



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA LA MEJORA DE CALIDAD DE  
SERVICIO EN EL OPERADOR LOGÍSTICO SIGNIA LOGÍSTICS S.A.,

SANTA ANITA, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

Moises Cristobal Salvatierra Pariona

**ASESOR:**

Mgtr. Añazco Escobar Dixon Groky

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de abastecimiento

**LIMA – PERÚ**

**2018**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
N°061(D) -2018-II-UCV Lima Ate/PFA/EP II**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°062-2018-II-UCV Lima Ate/PFA/EP II 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 el (la) estudiante SALVATIERRA PARIONA, MOISES CRISTOBAL, denominado:

**GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA LA MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL OPERADOR LOGÍSTICO SIGNIA LOGÍSTICS S.A., SANTA ANITA, 2018**

**SEGUNDO. -** Al culminar la sustentación, el (la) estudiante SALVATIERRA PARIONA, MOISES CRISTOBAL, obtuvo el siguiente calificativo:

| NUMERO | LETRAS | CONDICIÓN            |
|--------|--------|----------------------|
| 12     | DOCE   | APROBADO POR MAYORIA |

Presidente (a) : DR. SALAS ZEBALLOS, RAMIRO

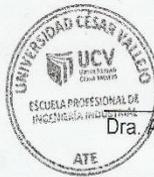
Firma

Secretario : MGTR. OCHOA SOTOMAYOR, NANCY

Firma

Vocal : MGTR. AÑAZCO ESCOBAR, DIXON GROKY

Firma



Dra. Acuña Barreto Miriam Elizabeth  
Coordinadora de Escuela  
UCV – Lima Ate



C.c: Archivo  
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## **DEDICATORIA**

A Dios por mi existencia, a mis hijos Thais, Zahir, a mi señora madre Victoria y a mis hermanos, por ser la razón de mi vida y el motor principal que hacen que cumpla con mis sueños, por su comprensión y el apoyo incondicional demostrado en todo momento, aún en las dificultades, por ellos estuve de pie, además por la gran paciencia que tuvieron conmigo en todo este tiempo, para ellos esta dedicatoria.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la UCV que a lo largo de esta carrera de formación nos brindaron sus experiencias, supieron guiarnos e inculcarnos valores con profesionalismo ético además de brindarnos valiosos conocimientos, por su tiempo y amistad.

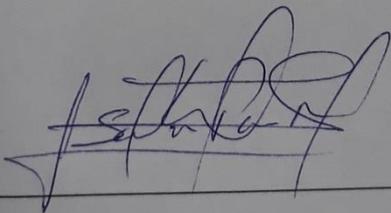
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, SALVATIERRA PARIONA Moisés Cristóbal con DNI N° 40088309, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de junio del 2018



---

MOISES CRISTOBAL SALVATIERRA PARIONA

# Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de Inventarios para mejora de la calidad de servicio en la empresa SIGNIA LOGISTICS S.A., Ate, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración.

Espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniería Industrial.

El autor (Moises Cristobal Salvatierra Pariona)

## ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| AUTOR:.....   | i   |
| ASESOR: .....   | i   |
| LINEA DE INVESTIGACIÓN:.....  | i   |
| PAGINA DE JURADO .....  | ii  |
| DEDICATORIA.....  | iii |
| AGRADECIMIENTO.....   | iv  |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....   | v   |
| Presentación .....  | vi  |
| RESUMEN.....  | xiv |
| ABSTRACT .....  | xv  |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 16  |
| 1.1 Realidad Problemática.....  | 17  |
| 1.2. Trabajos Previos .....   | 23  |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema .....                                     | 29  |
| 1.4. Formulación del problema.....  | 36  |
| 1.5. Justificación del estudio .....  | 36  |
| 1.6. Hipótesis.....   | 39  |
| II. MÉTODO.....   | 40  |
| 2.1 Diseño de investigación .....   | 41  |
| 2.2 Variables, operacionalización .....                                     | 42  |
| 2.3 Población y muestra .....   | 50  |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez. ....          | 51  |
| 2.5 Métodos de análisis de datos.....                                       | 52  |
| 2.6 Aspectos éticos.....  | 53  |
| 2.7 Descripción del proceso actual.....                                     | 59  |
| 2.8 Propuesta de Mejora .....   | 62  |
| III. RESULTADOS .....   | 122 |
| 3.1 Análisis de resultados para el indicador fiabilidad.....                | 123 |
| 3.1.1 Análisis descriptivo para el indicador fiabilidad antes .....         | 123 |
| 3.1.2 Análisis inferencial para el indicador Fiabilidad antes.....          | 123 |
| 3.1.3 Análisis descriptivo para el indicador fiabilidad después .....       | 125 |
| 3.2 Análisis de resultados para el indicador capacidad de respuesta ....    | 127 |
| 3.2.1 Análisis descriptivo para el indicador capacidad de respuesta antes   | 127 |
| 3.2.2 Análisis de la primera hipótesis especifica en el indicador capacidad | 127 |
| de respuesta. ....  | 127 |

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| 3.2.3 | Análisis descriptivo para el indicador capacidad de respuesta después. .... | 129 |
| IV.   | DISCUSIÓN .....   | 132 |
| V.    | CONCLUSIÓN .....  | 135 |
| VI.   | RECOMENDACIONES .....   | 137 |
| VI.   | REFERENCIAS .....   | 139 |
| VIII. | ANEXOS.....   | 144 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1. Diagrama de Ishikawa, causas más resaltantes de un servicio de calidad no adecuado.....  | 20  |
| Figura 2. <i>Diagrama de Pareto</i> .....  | 22  |
| Figura 3. Diagrama de flujo de procesos.....   | 35  |
| Figura 4. Diagrama de actividades de proceso (Antes).....  | 55  |
| Figura 5. Diagrama de actividades de proceso (Después, Recepción de productos). 57   |     |
| Figura 6. Diagrama de actividades de proceso (Después, Recepción de productos). 58   |     |
| Figura 7: Diagrama de procesos signia Logistics S.A.....   | 60  |
| Figura 8. <b>Cumplimientos de pedidos en la empresa Signia Logistics S.A.</b> .....  | 61  |
| Figura 9. Clasificación ABC.....   | 63  |
| <i>Figura 10. Ubicación de inventarios en almacén.</i> .....   | 65  |
| Figura 11. Formato de actualización de ubicaciones de productos .....  | 66  |
| Figura 12. Kardex de productos.....  | 67  |
| Figura 13 Gráfico de barras de la medición inicial y final del Indicador índice de rotación donde se evidencia la mejora con respecto a los meses antes de la ejecución de la gestión de inventarios. .... | 80  |
| Figura 14. Grafico de barras de pre test y pos test de la exactitud de inventarios, donde se evidencia la mejora con respecto a los meses antes de la ejecución de la gestión de inventarios.....          | 93  |
| Figura 15. Grafico de barras del indicador fiabilidad antes .....  | 100 |
| Figura 16. Grafico de barras del indicador Fiabilidad después.....   | 107 |
| Figura 17. Grafico de barras de pre test y pos test del indicador Fiabilidad.....  | 108 |
| Figura 18. Grafico de barras de pre test y pos test del indicador capacidad de respuesta mensual.....  | 121 |
| Figura 19. HISTOGRAMA DE FIABILIDAD .....  | 124 |

|   |     |
|---|-----|
| Figura 20. HSITOGRAMA DE FIABILIDAD MEJORADA .....            | 126 |
| Figura 21. HISTOGRAMA DE CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTES .....   | 128 |
| Figura 22. HISTOGRAMA DE CAPACIDAD DE RESPUESTA MEJORADA..... | 130 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |           |
|---|-----------|
| Tabla 1. Frecuencias por tipo de problemas.....   | 21        |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente.....  | 44        |
| Tabla 3. Operacionalización de la variable independiente. ....  | 45        |
| Tabla 4. Políticas de gestión de inventarios.....   | 64        |
| Tabla 5. Índice de Rotación mes de julio - 2017, recolección inicial de datos .....   | 68        |
| Tabla 6. Índice de Rotación mes de agosto-2017, recolección inicial de datos.....   | 69        |
| Tabla 7. Índice de Rotación mes de Setiembre-2017, recolección inicial.....   | 70        |
| Tabla 8. Índice de Rotación mes de octubre-2017, recolección inicial.....   | 71        |
| <i>Tabla 9 Índice de Rotación mes de noviembre-2017, recolección inicial.....</i>   | <i>72</i> |
| <i>Tabla 10 Índice de Rotación mes de diciembre-2017, recolección inicial.....</i>  | <i>73</i> |
| <i>Tabla 11. Recolección de datos final del mes de enero - 2018, recolección final de datos y porcentajes de mejora. ....</i>   | <i>74</i> |
| <i>Tabla 12. Recolección de datos final del mes de febrero - 2018, recolección final de datos y porcentajes de mejora. ....</i> | <i>75</i> |
| <i>Tabla 13. Recolección de datos final del mes de marzo - 2018, recolección final de datos y porcentajes de mejora. ....</i>   | <i>76</i> |
| <i>Tabla 14. Recolección de datos final del mes de abril - 2018, recolección final de datos y porcentajes de mejora. ....</i>   | <i>77</i> |
| <i>Tabla 15. Recolección de datos final del mes de mayo - 2018, recolección final de datos y porcentajes de mejora. ....</i>    | <i>78</i> |
| <i>Tabla 16. Recolección de datos final del mes de junio-2018, recolección final de datos y porcentajes de mejora.....</i>      | <i>79</i> |
| Tabla 17: Exactitud de inventarios del mes de julio-2017, Recolección inicial de datos .....                                    | 81        |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 18: Exactitud de inventarios del mes de agosto-2017, Recolección inicial de datos.....    | 82  |
| Tabla 19: Exactitud de inventarios del mes de setiembre-2017, Recolección inicial de datos..... | 83  |
| Tabla 20: Exactitud de inventarios del mes de octubre-2017, Recolección inicial de datos.....   | 84  |
| Tabla 21: Exactitud de inventarios del mes de noviembre-2017, Recolección inicial de datos..... | 85  |
| Tabla 22: Exactitud de inventarios del mes de diciembre-2017, Recolección inicial de datos..... | 86  |
| Tabla 23: Exactitud de inventarios del mes febrero-2018, Recolección final de datos.            | 88  |
| Tabla 24: Exactitud de inventarios del mes marzo-2018, Recolección final de datos ..            | 89  |
| Tabla 25: Exactitud de inventarios del mes Abril-2018, Recolección final de datos.....          | 90  |
| Tabla 26: Exactitud de inventarios del mes Mayo-2018, Recolección final de.....                 | 91  |
| Tabla 27: Exactitud de inventarios del mes Junio-2018, Recolección final de.....                | 92  |
| Tabla 28: Indicador fiabilidad, mes de julio-2017, Recolección inicial de datos.....            | 94  |
| Tabla 29: Indicador fiabilidad, mes de agosto-2017, Recolección inicial de datos.....           | 95  |
| Tabla 30: Indicador fiabilidad, mes de Setiembre-2017, Recolección inicial de datos.            | 96  |
| Tabla 31: Indicador fiabilidad, mes de octubre-2017, Recolección inicial de datos. ....         | 97  |
| Tabla 32: Indicador fiabilidad, mes de noviembre-2017, Recolección inicial de datos.            | 98  |
| Tabla 33: Indicador fiabilidad, mes de diciembre-2017, Recolección inicial de datos. .          | 99  |
| Tabla 34 : Indicador fiabilidad, Recolección final de datos.....                                | 101 |
| Tabla 35 : Indicador fiabilidad, Recolección final de datos.....                                | 102 |
| Tabla 36 : Indicador fiabilidad, Recolección final de datos.....                                | 103 |
| Tabla 37 : Indicador fiabilidad, Recolección final de datos.....                                | 104 |
| Tabla 38 : Indicador fiabilidad, Recolección final de datos.....                                | 105 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 39 : Indicador fiabilidad, Recolección final de datos.....             | 106 |
| Tabla 40 Indicador capacidad de respuesta, Recolección inicial de datos..... | 109 |
| Tabla 41 Indicador capacidad de respuesta, Recolección inicial de datos..... | 110 |
| Tabla 42 Indicador capacidad de respuesta, Recolección inicial de datos..... | 111 |
| Tabla 43 Indicador capacidad de respuesta, Recolección inicial de datos..... | 112 |
| Tabla 44 Indicador capacidad de respuesta, Recolección inicial de datos..... | 113 |
| Tabla 45 Indicador capacidad de respuesta, Recolección inicial de datos..... | 114 |
| Tabla 46 Recolección de datos, entregas a tiempo, medición final .....       | 115 |
| Tabla 47 Recolección de datos, entregas a tiempo, medición final .....       | 116 |
| Tabla 48 Recolección de datos, entregas a tiempo, medición final .....       | 117 |
| Tabla 49 Recolección de datos, entregas a tiempo, medición final .....       | 118 |
| Tabla 50 Recolección de datos, entregas a tiempo, medición final .....       | 119 |
| Tabla 51 Recolección de datos, entregas a tiempo, medición final .....       | 120 |
| Tabla 52. Prueba Análisis Descriptivo – Fiabilidad Antes.....                | 123 |
| Tabla 53. Prueba de normalidad antes de Fiabilidad .....                     | 124 |
| Tabla 54. Prueba Análisis Descriptivo – Fiabilidad después.....              | 125 |
| Tabla 55. Prueba De Normalidad De Fiabilidad Mejorada No Parametrico.....    | 125 |
| Tabla 56. Prueba de rangos .....   | 126 |
| Tabla 57. Descriptivo Capacidad de respuesta antes.....                      | 127 |
| Tabla 58. Prueba de Normalidad .....   | 128 |
| Tabla 59. Descriptiva capacidad de respuesta Después .....                   | 129 |
| Tabla 60. Prueba De Normalidad De Capacidad De Respuesta Mejorada No.....    | 129 |
| Tabla 61. Prueba de Rangos.....  | 131 |

## RESUMEN

“Gestión de Inventarios para mejorar la Calidad de servicio en la Signia Logistics S.A., Santa Anita, 2018.” cuyo objetivo general es determinar de qué manera la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio en la empresa. El problema principal fue la pobre calidad de servicio que se ofreció a un cliente a consecuencia de una inadecuada gestión de inventarios, se tiene como dimensiones a la Fiabilidad, y nos va a permitir tener un mejor control de manejo de productos de alta rotación, en este caso son los de la clasificación A y B y al mal manejo de los pedidos para originando incomodidad y malestar a clientes de vuestra empresa, para este caso tenemos la dimensión capacidad de respuesta que nos va a permitir tener un mejor control de los despachos que se realizan a diario. Por esta razón el presente informe de investigación logra alcanzar el objetivo esperado, que fue como la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio en la empresa.

El objetivo de la investigación del presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada ya que se basó a conocimientos teóricos para realizar la práctica, la técnica empleada fue análisis de datos y el instrumento usado fue la ficha de recolección de datos en cuadros de excel. Las validaciones que se hicieron a lo largo del trabajo fueron realizadas a través del juicio de los expertos a los cuales se les hicieron las debidas consultas. Por último, para el análisis de los datos se empleó el programa estadístico SPSS 24, con en el cual se estudiaron los datos cuantitativos usados para que posteriormente se puedan analizar y determinar si cumplieron con el objetivo planteado.

Los datos que resultaron de esta informe investigación conducen a una conclusión que determino que la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio en la empresa Signia Logistics S.A. La media del indicador fiabilidad antes del estudio de calidad de servicio era de 94.5%, y la media del indicador fiabilidad después aumentó a 99.7%. Así mismo obtuvimos el resultado para el indicador de capacidad de respuesta de la calidad de servicio de 97.2% y después de la aplicación de inventarios aumentó a 99.9%.

Palabras claves: Gestión de inventarios, Exactitud de inventario, Calidad de servicio.

## ABSTRACT

"Inventory Management to improve the quality of service in the Signia Logistics S.A., Santa Anita, 2018." whose general objective is to determine how the management of inventories improves the quality of service in the company. The main problem was the poor quality of service that was offered to a client as a result of inadequate inventory management, it has reliability dimensions, and it will allow us to have better management control of high turnover products, in this case is the classification A and B and mishandling orders to cause discomfort and discomfort to customers of your company, for this case we have the capacity of response dimension that will allow us to have better control of the shipments that They are made daily. For this reason, this research report achieves the expected objective, which was how inventory management improves the quality of service in the company.

The objective of the research of this research work was of applied type since it was based on theoretical knowledge to perform the practice, the technique used was data analysis and the instrument used was the data collection form in excel tables. The validations that were made throughout the work were made through the judgment of the experts to whom the due consultations were made. Finally, the statistical program SPSS 24 was used to analyze the data, with which the quantitative data used were studied so that they could later be analyzed and determined if they met the stated objective.

The data that resulted from this research report leads to a conclusion that determined that inventory management improves the quality of service in the company Signia Logistics S.A. The average of the reliability indicator before the service quality study was 94.5%, and the average of the reliability indicator later increased to 99.7%. We also obtained the result for the service quality response indicator of 97.2% and after the application of inventories increased to 99.9%.

Keywords: Inventory management, Inventory accuracy, Quality of service..

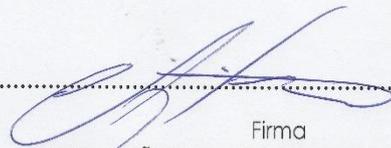
Yo, **AÑAZCO ESCOBAR, DIXON GROKY**, docente de la Facultad de **Ingeniería** y Escuela Profesional de **Ingeniería Industrial** de la Universidad César Vallejo sede Ate, revisor de la tesis titulada

**“GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA LA MEJORA DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL OPERADOR LOGÍSTICO SIGNIA LOGÍSTICS S.A., SANTA ANITA, 2018”**

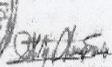
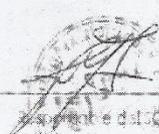
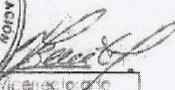
Del estudiante **SALVATIERRA PARIONA, MOISES CRISTOBAL** que la investigación tiene un índice de similitud de **(19%)** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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.

Ate, 18 de diciembre del 2018

  
 .....  
 Firma  
**MGTR. AÑAZCO ESCOBAR, DIXON GROKY**

DNI:

|  |   |        |   |  |  |
|--|---|--------|---|--|--|
| <br>Elaboró | <br>Dirección de Investigación | Revisó | <br>Presidente del UCV | <br>Aprobó | <br>Vicerrector(a) de Investigación |
|--|---|--------|---|--|--|