



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
Laureate International Universities

FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DISEÑO DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA
LA EXPORTACIÓN DE ARTESANÍA TEXTIL DE
CAJAMARCA.**

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:
Bach. GLADYS RODRÍGUEZ MEJÍA

ASESOR:
Ing. MARCO ANTONIO FLORIAN RODRÍGUEZ

CAJAMARCA – PERÚ
2012

COPYRIGHT ©2012 by
GLADYS RODRÍGUEZ MEJÍA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
Laureate International Universities

FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ACEPTADA:

**DISEÑO DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA LA
EXPORTACIÓN DE ARTESANÍA TEXTIL DE
CAJAMARCA.**

AUTOR:

Bach. GLADYS RODRÍGUEZ MEJÍA

ASESOR:

Ing. MARCO ANTONIO FLORIAN RODRÍGUEZ

CAJAMARCA – PERÚ

2012

AGRADECIMIENTO

Primeramente a DIOS por darme la vida, mi agradecimiento a la Universidad Privada del Norte y a los docentes de la Universidad, que compartiendo sus conocimientos y amplia experiencia han contribuido a mi formación profesional y a la realización de este trabajo.

LISTA DE ABREVIACIONES

ACS: Administración de la Cadena de Suministros.

MSVC: Muestras sin Valor Comercial.

DFI: Distribución Física Internacional.

MSVC: Muestra Sin Valor Comercial.

SIN: Sociedad Nacional de Industrias.

ADEX: Asociación de Exportadores.

EVA: Valor Agregado Económico.

NTP: Norma Técnica Peruana.

TLC: Tratado de Libre Comercio.

SCM: Supply Chain Management.

DFI: Distribución Física Internacional.

COMEX: Asociación de Comercio Exterior.

INCOTERMS: Términos de Comercio Internacional.

MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

ATPDA: Promoción Comercial Andina y Erradicación de la Droga.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y cumpliendo lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Privada del Norte, para Optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, pongo a vuestra consideración el presente Proyecto titulado:

“DISEÑO DE UNA CADENA DE SUMINISTROS PARA LA EXPORTACIÓN DE ARTESANÍA TEXTIL DE CAJAMARCA”

El presente proyecto ha sido desarrollado durante los meses de enero a abril del año 2012, y espero que el contenido de este estudio sirva de referencia para otros Proyectos o Investigaciones.

Bach. Gladys Rodríguez Mejía

RESUMEN

Se diseñó una cadena de suministros para la exportación de artesanía textil de Cajamarca dirigido a al mercado objetivo de Estados Unidos, dado que significa un 40% de participación de nuestras exportaciones (Fuente: ADEX, PROMPEX, PROMPERU).

El desarrollo de una eficiente cadena de suministro influirá en el cliente de manera muy directa, ya que con el servicio entregado con productos de alta calidad, con precios bajos con el cumplimiento del tiempo de entrega acordado al cien por ciento (100%).

Se logra hacer eficiente la cadena de suministros desarrollando una estrategia integral en todo el proceso de las actividades que se desarrollan en la cadena de suministro, con enfoque especial en el consumidor final, se logró la integración de toda la cadena, teniendo en cuenta los procesos que adicionan valor al cliente, teniendo como política la reducción del “lead time”).

Los logros se obtuvieron con este diseño: reducción de costos, satisfacción del cliente, reducción en el tiempo de entrega.

ABSTRACT

They design a supply chain for the export of textile crafts of Cajamarca directed to the target market of the United States, since it means partition 40% of our exports (Source: ADEX, PROMPEX, PROMPERU).

The development of an efficient supply chain will influence the client in a very direct, because the service delivered with high quality products, low prices to compliance with the agreed delivery time to one hundred percent (100%).

He manages to make efficient supply chain to develop a comprehensive strategy in the whole process of the activities taking place in the supply chain, with special focus on the consumer end, it was possible to integrate the whole chain, taking into account the processes that add value to the customer, having a policy of reducing the "lead time").

The achievements were obtained with this design: cost reduction, customer satisfaction, reduced delivery time.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	5
EPÍGRAFE	6
AGRADECIMIENTO	7
LISTA DE ABREVIACIONES.....	8
PRESENTACIÓN.....	9
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
ÍNDICE GENERAL	12
INDICE DE FIGURAS.....	17
CAPITULO 1	21
GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.1. Realidad problemática	22
1.2. Delimitación de la investigación:.....	25
1.3. Objetivos.....	26
1.3.1. Objetivo General.....	26
1.3.2 Objetivos específicos	26
1.4. Justificación.	26
CAPITULO 2.....	29
MARCO TEÓRICO.....	29
2.1. Base Teórica.....	30
2.1.2. Gestión de la Cadena de Suministros.....	30
2.1.2.1. Objetivos de la Cadena de Suministro.....	32
2.1.2.2. Componentes de la Cadena de Suministros.....	33

2.1.2.3. Los principios de la Gestión de de la Cadena de Suministro.....	34
a) Los siete principios, por David Gonzáles Chiñas.....	34
b) Los cuatro principios, por David Jacoby	36
2.1.3. Gestión de abastecimiento	38
2.1.4. Gestión de inventarios.....	40
2.1.4.1. Tipos de Inventarios.....	41
2.1.5. Gestión de almacenes.....	42
2.1.6. Gestión de transporte y/o distribución	44
2.1.7. Gestión logística Internacional y Gestión Aduanera	46
2.1.8. Gestión de servicio al cliente	53
2.1.8.1. Valor para el cliente	56
2.1.8.2. Satisfacción para el cliente.....	57
2.2. Definición de Términos	57
CAPITULO 3.....	68
METODOLOGÍA.....	68
3.1. Diseño de Contrastación.	69
3.1.1. Población:	69
3.1.2. Muestra:	69
3.1.3. Unidad de Análisis:	69
3.2. Materiales y Métodos.....	70
3.2.1. Materiales	70
3.2.2. Métodos	70
CAPITULO 4.....	71

ANÁLISIS DEL SECTOR Y DEL MERCADO.....	71
4.1. Sector en que se desarrollará la empresa	74
4.2. Mercado en el que se desarrollará la empresa:	74
4.2.1.1. Segmento mercado corporativo	75
4.2.1.2. Segmento mercado hogar – almacenes	78
4.2.2. Análisis Estratégico	78
4.2.2.1. Análisis de la demanda	78
4.2.2.2. Barreras de entrada	80
4.2.2.3. Poder de negociación de los clientes	81
4.2.2.3. Poder de negociación de los proveedores	81
4.2.2.4. Relación con clientes	81
4.2.2.5. Competidores	81
4.2.2.6. Nuevos competidores.....	82
4.2.2.7. Productos sustitutos	82
4.2.3. Aspectos Normativos del sector	82
4.2.3.1. Normas técnicas del sector.....	83
4.2.3.2. Acuerdos Comerciales	86
4.2.3.3. Certificaciones	88
CAPITULO 5.....	90
DISEÑO DE LA PROPUESTA	90
5.1. Diseño de la Cadena de Suministros.....	91
5.1.2. Propuesta de diseño en la gestión de abastecimiento	91
5.1.2.1. Descripción de la Cadena.....	93
5.1.2.1.1. Descripción del Flujo de Información.	94
5.1.2.1.2. Descripción del Flujo del Producto.....	96

5.1.2.2. Políticas de compra con los integrantes de la cadena.	98
5.1.2.3. Calidad en cuanto a productos y proveedores.....	99
5.1.2.3.1. Características del producto.....	99
a) Calidad de los productos:	101
b) Control de calidad de los productos	102
c) Indicadores de calidad para los productos	102
d) Códigos arancelarios equivalentes de las artesanías textiles:	103
a) Capacidad de entrega de los proveedores.....	105
b) Indicadores de calidad para los proveedores	106
5.1.3. Propuesta de diseño en la gestión de inventarios	106
5.1.4. Propuesta de diseño en la gestión de almacenes.....	107
5.1.5. Propuesta de diseño en la gestión de distribución y/o transporte	109
5.1.6. Gestión de logística internacional.....	112
5.1.7. Propuesta de servicio de atención al cliente	112
5.1.7.1. Servicio al cliente.....	113
5.1.7.2. Valor para el cliente	114
5.1.7.2. Satisfacción para el cliente.....	114
5.1.8. Indicadores de Gestión – KPI (Luis Anibal Mora García, 2008).....	117
CAPITULO 6.....	121
ANÁLISIS COSTO - BENEFICIO	121
CUADRO DE AMORTIZACIÓN	122
CAPITULO 7.....	124
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	124
CONCLUSIONES	125

RECOMENDACIONES.....	126
BIBLIOGRAFÍA	128
ANEXOS	130

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Objetivos específicos de la Cadena de Suministro	33
Ilustración 2. Componentes de la Cadena de Suministro	34
Ilustración 3. Proceso de gestión de almacenes en la cadena de suministro..	43
Ilustración 4. Administración de la distribución	45
Ilustración 5. Costos y Documentos que intervienen en la Gestión Logística Internacional y Gestión Aduanera	51
Ilustración 6. Delimitación de los Incoterms	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 7. Determinantes del valor entregados al cliente	56
Ilustración 8. Pictogramas más utilizados.....	64
Ilustración 9. Diagrama de Flujos de Producto e Información	92
Ilustración 10. Diagrama de cadena de Suministro	93
Ilustración 11. Principales estados donde se comercializa artesanía textil ...	111

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Lo que espera el cliente durante un servicio	54
Tabla 2. Características del Producto.....	101
Tabla 3. Códigos arancelarios equivalentes	104

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

BIBLIOGRAFÍA

SCHROEDER. Roger: Administración de Operaciones: Conceptos y Casos Contemporáneos: McGraw Hill, Interamericana Editores. S.A. de C.V. 2005.

DANIELS, J., Radebaugh, L., Sullivam,D.(2010): Globalización y Negocios Internacionales. En Negocios Internacionales: ambientes y operaciones (pp.2-4)(12ª ed.) México, DF: Pearson Educación.

Jacoby, David. (2010). **Cadena de suministros : Guía para una Gestión Exitosa**. Lima, The Economist ; Lupp Solutions. 253 p. Tít. orig.: The economist guide to supply chain management.

Mora, Luis Anibal. (2008). **Indicadores de la Gestión Lógica**. KPI. Los indicadores clave del desempeño logístico.

www.mincetur.gob.pe

www.sunat.gob.pe

www.sunat.gob.pe/exportafacil/

www.camaralima.org.pe

www.camcajamarca.com.pe

www.aduanet.gob.pe

www.promperu.gob.pe

www.siiex.gob.pe

www.adexperu.org.pe

www.prompex.gob.pe

www.artesaníasdelperu.gob.pe

www.agronegociosperu.org