensión Logística de salida nos resulta que con un 58,57 % están totalmente de acuerdo, 34,29 % están de acuerdo y 7,14% muestran indiferencia resaltando que no están de acuerdo ni desacuerdo.

f) De la variable Calidad Total, la primera dimensión es Mejora Continua, según los resultados de la encuesta , las gráficas nos muestra que con un 82,86% % muestran indiferencia porque no están de acuerdo ni en desacuerdo 15,71 en desacuerdo y con un 1,43 % están de acuerdo .

g) los resultados de la dimensión Principio de orden y limpieza muestra como resultado que con un 92,86 % están totalmente de acuerdo y con un 7,14 % están de acuerdo.

h) los resultados del justo a tiempo muestran que con un 82,86 % están totalmente de acuerdo y con un 17,14 están de acuerdo.

V. Conclusiones

Analizando la descripción del problema, interpretando el marco teórico, contrastando los resultados de la investigación, los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

Primera:

Se determinó que existe relación medianamente positiva entre La Administración de la Cadena de suministro y la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de puente piedra en el año 2015. Ello es corroborado por el valor de coeficiente de correlación de 0.585.

Segunda:

Se demostró que La logística de Entrada si tiene una relación medianamente positiva y directa con la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de puente piedra en el año 2015. Esto fue sustentando con la aplicación estadística de la prueba de Spearman y con un valor de 0.688 de coeficiente de correlación.

Tercero:

Se concluye que la Gestión del almacenamiento y la Calidad Total tienen una relación medianamente positiva debido a que el coeficiente de correlación en la prueba de Spearman fue de 0, 697.

Cuarto: Se determinó que si existe relación medianamente positiva entre La Logística de Salida y la Calidad Total en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC del distrito de puente piedra en el año 2015. Esto fue sustentando por el valor de correlación de 0.680.

VI. Recomendaciones

Como resultados de la presente investigación me permitirá aportar las siguientes recomendaciones.

Primera:

Se recomienda la implementación y desarrollo de la Administración de la Cadena de Suministro en la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC, ya que se ha demostrado la relación que tiene con La Calidad Total. Es necesaria la participación de todos los niveles de la organización; desde la gerencia hasta el nivel operativo.

Segunda:

Se sugiere el desarrollo de un plan de implementación para la logística de entrada. Se ha sustentado adecuadamente que la Logística de entrada concibe adecuadamente con la Calidad Total, fomentando mejorar los procesos de entrada de materias primas en base a calidad.

Tercero:

Se recomienda realizar una gestión de almacenamiento que busque saber ordenar estratégicamente a los materiales del reciclaje con los implementos adecuados con la finalidad que se mantenga y trabajando en base a una filosofía de calidad total.

Cuarto:

Se recomienda disponer y desarrollar un plan de Logística de Salida con el fin de reducir costos, mejorar la entrega del producto a los clientes en base a una filosofía de calidad total.

VII. REFERENCIAS

Andersen, C. (2002). Los principios de la cadena de suministro “, tesis de maestría capitulo II, Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/17774/Capitulo2.pdf>.

Achurra, U., y Olivares, O. (2005). Tesis, “gestión de la cadena de suministro de la bodega de licores quinta normal”. (tesis para titulación). Recuperado de <http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/achurra-m/html/index-frames>.

Aníbal, L (2009). “Gestión Logística Integral”. (1 Ed).Bogotá: Ecoediciones.

Ballou (1987, p.29), Cadena de suministro y construcción de rutas, Recuperado http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_m_f/capitulo2.pdf.

Barcia, F. (2006). Implementación de una metodología con la técnica 5s para mejorar el área de matriceria de una empresa extractora de aluminio. Bogotá, Colombia: Revista tecnológica ESPOL.

Bernal. (Agosto, 2013) .Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua. Recuperado de <http://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>

Benegas. (Agosto, 2012). Manual de las 5 S´ s.

Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/ger/cincos.htm>.

Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. (2.a ed.) Colombia: Pearson Prentice Hall.

- Ciampa, D. (1993). Calidad Total "Guía para su implementación" (2da ed.)
.México: Adison Wesley Iberoamericana.
- Chiavenato, I. (1993). Iniciación a la administración de materiales. México:
McGraw Hill.
- Fernandini, L (2007). Tesis, "Propuesta de mejora de la gestión logística de una
empresa constructora de carreteras (tesis para titulación). Recuperada de:
<http://cybertecis.upl.edu.pe/upc/2007/fernadini-pl/pdf/fernandini-pl->
- Ferrín, A. (1999). Gestión de stocks: optimización de almacenes (vol. 2 ediciones).
Madrid: fundación fedemetal.
- Fernández, J. (1997). El almacén. En E. Diez de Castro, Distribución Comercial
(págs. 223-229). España: Mc Graw Hill.
- Giugni, P. (Febrero, 2009). la calidad como filosofía de gestión. Recuperado de
<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/>.
- Quiroga, B. (2009). Logística de Entrada. Recuperado de
<https://www.google.com.pe/#q=logistica+de+entrada+juan+pablo+quiroga>
- Soto, R. (2007). El proceso de las 5s" en acción: La metodología japonesa y la
productividad de cualquier tipo de empresa. .Bogotá, Colombia: Revista
Gestión y Estrategia.

Thompkins, J., y Smith, J. (1988). The warehouse management handbook. USA: Macgraw Hill.

Walton, M. (2004). El Método Deming en la práctica. Bogotá, Colombia: Norma.

Anexos

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO SOBRE LA ADMINISTRACION DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU RELACION EN LA CALIDAD TOTAL DE LA EMPRESA DE RECICLAJE JUAN PABLO SAC .

Objetivo: Determinar la relación de La administración de la cadena de suministro y su relación en la calidad total de la empresa de reciclaje Juan Pablo S.AC

Instrucciones:

No existen respuestas malas o buenas, por lo que agradeceré responder todas ellas de acuerdo a su percepción personal.

- ✓ Responda todas las preguntas y solo una opción.
- ✓ Emplee lapicero para rellenar el cuestionario.
- ✓ Sus respuestas son anónimas y absolutamente confidenciales.

Datos Específicos:

1=Totalmente en desacuerdo

4=de acuerdo

2=En desacuerdo

5=totalmente de acuerdo

3=ni de acuerdo ni en desacuerdo

DIMENSIONES E ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE X : ADMINISTRACION DE LA CADENA DE SUMINISTRO					
DIMENSION : LOGISTICA DE ENTRADA					
01.- ¿Considera usted que la empresa selecciona a los proveedores que brindan calidad demateriales reciclables?					
02.- ¿Considera usted que la empresa evalúa a los proveedores que brindan calidad demateriales reciclables?					
03.- ¿De acuerdo a su apreciación los trabajadores se preocupan por recoger los materiales reciclables a tiempo y en óptimas condiciones?					
04.- ¿De acuerdo a su apreciación se cuentan con todos los papeles en regla del transporte en el traslado de materiales reciclables?					
05.- ¿De acuerdo a su criterio el transporte de la empresa cuenta con buenas condiciones para el traslado de materiales reciclables?					
06.- ¿Considera usted que Conocer el trayecto es importante para evitar pérdidas de tiempo?					
07.- ¿Considera usted que Conocer el trayecto es importante para reducir costos?					
08.- ¿Cómo trabajador, tiene conocimientos de los beneficios de un plan de ruta?					
DIMENSION : GESTION DE ALMACENAMIENTO					

09.- ¿considera usted que Los trabajadores están atentos a la cantidad de materiales reciclables comprados durante el día para clasificarlos y almacenarlos?					
10.- ¿De acuerdo a su apreciación los trabajadores dividen sus funciones para facilitar el almacenamiento de los materiales reciclables en el día?					
11.- ¿Considera usted que el almacén genera seguridad en la distribución de los materiales reciclables?					
12.- ¿De acuerdo a su apreciación el almacén tiene capacidad suficiente para recibir grandes cantidades de materiales reciclables?					
13.- ¿considera usted que la empresa realiza un mantenimiento preventivo de las máquinas para evitar que la producción se paralice?					
14.- ¿Considera usted que las piezas y combustible que mantienen a las máquinas de trabajo son de buena calidad?					
DIMENSION : LOGISTICA DE SALIDA					
15.-¿Considera usted que los trabajadores realizan un control de seguridad en el despacho para que el producto llegue de buena forma cuando se distribuye?					
16.- ¿De acuerdo a su apreciación La empresa cuida el medio ambiente evitando votar los residuos tóxicos afueras de la planta?					
17.- ¿Considera usted que entregar la cantidad correcta de acuerdo al pedido le genera confianza al cliente?					
18.- ¿Considera usted que la empresa trabaja en equipo para llegar a la cantidad establecida del pedido del material reciclado?					
19.- ¿De acuerdo a su apreciación entregar en la fecha correcta de acuerdo al pedido le genera confianza al cliente?					
20.- ¿Considera usted que la empresa trabaja en equipo para llegar a la fecha establecida del pedido del material reciclado?					
VARIABLE Y : CALIDAD TOTAL					
DIMENSION : MEJORA CONTINUA					
21.- ¿De acuerdo a su apreciación la empresa planifica una mejora continua desde los proveedores hasta los clientes?					

22.- ¿Considera usted que la empresa realiza una mejora continua desde los proveedores hasta los clientes?					
23.- ¿considera usted que la empresa evalúa la mejora continua desde los proveedores has los clientes?					
24.- ¿De acuerdo a su apreciación la empresa reacciona para seguir una mejora continua desde los proveedores hasta los clientes?					
25.- ¿Considera usted que realizar una mejora continua en todo el ámbito de la empresa generaría calidad en el producto?					
26.- ¿Es importante la clasificación del material reciclable en la empresa para mejorar la calidad en las ventas?					
27.- ¿Considera usted que la empresa elimina los materiales innecesarios para mejorar la productividad?					
DIMENSION: PRINCIPIO DE ORDEN Y LIMPIEZA					
28.- ¿De acuerdo a su apreciación los trabajadores generan un orden en el almacén de los materiales reciclables?					
29.- ¿Considera que tener un orden en el almacén genera un ahorro de tiempo en la labor de los trabajadores?					
30.- ¿considera usted que tener una área de trabajo limpio ofrece seguridad y calidad en la empresa?					
31. ¿Considera usted que generar una cultura de limpieza es un factor importante en el rubro del reciclaje?					
32.-¿De acuerdo a su apreciación mantener una disciplina de orden y limpieza genera satisfacción en los trabajadores?					
33.- ¿Considera usted que mantener una disciplina de orden y limpieza le da buena imagen a la empresa?					
34. ¿De acuerdo a su apreciación el gerente de la empresa fomenta una cultura de protección al medio ambiente hacia los trabajadores?					

35.- ¿Considera usted que los trabajadores son conscientes de los daños que pueden ocasionar a la sociedad si no se comprometen al cuidado y limpieza alrededor de la empresa?					
DIMENSION : JUSTO A TIEMPO					
36.- ¿Considera usted que es fundamental que el ritmo de producción se base a un tiempo determinado?					
37.- ¿De acuerdo a su apreciación son conscientes que el ritmo de producción tiene relación con el trabajo en equipo?					
38.- ¿considera usted que comprar y al mismo tiempo producir genera eficiencia en la producción?					
39.-¿ De acuerdo a su apreciación la empresa capacita a los trabajadores para ser eficientes en a producción?					
40.- ¿Considera usted que eliminar lo que no genera valor en la producción reduce costos?					

ANEXO 2: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDEZ 1

DIMENSION 3: JUSTO A TIEMPO		si	no	si	no	si	no
36	¿Considera usted que es fundamental que el ritmo de producción se base a un tiempo determinado?	✓		✓		✓	
37	¿De acuerdo a su apreciación son cocientes que el ritmo de producción tiene relación con el trabajo en equipo?	✓		✓		✓	
38	¿Considera usted que comprar y al mismo tiempo producir genera eficiencia en la producción?	✓		✓		✓	
39	¿De acuerdo a su apreciación la empresa capacita a los trabajadores para ser eficientes en la producción?	✓		✓		✓	
40	¿Considera usted que eliminar lo que no genera valor en la producción reduce costos?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PEREZ RUIBAL REBAUDO ELM DNI: 18427987

Especialidad del validador: INVESTIGACION DE OPERACIONES

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...03...de...del 2015

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

VALIDEZ 2

		✓		✓		✓	
DIMENSION 3: JUSTO A TIEMPO		si	no	si	no	si	no
36	¿Considera usted que es fundamental que el ritmo de producción se base a un tiempo determinado?	✓		✓		✓	
37	¿De acuerdo a su apreciación son cocientes que el ritmo de producción tiene relación con el trabajo en equipo?	✓		✓		✓	
38	¿Considera usted que comprar y al mismo tiempo producir genera eficiencia en la producción?	✓		✓		✓	
39	¿De acuerdo a su apreciación la empresa capacita a los trabajadores para ser eficientes en la producción?	✓		✓		✓	
40	¿Considera usted que eliminar lo que no genera valor en la producción reduce costos?						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE DNI: 10729462

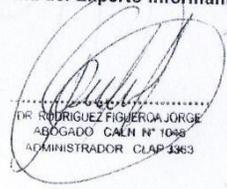
Especialidad del validador: ADM. RES. CCWCYTEC

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20...15

Firma del Experto Informante.


 DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE
 ABOGADO CALN N° 1048
 ADMINISTRADOR CLAP 4363

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXOS - MATRIZ DE CONSISTENCIA			
"LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD TOTAL DE LA EMPRESA DE RECICLAJE JUAN PABLO SAC. DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, AÑO 2015"			
Problema Principal: ¿Cómo se relaciona la Administración de la cadena de suministro con la calidad total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. distrito de Puente Piedra, año 2015?	Objetivo General: Determina cómo la Administración de la Cadena de Suministro se relaciona con la Calidad Total de la empresa de Reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.	Hipótesis General: la Administración de la Cadena de Suministro se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. distrito de Puente piedra, año 2015.	Variable Independiente: Administración de la Cadena de Suministro TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo-Correlacional DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental y transversal POBLACIÓN: 70 trabajadores MUESTRA: 59 trabajadores . MUESTREO: Probabilístico aleatorio simple.
Problemas Específicos: ¿Cómo se relaciona la Logística de entrada con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015?	Objetivos Específicos: Determina como la Logística de entrada se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.	Hipótesis Específicos: La logística de Entrada se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.	Variable Dependiente: Calidad Total MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Método cuantitativo. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Análisis de confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach de las encuestas.
¿Cómo se relaciona la Gestión del almacenamiento con la Calidad Total de la empresa de Reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015?	Determina como la Gestión del almacenamiento se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015.	La Gestión del almacenamiento se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito Puente Piedra, año 2015.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS Análisis cuantitativo en el SPSS-19
¿Cómo se relaciona la Logística de Salida con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015?	Determina como la Logística de salida se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito de Puente Piedra, año 2015	La Logística de salida se relaciona con la Calidad Total de la empresa de reciclaje Juan Pablo SAC. Distrito Puente Piedra, año 2015.	

Anexo 4.
Acta de aprobación de originalidad de los
trabajos académicos de la UCV

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

Yo, **TORRES QUEVEDO WILLIAM** docente de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES** y Escuela Profesional de **ADMINISTRACION** de la Universidad César Vallejo **LIMA NORTE**, revisor(a) de la tesis titulada

"LA ADMINISTRACION DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU RELACION EN LA CALIDAD TOTAL DE LA EMPRESA DE RECICLAJE JUAN PABLO SAC. DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, AÑO 2015"

Del estudiante **CAMONES DOMINGUEZ JOSE MANUEL** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27 %** 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.



LIMA, 23 DE NOVIEMBRE DEL 2018



Firma

William Torres Quevedo

DNI: 10477530

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

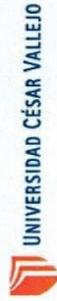
Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	docplayer.es Fuente de Internet
2	ribuc.ucp.edu.co:8080 Fuente de Internet
3	www.scielo.org.co Fuente de Internet
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet
5	www.buenastareas.com Fuente de Internet
6	www.scribd.com Fuente de Internet
7	prezi.com Fuente de Internet



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD TOTAL DE LA EMPRESA DE RECICLAJE JUAN PABLO S.A.C.

DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, AÑO 2015"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

CAMONES DOMINGUEZ, JOSÉ MANUEL

ASESOR

MG. TORRES QUEVEDO, GIMER WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

Año 2015



10479330



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU
RELACIÓN EN LA CALIDAD TOTAL DE LA EMPRESA DE
RECICLAJE JUAN PABLO SAC.
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, AÑO 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**



AUTOR

CAMONES DOMÍNGUEZ, JOSÉ MANUEL

ASESOR

MG. TORRES QUEVEDO, GIMER WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

2015

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, **CAMONES DOMINGUEZ JOSE MANUEL** identificado con DNI N° **73607099**,
 egresado de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS** de la
 Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**LA
 ADMINISTRACION DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU RELACION EN LA
 CALIDAD TOTAL DE LA EMPRESA DE RECICLAJE JUAN PABLO SAC. DISTRITO DE
 PUENTE PIEDRA, AÑO 2015** "; en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto
 Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:




 FIRMA

DNI: **73607099**

FECHA: 23 de NOVIEMBRE del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JOSÉ MANUEL CAMONES DOMÍNGUEZ

INFORME TÍTULADO:

**"LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD TOTAL DE
LA EMPRESA DE RECICLAJE JUAN PABLO SAC. DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, AÑO 2015"**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 10/12/15

NOTA O MENCIÓN: 12



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN