



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la mejora continua para incrementar la productividad de la cadena de suministros de Hipermercados Tottus S.A. Lurigancho Lima – Perú 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR

Lope Loyola, Elvis Orlando

ASESOR

Mg. Almonte Ucañan, Hernan Gonzalo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERU

2018



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 204- 2018-II-UCV Lima Ate /EP I.I.-DPI

Ate, 11 de diciembre de 2018

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCION DIRECTORAL N° 472-2018-II-UCV Lima Ate/EP I.I.-PI de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial acuerdan:

PRIMERO.-

- Aprobar pase a publicación ()
- Aprobar por unanimidad ()
- Aprobar por mayoría (X)
- Desaprobar ()

La tesis presentada por LOPE LOYOLA, ELVIS ORLANDO, denominada:

APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. LURIGANCHO LIMA-PERU 2018.

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante LOPE LOYOLA, ELVIS ORLANDO, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	Aprobado por mayoría

Presidente (a): VIDAL RISCHMOLLER JULIO CÉSAR

[Firma manuscrita]
Firma

Secretario: Mg. MALCA HERNANDEZ, ALEXANDER

[Firma manuscrita]
Firma

Vocal: Mg. ALMONTE UCAÑAN, HERNAN

[Firma manuscrita]
Firma



[Firma manuscrita]

Dra. Miriam Elizabeth Acuña Barrueto
Coordinador de Escuela Profesional de Ingeniería Industrial
UCV – Lima Ate



[Firma manuscrita]

C.c: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

Dedicatoria:

Dedicado a mis padres por el esfuerzo y confianza puestos en mí.

A mi asesor por la orientación en la elaboración de la tesis.

A mis compañeros de clase por los momentos compartidos en cada sustentación.

Agradecimientos:

Agradezco a Dios por la sabiduría que prometió darnos en Santiago 1:5.

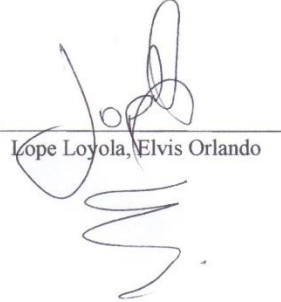
A la universidad por promover el desarrollo del país.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Lope Loyola, Elvis Orlando identificado con DNI 47831849, con el propósito de cumplir con las disposiciones del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda información, datos, documentación de esta tesis es veraz y auténtico.

De tal manera asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Diciembre del 2018.



Lope Loyola, Elvis Orlando

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la mejora continua para incrementar la productividad de la cadena de suministros de Hipermercados Tottus S.A. Lurigancho Lima – Perú 2018.”, de tal manera presento mi tesis con la finalidad de cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

El autor (Lope Loyola, Elvis Orlando)

ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	II	
DEDICATORIA	III	
AGRADECIMIENTOS	IV	
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V	
PRESENTACIÓN	VI	
RESUMEN	VII	
ABSTRACT	VIII	
I.	INTRODUCCIÓN	13
1.1	Realidad Problemática	13
1.2	Trabajos previos	16
1.2.1	Antecedentes internacionales	16
1.2.2	Antecedentes nacionales	19
1.3	Teorías relacionadas al tema	22
1.4	Formulación del problema	28
1.5	Justificación del estudio	28
1.6	Hipótesis	29
1.7	Objetivos	30
II.	MÉTODO	32
2.1	Diseño de investigación	32
2.2	Variables, operacionalización	32
2.3	Población y muestra	32
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5	Aspectos éticos	36
III.	RESULTADOS	38
3.1	Análisis descriptivo antes de la implementación	38
3.2	Análisis descriptivo en el proceso de implementación	41
3.3	Análisis descriptivo después de la implementación	51
3.4	Análisis inferencial	58
IV.	DISCUSIONES	59
V.	CONCLUSIONES	59
VI.	RECOMENDACIONES	60
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61

ANEXOS	65
Anexo 1: Ishikawa y Pareto	66
Anexo 2: Formato de juicio de expertos	67
Anexo 3: Matriz de consistencia	68
Anexo 4: Ingreso de proveedores	69
Anexo 5: Venta de proveedores	82
Anexo 6: Distribución	86
Anexo 7: Incidencias de transporte	92
Anexo 8: Agenda ejemplo	103
Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de la tesis	108
Anexo 10: Porcentaje de similitud Turnitin	109
Anexo 11: Autorización de publicación	110
Anexo 12: Autorización de la versión final	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Recolección con juicio de expertos	15
Tabla 2	Matriz de operacionalización	32
Tabla 3	Proveedores	33
Tabla 4	Confiabilidad	34
Tabla 5	Validez	36
Tabla 6	Ventas de Gloria S.A.	38
Tabla 7	Entradas y salidas	39
Tabla 8	Asignación de personal	39
Tabla 9	Cumplimiento de citas	40
Tabla 10	Presupuesto de transporte	40
Tabla 11	Plan de monitoreo	41
Tabla 12	Aspectos de monitoreo	42
Tabla 13	Asignación de personal modificado	44
Tabla 14	Cuadro de penalidades	46
Tabla 15	Programación de camiones	48
Tabla 16	Evaluación económica de programación de camiones	49
Tabla 17	Viajes de transporte	50
Tabla 18	Holguras operativas	50
Tabla 19	Ventas de Gloria S.A.	51
Tabla 20	Recibo vs despachos	52
Tabla 21	Cumplimiento de citas	53
Tabla 22	Presupuesto de transporte	53
Tabla 23	Productividad SCM	55
Tabla 24	Productividad por semana	56
Tabla 25	Prueba de hipótesis	56
Tabla 26	Prueba T-Student	57
Tabla 27	Matriz de mejora continua	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Apertura de tiendas	14
Figura 2	Participación de tiendas	14
Figura 3	Nivelación de personal y flujo	44
Figura 4	Indicador de ventas	51
Figura 5	Indicador de distribución	52
Figura 6	Indicador de citas	53
Figura 7	Indicador de presupuesto	54
Figura 8	Indicador de cadena de suministros	55

RESUMEN

El desarrollo del proyecto fue realizado en la empresa retail Hipermercados Tottus S.A. con el objetivo general de implementar la mejora continua para incrementar la productividad en la cadena de suministros. La población estuvo compuesta por todos los flujos de suministros desde los proveedores hasta la entrega en tiendas, la muestra estuvo compuesta por los meses de abril a octubre y se consideró la unidad de análisis el bulto o unidad de transferencia por producto. Los datos se extrajeron de los sistemas de base datos de la empresa siendo DataWareHouse y SCI, estos fueron procesados a través de MO Excel y SPSS. El resultado del proyecto dio un crecimiento en la productividad media del 19.25%. Se concluyó que la aplicación de la mejora continua a través de KPI y el Ciclo Deming si mejoran la productividad de la cadena de suministros.

Palabras clave: Cadena de suministros, logística, transporte, mejora continua.

ABSTRACT

The project development was carried out in the retail company Hipermercados Tottus S.A. with the general objective of implementing continuous improvement to increase productivity in the supply chain. The population was composed of all supply flows from suppliers to delivery in stores, the sample was composed of the months of April to October and the unit of analysis was considered the package or unit of transfer by product. The data was extracted from the company's database systems, DataWareHouse and SCI being processed through MO Excel and SPSS. The result of the project gave a growth in average productivity of 19.25%. It was concluded that the application of continuous improvement through KPI and the Deming Cycle if they improve the productivity of the supply chain.

Key words: Supply chain, logistics, transportation, continuous improvement.

Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de la 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, Almonte Ucañan, Hernan Gonzalo
 docente de la Facultad Ingeniería
 Escuela Profesional Ing. Industrial de la Universidad César Vallejo
(precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Aplicación de la mejora continua para incrementar
 la productividad de la cadena de suministros de
 Hipermercados Tottus S.A. Lurigancho Lima - Perú
 2018."

....." del (de la) estudiante
Lopez Loyola Elvis Orlando

....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% 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.

fecha Ate, 10/05/19 Lugar y

PH

 Firma



Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 00870069

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------