



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de Inventarios para la mejora del nivel de servicio  
en el canal corporativo de una empresa textil, SJM, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Cárdenas Masías, Edison (ORCID:0000-0003-1855-7686)

Roldan Camasca, Talía Juanita (ORCID:0000-0002-1086-4035)

**ASESOR:**

Mgstr. Ramos Harada, Freddy Armando (ORCID:0000-0002-3619-5140)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LIMA- PERÚ**

2020

## Dedicatoria

El presente proyecto de investigación está dedicado a mis padres, quiénes siempre me apoyaron en la parte moral y económica para poder llegar a ser un gran profesional y a mi enamorada que siempre estuvo motivándome incondicionalmente en mi etapa universitaria.

### **Cárdenas Masías, Edison**

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios por su bendición, a mis padres por su apoyo incondicional y mi hermana por inspirarme y a la vez darme fuerza para continuar con este proceso de obtener uno de mis más grandes anhelos.

### **Roldan Camasca, Talía**

## Agradecimiento

Gracias a la Universidad César Vallejo por permitir convertirnos en profesionales, también a cada uno de nuestros docentes que hizo parte de este proceso integral de formación, brindándonos los conocimientos necesarios para poder desarrollar esta investigación y concluirlo con éxito.

Esta Tesis, que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III.	
METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Operacionalización de variables.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo.....	20
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
3.5. Procedimiento.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: El fill rate que establece los contratos de los diferentes clientes.	3
Tabla 2: Estadístico del nivel de servicio del cliente Pionier	4
Tabla 3: Estadístico del nivel de servicio del cliente Gzuck	5
Tabla 4: Estadístico del nivel de servicio del cliente Norton	5
Tabla 5: Estadístico del nivel de servicio del cliente Squeeze	5
Tabla 6: Modelo de Punto de Reorden	27
Tabla 7: Estadígrafo a utilizar	30
Tabla 8: Cuadro estadístico del antes y después del nivel de servicio	31
Tabla 9: Estadístico Shapiro-Wilk para nivel de servicio	32
Tabla 10: Prueba de rangos Wilconxon para nivel de servicio	32
Tabla 11: Cuadro estadístico del antes y después del line fill rate	33
Tabla 12: Estadístico Shapiro-Wilk para line fill rate	34
Tabla 13: Prueba de rangos de Wilconxon para line fill rate	35
Tabla 14: Cuadro estadístico del antes y después del on time fill rate	36
Tabla 15: Estadístico Shapiro-Wilk para on time fill rat	37
Tabla 16: Prueba de rangos de Wilconxon para on time fill rate	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Estadístico de la participación porcentual de los canales de distribución	4
Figura 2: Árbol de problema causa – efecto de la empresa textil	7
Figura 3: Plan de acción: Creación del modelo punto de reorden	24
Figura 4: Artículos obtenidos de la Clasificación A	25
Figura 5: Plan de acción: Inventario diario a los artículos de clasificación “A”	28
Figura 6: Gráfico lineal combinado del antes y después del nivel de servicio	31
Figura 7: Gráfico lineal combinado del antes y después del Line fill rate	33
Figura 8: Gráfico lineal combinado del antes y después del on time fill rate	36

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

**PBI** : Producto bruto interno

**P.E** : Problema Especifico

**H.E** : Hipótesis Especifico

**O.E** : Objetivo Especifico

**S.A** : Sociedad Anónima

**S.A.C** : Sociedad Anónima Cerrada

**SPSS** : Statistical Package for the Social Sciencies (Programa de Análisis Estadístico)

**SKU** : Stock keeping Unit (Unidad de Mantenimiento en Almacén)

## RESUMEN

Este proyecto titulado, Gestión de inventarios para la mejora del nivel de servicio en el canal corporativo de una empresa textil, tiene como objetivo principal, el mejorar el nivel de servicio del canal corporativo, donde para ello se logre entregar todos los Ítems solicitados sin tener inconvenientes como la falta de stock, y evitar así la pérdida de clientes o pago de penalidades que disminuyan el margen de utilidad de la empresa. Este proyecto también busca presentar planes de acción que logren evitar o detener los efectos de una mala Gestión de stock, donde se involucre el trabajo coordinado de los operarios y altos directivos de la empresa.

La importancia de este proyecto redunda en las herramientas de la Gestión de inventarios para mejorar el nivel de servicio en la implementación de una serie de planes de acción que buscan eliminar las causas raíces del problema identificado como el bajo nivel de servicio en el canal corporativo.

Para la recolección de datos se utilizó las fichas diarias de despacho del canal corporativo, la cual la empresa textil utiliza para llevar el control del nivel de servicio en sus distintos indicadores y que también se incorpora las evaluaciones semanales y mensuales que realizan dentro de la empresa y es donde se identificó los picos bajos y altos de las cantidades atendidas y no atendidas.

Se identificó una mejora significativa a partir de la diferencia de medias del nivel de servicio en la distribución de la empresa de productos textiles, que mejoró de un 89.6% a 98.4% de la aplicación de Gestión de inventarios, siendo confirmado a un nivel de significancia bilateral del 0.002.

De los resultados obtenidos después de la aplicación, el nivel de servicio logró una mejora, es decir, se obtuvo un incremento significativo del nivel de servicio, para este análisis se utilizó el software SPSS 24.

**Palabras claves:** *Nivel de servicio, fill rate, punto de re-orden, inventario*

## ABSTRACT

This project entitled, Inventory management to improve the level of service in the corporate channel of a textile company, has as its main objective, to improve the level of service of the corporate channel, where for this purpose it is possible to deliver all the items requested without having inconveniences such as the lack of stock, and thus avoid the loss of customers or payment of penalties that reduce the profit margin of the company. This project also seeks to present action plans that can avoid or stop the effects of poor stock management, where the coordinated work of the company's operators and senior managers is involved.

The importance of this project results in the inventory management tools to improve the level of service in the implementation of a series of action plans that seek to eliminate the root causes of the problem identified as the low level of service in the corporate channel.

For data collection, the daily dispatch files of the corporate channel were used, which the textile company uses to control the level of service in its different indicators and which also incorporates the weekly and monthly evaluations carried out within the company. and it is where the low and high peaks of the quantities served and not served were identified.

A significant improvement was identified from the difference in means of the service level in the distribution of the textile products company, which improved from 89.6% to 98.4% of the Inventory Management application, being confirmed at a level of significance bilateral 0.002.

From the results obtained after the application, the service level achieved an improvement, that is, a significant increase in the service level was obtained, for this analysis the SPSS 24 software was used.

**Keywords:** *Service level, fill rate, reorder point, inventory*



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "GESTION DE INVENTARIOS PARA LA MEJORA DEL NIVEL DE SERVICIO EN EL CANAL CORPORATIVO DE UNA EMPRESA TEXTIL, SJM, 2020.", cuyos autores son CARDENAS MASIAS EDISON, ROLDAN CAMASCA TALIA JUANITA, 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, 29 de Diciembre del 2020

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO <b>DNI:</b> 07823251 <b>ORCID</b> 0000-0002-3619-5140	Firmado digitalmente por: FRAMOSH el 29-12-2020 19:33:47

Código documento Trilce: TRI - 0103859