



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la Gestión de Abastecimiento para la mejora de la
satisfacción del cliente en una empresa textil.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTORES:

Cerda Negreiros, Powell Israel ([ORCID: 0000-0003-1236-1754](#))

Torrejón Baltazar, Kevin Christian ([ORCID: 0000-0001-7801-0493](#))

ASESOR

Mg. Farfán Martínez, Roberto ([ORCID: 0000-0002-7022-4312](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión empresarial y productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Esta tesis dedico a mi alma mater y mis seres queridos y mis padres y familiares.

Agradecimiento

Agradezco a todas las personas que fueron parte de esta investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y operacionalización.....	19
3.3 Población, muestra, muestreo.....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5 Procedimiento.....	23
3.6 Métodos de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	59
VI. CONCLUSIONES.....	63
VII. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	69

Índice de tablas

Tabla 1: Reclamos 2017 – 2018 -2019 y 2020.....	5
Tabla 2: Resumen indicadores.	6
Tabla 3: Frecuencia de causas.	8
Tabla 4: Indicador de gestión de abastecimiento – Antes de mejora.....	25
Tabla 5: Indicador de gestión de abastecimiento – Después de mejora.....	25
Tabla 6: Nivel de programación – Antes de mejora.....	26
Tabla 7: Nivel de programación – Después de mejora.....	26
Tabla 8: Nivel de planificación – Antes de mejora.....	27
Tabla 9: Nivel de planificación – Después de mejora.....	28
Tabla 10: Nivel de homologación – Antes de mejora.	29
Tabla 11: Nivel de homologación – Después de mejora.	29
Tabla 12: Indicador de satisfacción del cliente – Antes de mejora.	30
Tabla 13: Indicador de satisfacción del cliente – Después de mejora.	31
Tabla 14: Nivel de confiabilidad– Antes de mejora.....	31
Tabla 15: Nivel de confiabilidad – Después de mejora.....	32
Tabla 16: Nivel de cumplimiento– Antes de mejora.	33
Tabla 17: Nivel de cumplimiento – Después de mejora.....	33
Tabla 18: Datos procesados.	34
Tabla 19: Descriptivos: gestión de abastecimiento - Antes y después de mejora.....	35
Tabla 20: Datos procesados.	38
Tabla 21: Descriptivos: satisfacción del cliente - Antes y después de mejora.	38
Tabla 22: Datos procesados.	41
Tabla 23: Descriptivos: dimensión Nivel de programación - Antes y después de mejora.	41
Tabla 24: Datos procesados.	44
Tabla 25: Descriptivos: dimensión Nivel de planeamiento - Antes y después de mejora.	44
Tabla 26: Datos procesados.	47
Tabla 27: Descriptivos: dimensión Nivel de homologación - Antes y después de mejora.	47
Tabla 28: Datos procesados.	49
Tabla 29: Descriptivos: dimensión Nivel de confiabilidad - Antes y después de mejora.	49
Tabla 30: Datos procesados.	52
Tabla 31: Descriptivos: dimensión Nivel de cumplimiento - Antes y después de mejora.	52
Tabla 32: PN – Para HG.....	55
Tabla 33: Prueba T-Student: HG-Gestión de abastecimiento.....	56
Tabla 34: PN – Para HE1.....	56
Tabla 35: Prueba T-Student: HE1-Confiabilidad.	57
Tabla 36: PN – Para HE2.....	57
Tabla 37: Prueba T-Student: HE2-Cumplimiento.	58

Índice de figuras

Figura 1. Satisfacción del cliente 2017 al 2020.	3
Figura 2. Cumplimiento 2017 al 2020.	4
Figura 3. Evolución de pedidos 2017 al 2020.	4
Figura 4. Evolución de pedidos 2017 al 2020.	5
Figura 5. Reclamos expresados en cantidad y porcentaje.	6
Figura 6. Pareto de causas que inciden en el problema central.	9
Figura 7. Nivel de programación – Antes y después de mejora.	27
Figura 8. Nivel de planificación – Antes y después de mejora.	28
Figura 9. Nivel de homologación – Antes y después de mejora.	30
Figura 10. Nivel de confiabilidad – Antes y después de mejora.	32
Figura 11. Nivel de cumplimiento – Antes y después de mejora.	34
Figura 12. Histograma gestión de abastecimiento – Antes de mejora.	36
Figura 13. Gráfico Q-Q Normal de Gestión de abastecimiento - Antes de mejora.	36
Figura 14. Histograma gestión de abastecimiento – Después de mejora.	37
Figura 15. Gráfico Q-Q Normal de Gestión de abastecimiento - Después de mejora.	37
Figura 16. Histograma satisfacción del cliente – Antes de mejora.	39
Figura 17. Gráfico Q-Q Normal de satisfacción del cliente - Antes de mejora.	39
Figura 18. Histograma satisfacción del cliente – Después de mejora.	40
Figura 19. Gráfico Q-Q Normal de satisfacción del cliente - Después de mejora.	40
Figura 20. Histograma Nivel de programación – Antes de mejora.	42
Figura 21. Gráfico Q-Q Normal de Nivel de programación - Antes de mejora.	42
Figura 22. Histograma Nivel de programación – Después de mejora.	43
Figura 23. Gráfico Q-Q Normal de Nivel de programación - Después de mejora.	43
Figura 24. Histograma Nivel de planeamiento – Antes de mejora.	45
Figura 25. Gráfico Q-Q Normal de Nivel de planeamiento - Antes de mejora.	45
Figura 26. Histograma Nivel de planeamiento – Después de mejora.	46
Figura 27. Gráfico Q-Q Normal de Nivel de planeamiento - Después de mejora.	46
Figura 28. Histograma Nivel de homologación – Después de mejora.	48
Figura 29. Gráfico Q-Q Normal de Nivel de homologación - Después de mejora.	48
Figura 30. Histograma Nivel de confiabilidad – Antes de mejora.	50
Figura 31. Gráfico Q-Q Normal de Nivel de confiabilidad - Antes de mejora.	50
Figura 32. Histograma Nivel de confiabilidad – Después de mejora.	51
Figura 33. Gráfico Q-Q Normal de Nivel de confiabilidad - Después de mejora.	51
Figura 34. Histograma Nivel de cumplimiento – Antes de mejora.	53
Figura 35. Gráfico Q-Q Normal de Nivel de cumplimiento - Antes de mejora.	53
Figura 36. Histograma Nivel de cumplimiento – Después de mejora.	54
Figura 37. Gráfico Q-Q Normal de Nivel de cumplimiento - Después de mejora.	54

Resumen

Este trabajo tuvo por objetivo saber en qué medida la aplicación de la gestión de abastecimiento mejora la satisfacción del cliente en la empresa textil, para lograrlo se analizó el nivel de programación existente en la empresa, al igual que el nivel de planificación, nivel de homologación, así como también se realizó el análisis de la confiabilidad y el cumplimiento durante 15 semanas. La metodología utilizada fue aplicada, experimental, cuantitativa.

Se trabajó con una muestra igual a la población, equivalente a 15 reportes de medición de la gestión de abastecimiento y confiabilidad.

Los datos fueron procesados en Excel, donde se elaboraron las tablas de análisis de resultados tanto de variables como dimensiones en estudio, además se procesó gráficos que permitieron un mejor análisis de los mismos; luego en el programa SPSS se obtuvieron los resultados descriptivos, histogramas y validez de datos procesados para ambas variables y sus respectivas dimensiones, antes y posterior a la mejora.

Mediante el SPSS también se realizó la comprobación de las hipótesis de investigación, los cuales demostraron que la gestión de abastecimiento puede mejorar la satisfacción de los clientes en 39.27%, a través de la mejora de la confiabilidad en 4.31% y del cumplimiento en 1.52%.

Palabras Clave: Gestión, abastecimiento, satisfacción, cliente.

Abstract

The objective of this work was to know to what extent the application of supply management improves customer satisfaction in the textile company, to achieve this, the level of programming existing in the company was analyzed, as well as the level of planning, level of homologation, as well as the analysis of reliability and compliance for 15 weeks. The methodology used was applied, experimental, quantitative.

We worked with a sample equal to the population, equivalent to 15 supply and reliability management measurement reports.

The data was processed in Excel, where the results analysis tables were prepared for both variables and dimensions under study, in addition, graphs were processed that allowed a better analysis of the same; then, in the SPSS program, the descriptive results, histograms and validity of processed data were obtained for both variables and their respective dimensions, before and after the improvement.

Through SPSS, the verification of the research hypotheses was also carried out, which showed that supply management can improve customer satisfaction by 39.27%, by improving reliability by 4.31% and compliance by 1.52%.

Keywords: Management, supply, satisfaction, customer.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FARFAN MARTINEZ ROBERTO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA TEXTIL", cuyos autores son CERDA NEGREIROS POWELL ISRAEL, TORREJON BALTAZAR KEVIN CHRISTIAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Abril del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FARFAN MARTINEZ ROBERTO DNI: 02617808 ORCID 0000-0002-7022-4312	Firmado digitalmente por: FFARFANMA el 16-04- 2022 13:54:14

Código documento Trilce: TRI - 0295963