



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA EMPRESARIAL**

Gestión de Inventarios para mejorar la Calidad de Servicio en la empresa ITN
S.A, Chorrillos, Lima, 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL
DE INGENIERO EMPRESARIAL**

AUTOR:

ZAPATA QUISPITUPA FERY FRANCISCO

ASESOR:

Mg. CESAR GAMARRA CABELLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ESTRATEGIA Y PLANEAMIENTO

LIMA – PERÚ

Año 2016

Página del Jurado

Dr. Bravo Rojas Leónidas Manuel

Dr. Malpartida Gutiérrez Jorge Nelson

Mgr. Suca Apaza Guido René

Dedicatoria

En especial a mis queridos padres, quienes fueron el sustento y motivación a lo largo del presente trabajo para poder cumplir con los objetivos planteados a principios de año.

Agradecimiento

En especial a la empresa ITN, por ser la institución que me facilitó la información necesaria para poder realizar el presente estudio. Asimismo, a nuestro metodólogo Mg. Cesar Gamarra por su valioso apoyo, así mismo a los demás asesores que fui conociendo a lo largo de la realización del estudio.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Fery Francisco Zapata Quispitupa con DNI N° 72877300, 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 Empresarial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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, 07 de Enero del 2017

.....
Fery Francisco Zapata Quispitupa

DNI: 72877300

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 mejorar la calidad de servicio en la empresa ITN S.A, Chorrillos, Lima, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

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

Fery Francisco Zapata Quispitupa

ÍNDICE

Declaratoria de Autenticidad	v
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	15
Internacionales	15
Nacionales.....	16
1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.....	18
1.3.1. MARCO TEORICO.....	18
GESTIÓN DE INVENTARIOS.....	18
CALIDAD DE SERVICIO	23
1.3.2 MARCO CONCEPTUAL.....	29
1.4 Formulación del problema	31
1.4.1 Problema general.....	31
1.4.2 Problemas específicos.....	31
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Hipótesis	32
Hipótesis general:	32
1.6.2 Hipótesis específicas:	32
1.7 Objetivos	32
1.7.1 Objetivo General	32
1.7.2 Objetivos Específicos.....	32
II. MÉTODO	33
2.1 Diseño de investigación.....	33
2.2 Matriz de operacionalización de variables	35
2.3. Población y muestra:	38
2.4 Técnicas e instrumento	38
2.5 Método análisis de datos.....	38
2.5.1 Desarrollo de la mejora (ishikawa y pareto).....	38

2.7 Método:	45
2.8 Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	¡Error! Marcador no definido.
3.1 ANALISIS DESCRIPTIVO	46
3.2 ANALISIS INFERENCIAL.....	52
3.2.1 Prueba de Normalidad	52
3.1.2 Contrastación de hipótesis.....	58
IV. Discusión.....	61
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	64
ANEXOS.....	66

Resumen

En el estudio “Gestión de inventarios para mejorar la calidad de servicio en la empresa ITN S.A, Chorrillos, Lima, 2016” el objetivo general fue determinar de qué manera la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio en la empresa ITN S.A. La metodología del presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada con diseño cuasiexperimental. La población fueron los datos de los servicios prestados durante 6 semanas del área de gestión de inventarios y calidad de servicio, así mismo la muestra fue conformada por los datos que corresponden a los servicios prestados durante 6 semanas relacionadas a la gestión de inventarios y calidad de servicio. La técnica empleada fue análisis de datos y el instrumento usado fue la ficha de recolección de datos. 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 22, con en el cual se estudiaron los datos cuantitativos usados para que posteriormente se puedan analizar y determinar si cumplieron con el objetivo planteado. Concluyendo lo siguiente; la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio en 24%, así también, la gestión de inventarios mejora la fiabilidad de la empresa ITN S.A en 21% y por último la gestión de inventarios mejora la seguridad en los pedidos de la empresa ITN S.A en 25%.

Palabras claves:

Gestión de Inventarios, calidad de servicio, Empresa ITN S.A.

Abstract

In the study "Managing inventories to improve service quality in ITN S.A, Chorrillos, Lima, 2016" the general objective was to determine how inventory management improves the quality of service in ITN S.A. The methodology of this research was applied with a cuasi-experimental design. The population was the data of the services provided during 6 weeks of the area of inventory management and quality of service, likewise the sample was formed by the data that correspond to the services provided during 6 weeks related to the inventory management and quality of service. The technique used was data analysis and the instrument used was the datasheet. The validations that were made throughout the work were made through the judgment of the experts to whom the consultations were made. Finally, the SPSS 22 statistical program was used to analyze the data, in which the quantitative data used were analyzed so that they can be analyzed and determined if they met the objective. Concluding the following; Inventory management improves the quality of service by 24%, as well as inventory management improves the reliability of the ITN SA company by 21% and finally the inventory management improves the security in the orders of the company ITN SA in 25%

Keywords:

Inventory management, quality of service, Company ITN S.A.