



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Gestión de Inventarios para la mejora del nivel de servicio en el canal Retail de una empresa  
distribuidora de productos ferreteros, Lurigancho, 2019

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

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTORES:**

Ñaupas Castro, Ana Isabel (ORCID: 0000-0002-7607-8619)

Rodríguez Rosales, Fátima Verenisse (ORCID: 0000-0003-4808-1367)

**ASESOR:**

Mg. Albornoz Jiménez, Carlos Francisco (ORCID: 0000-00002-7543-2495)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión de la Cadena de Suministros

**LIMA- PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios y a mis padres, que me enseñaron a esforzarme día a día para conseguir mis objetivos, a mis hermanas que con su ejemplo aprendí a no rendirme y perseverar, a mi hermano José Luis, por su apoyo incondicional a pesar circunstancias, a mi tía Flora Ñaupas, que está en el cielo.

**Ana Isabel Ñaupas Castro**

En primer lugar, a Dios que me fortalece, a mi madre que tanto amo y que en todo momento me ha apoyado en mis estudios, a mi familia por creer en mí y a todas las personas que siempre me han deseado lo mejor y me han exigido superarme día a día.

**Fátima Verenisse Rodríguez Rosales**

## **Agradecimiento**

A Dios, por permitirnos trabajar unidas y presentar lo mejor de nosotras en el presente proyecto de investigación. A nuestros familiares por brindarnos su apoyo incondicional. Al Ing. Arnold Flores Paucar por ser un excelente asesor y exigirnos terminar con éxito este proyecto de Investigación.

## Página del Jurado

|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b> | Código : F07-PP-PR-02.02<br>Versión : 10<br>Fecha : 10-06-2019<br>Página : 1 de 18 |
|--|---------------------------------------|--|

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por **ÑAUPAS CASTRO ANA ISABEL y RODRIGUEZ ROSALES FATIMA VERENISSE**, cuyo título es:

**R**

**Gestión de Inventarios para la mejora del nivel de servicio en el canal de retail, de una empresa distribuidora de productos ferreteros. Lurigancho, 2019.**

Reunidos en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el/los estudiante (s), otorgándole el calificativo de: 16...(números)  
DECEJIS.....(letras)

Lima, 05 de Diciembre de 2019

  
.....  
**Mg. VIDAL RISCHMOLLER JULIO**  
PRESIDENTE

  
.....  
**Mg. ALMONTE UCAÑÁN, HERNÁN**  
SECRETARIO

  
.....  
**Mg. VILLARROEL NUÑEZ EDUARDO**  
VOCAL

|         |  |        |           |
|---------|--|--------|-----------|
| Elaboró | Vicerrectorado de Investigación / DEVAC/ Responsable del SGC | Aprobó | Rectorado |
|---------|--|--------|-----------|

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Ana Isabel Ñaupás Castro con DNI N° 47762962 y Fátima Rodríguez Rosales con DNI N° 75486513, 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 todos los datos e información brindada en la presente tesis son auténticos y verdaderos.

De la misma forma, declaro bajo juramento que todos los datos y la 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, 5 de Diciembre del 2019



Ana Isabel Ñaupás Castro



Fátima Verénisse Rodríguez Rosales

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| Dedicatoria.....   | ii   |
| Agradecimiento .....   | iii  |
| Página del Jurado.....   | iv   |
| Declaratoria de autenticidad .....   | v    |
| ÍNDICE.....  | vi   |
| RESUMEN .....  | vii  |
| ABSTRACT.....  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN.....   | 1    |
| II. MÉTODO .....   | 10   |
| 2.1 Tipo y Diseño de investigación. ....   | 10   |
| 2.2 Operacionalización de variables .....  | 14   |
| 2.3 Población, muestra y muestreo .....  | 23   |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..... | 16   |
| 2.5 Procedimiento .....  | 17   |
| 2.6 Métodos de análisis de datos Análisis Descriptivo .....                        | 24   |
| 2.7 Aspectos éticos.....   | 24   |
| III RESULTADOS.....  | 25   |
| IV DISCUSIÓN .....   | 32   |
| V CONCLUSIONES.....  | 33   |
| VI RECOMENDACIONES .....   | 34   |
| VII PROPUESTA.....   | 35   |
| VIII REFERENCIAS .....   | 36   |
| IX ANEXOS .....  | 41   |

## RESUMEN

Este proyecto titulado, Gestión de inventarios para la mejora del nivel de servicio en el canal Retail de una empresa distribuidora de productos ferreteros.

Tiene como objetivo principal, el mejorar el nivel de servicio del canal Retail, 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 un mala Gestión de stock, donde se involucre el trabajo coordinado de los operarios y altos directivos de la empresa.

Este proyecto es de gran importancia, ya que a través de este se quiere dar a conocer los problemas que presenta la empresa y que herramientas se deben utilizar para su mejora. Es por ello que se utilizó las herramientas de Gestión de inventarios para la mejora del nivel de servicio en el canal Retail.

Para la recolección de datos se utilizó las fichas diarias de despacho, la cual es utilizada para una evaluación semanal y mensual dentro de la empresa, a partir de ello 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 ferreteros, que mejoró de un 89.6% a 98.4% de la aplicación del 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 logró 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 for the improvement of the level of service in the Retail channel of a company that distributes hardware products.

Its main objective is to improve the level of service of the Retail channel, where it is possible to deliver all the requested Items without having problems such as lack of stock, and thus avoid the loss of customers or payment of penalties that reduce the margin of utility of the company. This project also seeks to present action plans that prevent or stop the effects of poor stock management, where the coordinated work of the company's operators and senior managers is involved.

This project is of great importance, since through this it wants to make known the problems that the company presents and what tools should be used for its improvement. That is why the Inventory Management tools were used to improve the level of service in the Retail channel.

For the data collection, the daily dispatch files were used, which is used for a weekly and monthly evaluation within the company, from which the low and high peaks of the quantities attended and not attended were identified.

A significant improvement was identified from the difference in the average level of service in the distribution of the hardware products company, which improved from 89.6% (before) to 98.4% (after) the application of Inventory Management, being confirmed to a level of bilateral significance of 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 achieved, for this analysis the SPSS 24 software was used.

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

Yo, Freddy Armando Ramos Horada, docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional **Ingeniería Industrial** de la Universidad César Vallejo **Ate** (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

**"Gestión de inventarios para la mejora del nivel de servicio en el canal Retail de una empresa distribuidora de productos ferreteros, Lurigancho, 2019."**, del (de la) estudiante **Ñaupas Castro Ana Isabel y Rodríguez Rosales Fátima Verénisse** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumplé con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, Ate 05 de diciembre del 2019

  
 ESCUELA PROFESIONAL DE  
 INGENIERÍA INDUSTRIAL  
 ATE



Firma

Freddy Armando Ramos Horada  
 DNI: 07823251

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección /<br>Vicerrectorado de Investigación y<br>Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|