

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	1
1.1 Antecedentes de problema	2
1.2 Planteamiento del problema	8
1.3 Alcance de la investigación	12
1.4 Objetivos	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos	13
1.5 Pregunta de investigación	13
1.6 Justificación	14
1.7 Metodología	14
1.7.1 Diseño de Investigación seleccionado	15
1.7.2 Selección de la muestra	15
1.7.3 Planificación para la recolección de los datos	16
1.7.4 Análisis de los datos	17
1.8 Confidencialidad	18
 CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE	 20
2.1 PyMEs	20
2.1.1 Las PyMEs y su informalidad	22
2.2 Productividad	24
2.2.1 Productividad en las PyMEs	24
2.3 Cadena de suministro	25
2.3.1 Gestión de la cadena de suministro	27
2.3.2 Tipos de cadena de suministro	28
2.3.3 Modelo SCOR versión 10.0	30
2.3.4 Procesos clave de la cadena de suministro	33
2.3.5 Gestión de la cadena de suministro en las PyMEs	36
2.4 Herramientas para evaluar la gestión empresarial de la pequeña y mediana empresa	39
2.4.1 El Modelo Boliviano de Trayectoria (MBT). Categoría 1: Unidades productivas micro y pequeñas	39
2.4.2 Aplicación del Balanced Scorecard como metodología de gestión en las PyMES	42
2.4.3 Gestión de la calidad con el modelo EFQM	44
2.4.4 Metodología basada en el mapa de Competitividad del BID para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana	46
2.4.5 Metodología de evaluación del nivel de competitividad de las pymes	50
2.5 Herramientas de la estadística aplicada	52
2.5.1 Diagrama de dispersión	52

2.5.2 Anova	53
2.5.3 Anova – kruscal wallis	53
2.6 Conclusiones	55
CAPÍTULO III: CARACTERIZACIÓN DE LOS OBJETOS DE ESTUDIO	57
3.1 Proceso de selección de las empresas participantes en el estudio.....	57
3.2 Descripción de la cadena de suministro de cada empresa.....	61
3.2.1 Helados Pato Roca	61
3.2.2 Gport Motors	63
3.2.3 Makita Perú Sucursal Bolivia.....	67
3.2.4 Tu Autazo.....	70
3.2.5 Odontoart	72
3.2.6 Salazar y Vega.....	74
3.3 Conclusiones	76
CAPITULO IV: RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	78
4.1 Recolección de datos – Pasos preliminares.....	78
4.2. Recolección y análisis de los datos – Fase 1: interrogatorio.....	79
4.3 Fase 2: Visita Técnica.....	81
4.4 Fase 3: Inmersión.....	85
4.4.1 Planificación.....	88
4.4.2 Abastecimiento.....	92
4.4.3 Operaciones.....	95
4.4.4 Entregas.....	98
4.5 Fase 4: Shadowing / Ensombrecimiento.....	102
4.6 Análisis estadístico de varianza -Kruscal Wallis	105
4.6.1. Procedimiento para la prueba ANOVA - Kruscal Wallis	106
4.7 Resultados Obtenidos del análisis estadístico de varianza.....	112
4.8 Conclusiones	115
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	116
BIBLIOGRAFÍA	126
ANEXOS	131
APÉNDICES.....	179