



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la gestión de inventarios para mejorar el nivel de servicio al cliente en una empresa Retail, Huachipa - 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Delgadillo Arone, Jose Jesus (ORCID: 0000-0002-7768-0062)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

Lima – Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, que siempre me da la fortaleza para continuar y por otorgarme salud para alcanzar mis objetivos. A mi abuela Rosa y a mis padres, por su respaldo incondicional en todo momento y por inculcarme valores desde pequeño, forjándome como una buena persona. A mis hermanos, por sus enseñanzas y consejos para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Doy mi agradecimiento en primer lugar a mi asesor de proyecto, por su cooperación y orientación en la elaboración de la presente investigación. En segundo lugar, a los ingenieros de la facultad, por su tiempo brindado a lo largo de este camino universitario. Por último, pero no menos importante, a mis familiares y amigos por su confianza, ánimo y comprensión.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos Éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Causas del bajo nivel de servicio	3
Tabla 2. Matriz de relación de causas	4
Tabla 3. Frecuencias de las causas	4
Tabla 4. Validez del instrumento	20
Tabla 5. ROI (Antes).....	23
Tabla 6. ERI (Antes)	24
Tabla 7. PET (Antes).....	25
Tabla 8. EPC (Antes).....	26
Tabla 9. Alternativas de solución.....	28
Tabla 10. Clasificación ABC	29
Tabla 11. Kardex diario	30
Tabla 12. Rotación de inventarios antes y después	34
Tabla 13. Exactitud en el registro de inventarios antes y después.....	35
Tabla 14. Nivel de servicio antes y después	36
Tabla 15. Pedidos entregados a tiempo antes y después.....	37
Tabla 16. Pedidos entregados completos antes y después	38
Tabla 17. Prueba de normalidad (hipótesis general).....	39
Tabla 18. Criterio de selección del estadígrafo (hipótesis general)	39
Tabla 19. Resultados del análisis T-Student (hipótesis general).....	40
Tabla 20. Prueba de muestra T-Student (hipótesis general).....	41
Tabla 21. Prueba de normalidad (primera hipótesis específica).....	41
Tabla 22. Criterio de selección del estadígrafo (1° hipótesis específica)	42
Tabla 23. Resultados del análisis T-Student (primera hipótesis específica).....	42
Tabla 24. Prueba de muestra T-Student (primera hipótesis específica).....	43
Tabla 25. Prueba de normalidad (2° hipótesis específica)	44
Tabla 26. Criterio de selección del estadígrafo (segunda hipótesis específica) ...	44
Tabla 27. Resultados del análisis T-Student (segunda hipótesis específica).....	45
Tabla 28. Prueba de muestra T-Student (segunda hipótesis específica)	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Diagrama de Pareto.....	5
Gráfico 2. ROI (Antes).....	23
Gráfico 3. ERI (Antes).....	24
Gráfico 4. PET (Antes).....	25
Gráfico 5. PEC (Antes).....	26
Gráfico 6. Diagrama de Pareto (ABC).....	29
Gráfico 7. Rotación de inventarios antes y después.....	34
Gráfico 8. Exactitud en el registro de inventarios antes y después.....	35
Gráfico 9. Nivel de servicio antes y después.....	36
Gráfico 10. Pedidos entregados a tiempo antes y después.....	37
Gráfico 11. Pedidos entregados completos antes y después.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ventas del sector retail (Perú).....	2
Figura 2. Objetivos de la G.I.....	11
Figura 3. Formato de validación de mercadería.....	31

RESUMEN

El presente proyecto de investigación titulado “Aplicación de la gestión de inventarios para mejorar el nivel de servicio al cliente en una empresa retail, Huachipa – 2020”, tuvo como objetivo general determinar si la implementación adecuada de la gestión de inventarios incrementa el nivel de satisfacción al cliente. Basada en una investigación de tipo aplicada, diseño experimental y nivel descriptivo. Tomando como población los registros de los pedidos entregados medidos en 12 semanas (antes y después) utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Las técnicas de recolección que se utilizaron son, la observación, medición y las fichas de registros en donde se compilaban los datos de cada indicador. Se logró solucionar los problemas frecuentes que tenía el almacén después de la implementación de mejora controlando adecuadamente los inventarios, ya que la empresa no clasificaba su mercadería, ni registraba las entradas y salidas. La aplicación de una eficiente gestión de inventarios mejora el nivel de satisfacción al cliente, esto se demostró con el análisis descriptivo, comparando el antes y después de la variable de nivel de servicio, en donde se observó el incremento de un 17.1% como resultado de la ejecución. Finalmente se realizó el análisis descriptivo de la hipótesis general mediante el SPS, el cual arrojó datos paramétricos luego del análisis estadístico de Shapiro-Wilk, y para comparar las medias se utilizó la prueba T-Student donde la media del antes (0.76) era menor que la media del después (0.93), y obteniendo que la significancia es 0.00 menor a 0.05. corroborando rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Palabras Clave: Gestión de inventarios, nivel de servicio, pedidos entregados a tiempo, pedidos entregados completos.

ABSTRACT

The present research project entitled "Application of inventory management to improve the level of customer service in a retail company, Huachipa - 2020", had the general objective of determining if the adequate implementation of inventory management increases the level of satisfaction to the client. Based on applied research, experimental design and descriptive level. Taking as a population the records of the orders delivered measured in 12 weeks (before and after) using a non-probability sampling for convenience. The collection techniques used were observation, measurement, and record cards where the data for each indicator was compiled. It was possible to solve the frequent problems that the warehouse had after the implementation of the improvement, adequately controlling the inventories, since the company did not classify its merchandise, nor did it record the entries and exits. The application of efficient inventory management improves the level of customer satisfaction, this was demonstrated with the descriptive analysis, comparing the before and after of the service level variable, where an increase of 17.1% was observed as a result of the execution. Finally, the descriptive analysis of the general hypothesis was carried out using the SPS, which yielded parametric data after the statistical analysis of Shapiro-Wilk, and to compare the means, the T-Student test was used where the mean before (0.76) was lower. than the mean of the after (0.93), and obtaining that the significance is 0.00 less than 0.05. corroborating rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis.

Keywords: Inventory management, service level, orders delivered on-time, complete orders delivered.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FREDDY ARMANDO RAMOS HARADA, docente de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo sede Ate, asesor (a) de la Tesis titulada: "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA RETAIL, HUACHIPA - 2020" del (los) autor (autores) DELGADILLO ARONE, JOSE JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27 % 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 el trabajo de investigación / 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, 03 de agosto 2020.

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS HARADA, FREDDY ARMANDO DNI: 07823251 ORCID: 0000-0002-3619-5140	Firmado digitalmente por: FRAMOSH el 03 Ago 2020 05:49:32

Código documento Trilce: