



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“MEJORA EN LA CALIDAD DE LA CADENA LOGÍSTICA INTEGRADA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA SECCIÓN DE FRUTAS Y VERDURAS DE UN SUPERMERCADO DE SECTOR RETAIL-RÍMAC, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Br. Flor Rocío Careey Albinagorta

**Asesor:**

Mg. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez

Lima – Perú

2017

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Formulación del Problema .....	12
1.2.1. <i>Problema General</i> .....	12
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i> .....	13
1.3. Justificación.....	13
1.3.1. <i>Justificación Teórica</i> .....	13
1.3.2. <i>Justificación Práctica</i> .....	14
1.3.3. <i>Justificación Cuantitativa</i> .....	14
1.3.4. <i>Justificación Académica</i> .....	15
1.4. Objetivos .....	15
1.4.1. <i>Objetivo General</i> .....	15
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	15
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>17</b>
2.1. Antecedentes .....	17
2.2. Bases Teóricas .....	23
2.3. Definición de términos básicos .....	38
<b>CAPÍTULO 3. DESARROLLO .....</b>	<b>41</b>
3.1. Objetivo General .....	41
3.2. Desarrollo De Objetivos Específicos.....	47
3.2.1. <i>Desarrollo Objetivo Especifico 1</i> .....	47

3.2.2.	<i>Desarrollo Objetivo Específico 2</i> .....	53
3.2.3.	<i>Desarrollo Objetivo Específico 3</i> .....	56
3.2.4.	<i>Desarrollo Objetivo Específico 4</i> .....	65
3.2.5.	<i>Desarrollo Objetivo Específico 5</i> .....	71
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS</b> .....		<b>73</b>
4.1.	Objetivo 1 .....	73
	Mejora de los tiempos de los pedidos en el proceso de abastecimiento en la sección de frutas y verduras .....	73
4.2.	Objetivo 2 .....	74
	Calidad en el proceso de Distribución óptima de los productos a tienda .....	74
4.3.	Objetivo 3 .....	75
	Calidad de los Productos .....	75
4.4.	Objetivo 4 .....	76
	Calidad en el servicio de la sección de frutas y verduras .....	76
4.5.	Objetivo 5 .....	77
	Rentabilidad en la sección de frutas y verduras de un supermercado de sector retail Rímac 2017 .....	76
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		<b>80</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....		<b>81</b>
<b>ANEXOS</b> .....		<b>83</b>
	ANEXO 01: Encuesta .....	84
	ANEXO 02: Síntesis de la Entrevista a Profundidad Realizada al Jefe de Sección de Frutas y Verduras .....	86
	ANEXO 03: Evidencia Quiebres .....	87
	ANEXO 04: Evidencia Merma .....	88
	ANEXO 05: Fichas Técnicas .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 2.1. Ciclo PHVA.....	27
Figura N° 2.2. Diagrama de Pareto .....	30
Figura N° 2.3. Diagrama de Ishikawa.....	31
Figura N° 2.4. Diagrama de Flujo.....	32
Figura N° 2.5. Método 6M .....	33
Figura N° 2.6. Características de un sistema de proceso de preparación de productos o productos procesados .....	35
Figura N° 2.7. Secuencia lógica de la aplicación de un sistema APPCC del Modelo de implantación de un modelo HACCP .....	36
Figura N° 2.8. Cadena de Logística Integrada... ..	39
Figura N° 3.1. ¿Usted compra productos de Frutas y Verduras en esta tienda? .....	42
Figura N° 3.2. ¿Por qué motivo prefiere comprar estos productos en esta tienda? .....	43
Figura N° 3.3. ¿Cuál es su gasto promedio de compras en estos productos?.....	44
Figura N° 3.4. ¿Considera que el precio de estos productos está de acuerdo al mercado?.....	45
Figura N° 3.5. ¿Encuentra toda la variedad de productos que requiere comprar?.....	46
Figura N° 3.6. Modelo de Ishikawa sobre los problemas derivados en el abastecimiento de frutas y verduras.....	49
Figura N° 3.7. Diagrama de flujo de ventas de abastecimiento de mercadería.....	50
Figura N° 3.8. Diagrama de Flujo bajo la propuesta de mejora del abastecimiento de mercadería. ....	52
Figura N° 3.9. Modelo de Ishikawa sobre los problemas derivados en la distribución de frutas y verduras.....	54
Figura N° 3.10. Diagrama de Flujo de Distribución de Mercadería.....	55
Figura N° 3.11. Análisis de Factor Interno .....	58
Figura N° 3.12. Análisis de Factor Interno .....	59
Figura N° 3.13. 5 S.....	60
Figura N° 3.14. Flujograma de procesos de calidad en la sección de frutas y verduras .....	70
Figura N° 3.15 Ventas Netas Enero a Octubre 2016-2017.....	72
Figura N° 4.1. ¿Encuentra toda la variedad de productos que requiere comprar?.....	74
Figura N° 4.2. ¿Por qué motivo prefiere comprar estos productos en esta tienda? .....	75
Figura N° 4.3. ¿Usted compra productos de Frutas y Verduras en esta tienda? .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1. Tiempo Empleado para generar Pedido .....	51
Tabla N° 3.2. Tiempo Empleado para generar Pedido .....	53
Tabla N° 3.3. Propuesta Poka Yoke 01.....	56
Tabla N° 3.4. Propuesta Poka Yoke 02.....	63
Tabla N° 3.5. Propuesta Poka Yoke 03.....	64
Tabla N° 3.6. Análisis Factor Externo .....	65
Tabla N° 3.7. Ventas Netas 2016-2017.....	71
Tabla N° 3.8. Proyectado de Ventas .....	72

## RESUMEN

La presente tesis de suficiencia profesional que se presenta a continuación, tuvo como objetivo determinar la calidad de la cadena logística integrada para incrementar la rentabilidad de la sección de frutas y verduras de un supermercado de sector retail- Rímac, lo cual surgió a partir de mejorar la gestión de los procesos del área. El trabajo se divide en cuatro capítulos: en el primer capítulo, se desarrolla, los antecedentes, justificación y objetivos. El segundo capítulo, el marco teórico donde se evidencia la metodología que se aplica a la solución del problema. Para el tercer capítulo, se realiza el desarrollo de los objetivos. En el cuarto capítulo, se exponen los resultados y se plantean las alternativas de solución. Por último, se presenta las conclusiones y recomendaciones.

Por lo expuesto, se resume la importancia de mantener la calidad de la cadena logística integrada para la mejora de los procesos de la calidad que proporcionan respuestas validas a las necesidades de los clientes, alternativas capaz de reducir el tiempo; por otro lado disminuir la merma de productos que se ha presentado en la sección de frutas y verduras, la correcta reposición y distribución de los productos logrará disminuir el tiempo empleado en corregir errores, permitiendo a la organización alcanzar una posición inmejorable de esta manera obtener ganancias para la empresa.

**Palabras claves:** *Calidad en los procesos, cadena integrada, cadena de competencia, cadena de abastecimiento, rentabilidad.*

## ABSTRACT

This thesis of professional sufficiency that is presented below, aimed to determine the quality of the integrated supply chain a supermarket sector retail-Rimac, which arose from improving management of processes in the area. The work is divided into four chapters: the first chapter develops, the background, rationale and objectives. The second chapter, the theoretical framework where there is evidence of the methodology that is applied to the solution of the problem. For the third chapter, is the development of objectives. In the fourth chapter, the results and raised the alternative solutions. Finally, presents the conclusions and recommendations.

Above, summarizes the importance of maintaining the quality of the logistic chain for the improvement of the quality processes They provide answers valid to customers needs, alternatives to reduce time; on the other hand reduce the depletion of products presented in the section of fruits and vegetables, correct replenishment and distribution of products will be able to decrease the time spent correcting errors, allowing the Organization to reach an unbeatable position in this way profit for the company.

Key words: *Quality processes, integrated chain, chain competition, supply chain, profitability.*

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**



## REFERENCIAS

Apaza, (2013). *“Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la Gerencia de Auditoria y Procesos de Supermercados Peruanos S.A.”*

Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/686>

Ballao, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena suministro.*

Pearson Educación

Recuperado de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7342/2/658.8-L732d-Capitulo%20I.pdf>

Carro Paz, R., & Gonzales Gómez, D. (2010). *Normas HACCP. Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.*

Couto Lorenzo, L. (2008). *Auditoria del Sistema APPCC.* España: Ediciones Díaz de Santos.

Gestión de la Calidad y BPA. (06 de agosto de 2014).

Recuperado de

<http://export.promperu.gob.pe/Miercoles/Portal/MME/descargar.aspx?archivo=DC6C3877-E339-4201-894B-BFA1B1079A>

Gutiérrez Pulido, H. (2014). *Calidad y Productividad.* México: McGraw-Hill

ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9001.* Suiza.

Lay, (2013). *“Desarrollo de Sistema de Aseguramiento de la Calidad Aplicado a las Diversas Especialidades de Obras Retail”*

Recuperado de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/406/1/Lay\\_cs.p](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/406/1/Lay_cs.p)

Ponce & Alemán, A. (2016). *El impacto de la Herramienta PDCA en los Niveles de Ventas de una Empresa del Sector Construcción en Lima – Perú.* Recuperado de

<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2766>

Rincón, (2016). “La Gestión de la Calidad y la Rentabilidad en las Empresas del Sector Textil en el Distrito de la Victoria, año 2015” Recuperado de  
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/686>

Rodríguez, A. (2012). *Propuesta de un Sistema de Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas Basado en las Normas ISO 9001:2008 y las Buenas Prácticas de Manufactura*.  
Recuperado de  
[http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/VidalV%E1zquez\\_Estrella\\_TD\\_2014.pdf?sequence=4](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/VidalV%E1zquez_Estrella_TD_2014.pdf?sequence=4)

Vidal, E. (2014). *La Calidad y su gestión en las organizaciones Gallegas Propuesta de un Modelo de Gestión basado en el Modelo EFQM de Excelencia*. Recuperado de  
[http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/VidalV%E1zquez\\_Estrella\\_TD\\_2014.pdf?sequence=4](http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12406/VidalV%E1zquez_Estrella_TD_2014.pdf?sequence=4)