



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la Gestión de abastecimiento para incrementar la Satisfacción del cliente en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORA:

Elizabeth Skarly Masabel García

ASESOR:

Dr. José Pablo Rivera Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2018

 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) Elizabeth Skarly Masabel Garcia, cuyo título es: "Aplicación de la Gestión de Abastecimiento para incrementar la Satisfacción del Cliente en 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, 14 de Julio del 2018.



.....
 Mg. Roberto Carlos Conde Rosas
 PRESIDENTE



.....
 Dr. José Pablo Rivera Rodríguez
 SECRETARIO



.....
 Dr. Luz Graciela Sánchez Ramírez
 VOCAL

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

Dedicatoria

Dedico de manera especial a mi tía Rosario, pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí la base de deseo de superación; a mi madre y abuela, estas dos mujeres que me han brindado su apoyo incondicional.

Agradecimientos

Agradezco el apoyo constante de mi asesor de tesis Pablo Rivera Rodriguez, al gerente de la empresa Drama SRL, por permitirme ser parte de su equipo de trabajo y sobre todo por la confianza para desarrollar mi tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo Elizabeth Skarly Masabel Garcia con DNI N° 46638601, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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, 14 de Julio del 2018



Elizabeth Skarly Masabel Garcia

DNI: 46638601

Presentación

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 abastecimiento para incrementar la satisfacción del cliente en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018”, cuyo objetivo fue determinar en qué medida la mejora de la gestión de abastecimiento incrementa la satisfacción del cliente en la empresa Drama SRL, Lurín, 2018, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

La investigación consta de siete capítulos y anexos. Los capítulos mencionados son: Capítulo I. Introducción, Capítulo II. Método, Capítulo III. Resultados, Capítulo IV. Discusión, Capítulo V. Conclusiones, Capítulo VI. Recomendaciones y Capítulo VII. Referencias bibliográficas.



Elizabeth Skarly Masabel Garcia

Índice General

Acta de Aprobación de la Tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Resumen	xv
Abstract.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Trabajos previos.....	24
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	28
1.3.1 Variable Independiente – Gestión de abastecimiento.....	28
1.3.2 Variable dependiente – Satisfacción del cliente	36
1.4 Formulación del problema	39
1.4.1 Problema general	40
1.4.2 Problemas específicos.....	40
1.5 Justificación del estudio.....	40
1.6 Hipótesis	42
1.6.1 Hipótesis general.....	42
1.6.2 Hipótesis específicas.....	42
1.7 Objetivos.....	42
1.7.1 Objetivo general.....	42
1.7.2 Objetivos específicos	42
II. MÉTODO.....	44
2.1 Tipo de investigación.....	45
2.2 Diseño de la investigación	46
2.3 Variables, operacionalización	47
2.3.1 Variable Independiente: Gestión de abastecimiento.....	47
2.3.2 Variable Dependiente: Satisfacción del cliente	48
2.3.3 Operacionalización de las variables.....	48
2.4 Población y muestra.....	49

2.4.1	Población	49
2.4.2	Muestra	49
2.4.3	Muestreo	49
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	50
2.5.1	Técnicas de recolección de datos.....	50
2.6	Validez y confiabilidad:.....	51
2.6.1	Validez del instrumento	51
2.6.2	Confiabilidad del instrumento	52
2.7	Métodos de análisis de datos	52
2.8	Aspectos éticos	53
III.	RESULTADOS	54
3.1	Planteamiento de la propuesta	55
3.1.1	Situación actual de la empresa.....	55
3.1.1.1	Variable Independiente: Gestión de Abastecimiento.....	56
3.1.1.2	Variable Dependiente – Satisfacción del cliente	57
3.1.2	Situación después de la mejora	57
3.1.2.1	Variable Independiente: Gestión de abastecimiento.....	57
3.1.2.2	Variable Dependiente – Satisfacción del cliente	59
3.2	Análisis descriptivo.....	59
3.2.1	Análisis descriptivo de indicadores de la variable independiente: Gestión de abastecimiento	59
3.2.2	Análisis descriptivo de los indicadores de la variable dependiente: Satisfacción del cliente.....	61
3.2.3	Análisis descriptivo de la variable dependiente: Satisfacción del cliente.....	63
3.3	Análisis Inferencial	64
3.3.1	Análisis de la Hipótesis general.....	64
3.3.2	Análisis de la primera Hipótesis específica	68
3.3.3	Análisis de la segunda Hipótesis específica	71
IV.	DISCUSIÓN.....	74
V.	CONCLUSIONES	76
VI.	RECOMENDACIONES	78
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	80
	ANEXOS.....	89
	Anexo 1: Diagnóstico actual de la gestión de abastecimiento.....	90

Anexo 2: Diagrama de Ishikawa de las causas del problema de la baja satisfacción del cliente.	91
Anexo 3: Número de ocurrencias de las causas de la baja satisfacción del cliente.....	92
Anexo 4: Diagrama de Pareto de causas de la baja satisfacción de cliente.....	93
Anexo 5: Tiempos máximos de entregasNota: Drama SRL.....	94
Anexo 6: Matriz de operacionalización.....	95
Anexo 7: Matriz de consistencia	96
Anexo 8: Ficha de recolección de datos: Ordenes perfectas	97
Anexo 9: Ficha de recolección de datos: Rotura de stock.....	98
Anexo 10: Plantilla del método sugerido de compra.....	99
Anexo 11: Plantilla para la evaluación de proveedores.....	100
Anexo 12: Ficha de recolección de datos: Certificación de proveedores.....	101
Anexo 13: Ficha de recolección de datos: Entrega a tiempo y Entregas perfectas	102
Anexo 14: Recolección de datos: Rotura de Stock Antes	103
Anexo 15: Recolección de datos: Órdenes perfectas recibidas antes	104
Anexo 16: Recolección de datos: Certificación de proveedores antes	105
Anexo 17: Recolección de datos: Entregas a tiempo – Entregas perfectas antes.....	106
Anexo 18: Recolección de datos: Rotura de stock Después.....	107
Anexo 19: Recolección de datos: Órdenes perfectas recibidas después	108
Anexo 20: Recolección de datos: Certificación de proveedores Después	109
Anexo 21: Recolección de datos: Entregas a tiempo – Entregas perfectas Después ...	110
Anexo 22: Rotura de stock antes y después	111
Anexo 23: Órdenes perfectas recibidas antes y después	112
Anexo 24: Certificación de proveedores antes y después	113
Anexo 25: Entregas a tiempo antes y después.....	114
Anexo 26: Entregas perfectas antes y después	115
Anexo 27: Satisfacción del cliente antes y después	116
Anexo 28: Vista de órdenes de compra	117
Anexo 29: Vista de Pedidos	118
Anexo 30: Vista de Movimientos de kardex	119
Anexo 31: Vista de Movimientos de kardex	120
Anexo 32: Vista de Movimientos de kardex	120
Anexo 33: Validación de contenido del instrumento	125
Anexo 34: Validación de contenido del instrumento	126
Anexo 35: Validación de contenido del instrumento	127

Anexo 36: Diagrama de flujo de la gestión de abastecimiento inicial	128
Anexo 37: Diagrama de flujo de la gestión de abastecimiento luego de la mejora.....	129
Anexo 38: Cuadro de actividades a realizar	130
Anexo 39: Diagrama de Gantt	131
Anexo 40: Acta de aprobación de originalidad de Tesis	132
Anexo 41: Autorización de publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV..	133
Anexo 42: Resultado del Turnitin	134

Índice de tablas

Tabla 1. Diagnóstico actual de la gestión de abastecimiento	90
Tabla 2. Número de ocurrencias de las causas de la baja satisfacción del cliente	92
Tabla 3. Niveles de servicio y factor de conversión.....	33
Tabla 4. Matriz de operacionalización	95
Tabla 5. Matriz de consistencia	96
Tabla 6: Validez de instrumento por juicio de expertos de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo	51
Tabla 7. Ficha de recolección de datos: Ordenes perfectas	97
Tabla 8. Ficha de recolección de datos: Rotura de stock.....	98
Tabla 9. Ficha de recolección de datos: Certificación de proveedores	101
Tabla 10. Ficha de recolección de datos: Entrega a tiempo y Entregas perfectas	102
Tabla 11. Recolección de datos: Rotura de Stock Antes Nota: Elaboración propia ...	103
Tabla 12. Recolección de datos: Órdenes perfectas recibidas antes.....	104
Tabla 13. Recolección de datos: Certificación de proveedores antes.....	105
Tabla 14. Recolección de datos: Entregas a tiempo – Entregas perfectas antes	106
Tabla 15. Recolección de datos: Rotura de stock Después	107
Tabla 16. Recolección de datos: Órdenes perfectas recibidas después	108
Tabla 17. Recolección de datos: Certificación de proveedores Después	109
Tabla 18. Recolección de datos: Entregas a tiempo – Entregas perfectas Después	110
Tabla 19. Rotura de stock antes y después	111
Tabla 20. Órdenes perfectas recibidas antes y después	112
Tabla 21. Certificación de proveedores antes y después	113
Tabla 22. Entregas a tiempo antes y después	114
Tabla 23. Entregas perfectas antes y después.....	115
Tabla 24. Satisfacción del cliente antes y después	116
Tabla 25: Prueba de Normalidad de la hipótesis general	65
Tabla 26: Comportamiento de las variables.	65
Tabla 27: Contrastación de hipótesis general según muestras emparejadas	66
Tabla 28: Prueba T-Student de la Variable dependiente: Satisfacción del cliente	67
Tabla 29: Prueba de Normalidad de la primera hipótesis específica.....	68
Tabla 30: Contrastación de la primera hipótesis específica según muestras emparejadas	69
Tabla 31: Prueba T-Student de las Entregas a tiempo.....	70

Tabla 32: Prueba de Normalidad de la segunda hipótesis específica	71
Tabla 33: Contrastación de la segunda hipótesis específica según muestras emparejadas	72
Tabla 34: Prueba T-Student de las Entregas perfectas	73

Índice de gráficos

Gráfico 2: Rotura de stock antes y después	59
Gráfico 3: Ordenes perfectas antes y después	60
Gráfico 4: Certificación de proveedores antes y después	61
Gráfico 5: Entregas a tiempo antes y después	62
Gráfico 6: Entregas perfectas antes y después.....	63
Gráfico 7: Satisfacción del cliente antes y después	64
Gráfico 1. Diagrama de Pareto de causas de la baja satisfacción de cliente	93
Gráfico 8: DFP de la gestión de abastecimiento inicial.....	128
Gráfico 9: DFP de la gestión de abastecimiento luego de la mejora.....	129

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de Ishikawa basado en las 6M's.....	91
Figura 2. Vista de órdenes de compra	117
Figura 3. Vista de Pedidos.....	118
Figura 4. Vista de Movimientos de kardex.....	119
Figura 5. Area de logistica.....	1199
Figura 6. Planta Lurin.....	1199

Resumen

La presente investigación titulada Gestión de abastecimiento para incrementar la satisfacción del cliente en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018; tuvo como objetivo principal determinar en qué medida la mejora de la gestión de abastecimiento incrementa la satisfacción del cliente en la empresa Drama SRL; para cumplirlo, se implementó el método sugerido de compra, la evaluación y certificación de proveedores que fueron dirigidos para los encargados del área de compras, en tal sentido se tomaron los datos de las entregas de pedidos antes y después de la mejora. La metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño cuasi-experimental. La población y muestra fueron las entregas de pedidos. La técnica empleada fue la observación, el instrumento fue la ficha de recolección de datos. La validación de los instrumentos se realizó a través del criterio de juicio de expertos. Para realizar el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 23.

Como resultados se obtuvo que la media de la satisfacción del cliente antes de aplicar la propuesta de mejora en el área de compras, resultó 16%; un valor menor a la media de la satisfacción del cliente resultante después de aplicar el nuevo método de trabajo con un valor de 71%; con lo que se concluyó que la mejora de la gestión de abastecimiento generó un incremento del 55% en la satisfacción del cliente en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018.

Se recomendó hacer inspecciones al personal de compras para asegurarse de que se esté trabajando con los procedimientos establecidos; con el fin, de seguir mejorando la gestión actual; ya que, existe un potencial para seguir incrementando la satisfacción del cliente según los resultados obtenidos.

Palabras clave: Abastecimiento, Satisfacción, clientes, proveedores.

Abstract

This research entitled Supply management to increase customer satisfaction in the company Drama S.R.L., Lurín, 2018; its main objective was to determine to what extent the improvement of supply management increases customer satisfaction in the company Drama S.R.L., Lurín, 2018; In order to comply with this, the suggested method of purchase, the evaluation and certification of suppliers that were directed to those responsible for the purchasing area were implemented, in this sense the data of the deliveries of orders before and after the improvement was taken. The study methodology was of the type of applied research, of quasi-experimental design. The population and sample were the deliveries of orders. The technique used was observation, the instrument was the data collection card. The validation of the instruments was carried out through the criterion of expert judgment. The statistical program SPSS Version 23 was used to perform the analysis of the data.

As a result, it was obtained that the average of customer satisfaction before applying the improvement proposal in the purchasing area, was 16%; a value lower than the average of the resulting customer satisfaction after applying the new work method with a value of 71%; in conclusion, the improvement of supply management generated a 55% increase in customer satisfaction in the company Drama S.R.L., Lurín, 2018.

It was recommended to inspect the purchasing staff to ensure that they are working with the established procedures; in order to continue improving the current management; since, there is a potential to continue increasing customer satisfaction based on the results obtained.

Keywords: Supply, Satisfaction, customers, suppliers.

Anexo 40: 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, Marco Antonio Meza Velásquez 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 incrementar la Satisfacción del Cliente en la empresa Drama S.R.L., Lurín, 2018”, de la estudiante Masabel Garcia Elizabeth Skarly, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8% 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, 12 de Setiembre del 2018.



Mg. Marco Antonio Meza Velásquez

DNI:06252711.....

			
Elaboró: Dirección de Investigación	Revisó:	Responsable del SGC:	VICEDIRECTORADO DE Investigación: