



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR EL NIVEL
DE SERVICIO AL CLIENTE QUE PRESTA LA EMPRESA IMAGEN
CORPORATIVA PERÚ S.A.C. LINCE- 2017**

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

AUTOR:

CHOQUE DURAN ANTHONY JOEL

ASESOR

CONDE ROSAS, ROBERTO CARLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Montoya Molina Julio Raúl
Presidente



Mgtr. Conde Rosas Roberto Carlos
Secretario



Mgtr. Sánchez Ramírez Luz Graciela
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi amada Familia que me apoyo a lo largo de toda mi trayectoria universitaria.

A mi asesor que desde un inicio estuvo constante para poder concluir mi tesis.

AGRADECIMIENTO

En el presente trabajo de tesis agradezco primero a Dios por bendecirme y guiarme por el buen camino, a mis padres que me apoyaron económicamente y moralmente. A mi familia que me dio las fuerzas para seguir adelante, a la empresa Imagen Corporativa Perú S.A.C por permitirme trabajar con ellos, a mi asesor por su constante apoyo, por su perseverancia, su paciencia, su manera de trabajar han sido imprescindibles para mi formación como investigador.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Choque Duran Anthony Joel, con el DNI N° 71283441. A efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 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 Cesar Vallejo.

Lima, 12 de Julio del 2017



CHOQUE DURAN, ANTHONY JOEL

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Aplicación de la gestión de inventarios para mejorar el nivel de servicio prestado por la empresa Imagen Corporativa Perú S.A.C”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**.

CHOQUE DURAN, ANTHONY JOEL

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO

¡Error! Marcador no definido.

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. TRABAJOS PREVIOS	15
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA	19
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	33
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	33
1.6. HIPÓTESIS	35
1.7. OBJETIVO	36
II. METODOLOGIA	37
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
2.2. VARIABLE, OPERACIONES DE VARIABLES	38
2.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	41
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS,	41
2.5. MÉTODOS Y ANÁLISIS DE DATOS	42
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	43
2.7. DESARROLLO DE TESIS	44
III. RESULTADOS	53

IV. DISCUSIÓN.....	71
V. CONCLUSIONES.....	74
VI. RECOMENDACIONES.....	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
VIII. ANEXOS	81

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Recolección de datos compras	45
CUADRO N° 2: Recolección de datos almacenamiento	47
CUADRO N° 3: Principio de Pareto	49
CUADRO N° 4: Recolección de datos Distribución	52
CUADRO N° 5: Pre test y Posttest Compras.....	54
CUADRO N° 6: Almacenamiento Pre test y Post test.....	55
CUADRO N° 7: Distribución Pre test y Post test	57
CUADRO N° 8: Servicio al cliente	58
CUADRO N° 9: Capacidad de respuesta.....	59
CUADRO N°10:Confiabilidad del pedido	61
CUADRO N°11:Prueba de normalidad con Shapiro-Wilk.....	64
CUADRO N°12: Prueba de T-Student para el nivel de servicio al cliente (Sig.).....	65
CUADRO N°13: Prueba de T-Student para la Nivel de Servicio al Cliente (Medias)..	66
CUADRO N° 14 Prueba de T-Student para la dimensión CONFIABILIDAD (Sig.)	67
CUADRO N° 15 Prueba de T-Student para la Confiabilidad (Medias)	68
CUADRO N° 16 Prueba de T-Student para la Capacidad de Respuesta (Medias) ...	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 2: Rendimiento de las compras	54
Grafico N° 3: Almacenamiento.....	56
Grafico N° 4 Distribución.....	57
Grafico N° 5 Servicio al cliente	59
Grafico N°6: Capacidad de Respuesta	60
Cuadro N° 7: Confiabilidad del pedido	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Tipos de materia prima.....	26
Figura N°2: Utilización de stock en una empresa Comercial.....	26
Figura N°3: Triángulo de planeación de actividades logísticas.....	44

ANEXOS

ANEXO N° 1: DIAGRAMA DE ISHIKAWA	<u>79</u>
ANEXO N° 2 LAY OUT DE ALMACEN	<u>80</u>
ANEXO N° 3: CLASIFICACIÓN ABC	<u>81</u>
ANEXO N°4: DIAGRAMA DE PARETO ABC	<u>82</u>
ANEXO N° 5 KARDEX.....	<u>83</u>
ANEXO N° 6 ARTICULOS	<u>84</u>
ANEXO N° 7 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	<u>88</u>
ANEXO N°8 DIMENSIÓN COMPRAS.....	<u>89</u>
ANEXO N° 9 DIMENSIÓN ALMACENAMIENTO	<u>90</u>
ANEXO N° 10 DIMENSIÓN DISTRIBUCIÓN.....	<u>91</u>
ANEXO N° 11 DIMENSION CONFIABILIDAD DEL PEDIDO	<u>92</u>
ANEXO N°12 DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	<u>93</u>
ANEXO N° 13 IMÁGENES ANTES DE LA APLICACIÓN DE LA GESTION DE INVENTARIOS.....	<u>94</u>
ANEXO N° 14 IMÁGENES DESPUES DE LA GESTION DE INVENTARIOS	<u>95</u>
ANEXO N° 15 JUICIO DE EXPERTOS	<u>97</u>

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo aplicar la Gestión de Inventarios para aumentar el nivel de servicio al cliente, tomando en cuenta los procesos de compras, almacenamiento y distribución de la empresa Imagen Corporativa Perú S.A.C. De esta forma se consiguió mejorar la confiabilidad de los pedidos y la capacidad de respuesta de los pedidos realizados por el cliente final.

Dicho proyecto se llevó cabo en la empresa Imagen Corporativa Perú S.A.C. ubicada en el distrito de lince, exactamente en el Jr. Belisario Flores 322, se tomó como muestra 12 meses antes de la aplicación de la gestión de inventarios y así mismo los 12 meses posteriores a la aplicación de la gestión de inventarios. Para la recolección de datos tanto para la Variable Dependiente como para la Variable Independiente se usaron fichas de recolección de datos.

Para poder dar validez a los instrumentos usados para la recolección de datos se los sometió al juicio de expertos, dichos datos recolectados fueron procesados por el Software SPSS Versión 22 para la estadística inferencial, por otra parte se utilizó el programa Microsoft Excel para realizar la estadística descriptiva. En la estadística inferencial se realizó la prueba de normalidad con la cual se determinó que los datos provienen de una distribución normal, posterior a ello se procedió a la comparación de las medias mediante la prueba T- Student, con la cual se pudo verificar el aumento del servicio al cliente en un 44.33%. Finalmente se concluyó que la aplicación de la Gestión de Inventarios mejoro el servicio al cliente prestado por la empresa Imagen Corporativa Perú S.A.C.

Palabras claves: Gestión de Inventarios, Almacenamiento, Compras, Distribución, Servicio al cliente, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to apply the Inventory Management to increase the level of customer service, taking into account the processes of purchase, storage and distribution of the company Imagen Corporativa Perú S.A.C. In this way it was possible to improve the reliability of the orders and the responsiveness of the orders made by the final customer.

This project was carried out at Imagen Corporativa Perú S.A.C. Located in the district of Lynce, exactly in Jr. Belisario Flores 322, was taken as sample 12 months before the application of the inventory management and also the 12 months after the application of the inventory management. For collecting data for both the Dependent Variable and the Independent Variable, data collection sheets were used.

In order to validate the instruments used for data collection, they were submitted to expert judgment, the data collected were processed by the SPSS Software Version 22 for inferential statistics, on the other hand the Microsoft Excel program was used to perform the statistics Descriptive. In the inferential statistic the normality test was carried out with which it was determined that the data came from a normal distribution, after which the means were compared using the T-Student test, with which it was possible to verify the increase Of customer service by 44.33%. Finally, it was concluded that the application of the Inventory Management improved the customer service provided by the company Imagen Corporativa Perú S.A.C.

Keywords: Inventory Management, Storage, Purchasing, Distribution, Customer Service, Reliability, Responsiveness.