



**Universidad César Vallejo**

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

**Gestión De Inventario Para Incrementar La Satisfacción Del Cliente  
Interno De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate 2022**

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

**AUTORES:**

Espinoza Laureano, Jhonatan Raul ([orcid.org/0000-0002-8521-5208](https://orcid.org/0000-0002-8521-5208))

Ricaldi Anglas, Jenifer Adaliz ([orcid.org/0000-0002-6156-2686](https://orcid.org/0000-0002-6156-2686))

**ASESOR:**

Mg. Ramos Harada, Freddy Armando ([orcid.org/0000-0002-3619-5140](https://orcid.org/0000-0002-3619-5140))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial Y Productiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo Y Emprendimiento

Lima – Perú

2022

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a Dios por haberme dado las fuerzas y fortaleza de salir adelante, también agradezco a mi padrino Manuel Jimenez Herrera por apoyarme en todo momento, a mi hija Kristtine Alessia Espinoza Mateo por ser el motivo de salir adelante y a toda mi familia ya que ellos confiaron y creyeron en mí.

Atentamente. – Jhonatan

Dedico mi tesis a Dios y a mi madre sin ellos no lo habría logrado, gracias por darme fortaleza siempre y encaminarme a un buen camino, por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y gran amor madre mía.

Atentamente. - Jennifer

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitir cumplir mi meta, a mi familia por estar ahí conmigo en todo momento, por su confianza y consejos, también agradezco a la madre de mi hija por darme alientos y su apoyo condicional. También agradezco a la empresa por permitir lograr este proyecto en su organización.

Atentamente. – Jhonatan

Agradezco a Dios por haberme dado una hermosa madre, quien ha creído en mí siempre dándome una educación llena de virtudes y valores, gracias a mi pequeña familia abuela y tío que están alentándome siempre a seguir adelante, gracias familia por apoyarme y estar ahí conmigo para cumplir mis objetivos, ustedes saben que no ha sido sencillo, pero no imposible, les agradezco de corazón.

Atentamente. - Jenifer

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURA Y GRÁFICO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	7
III.METODOLOGÍA	15
3.1    Tipo y diseño de investigación	16
3.2    Variables y operacionalización	19
3.3    Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4    Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5    Procedimientos	23
3.6    Método de análisis de datos	25
3.7    Aspectos éticos	26
IV.    RESULTADOS	27
V.    DISCUSIÓN	52
VI.    CONCLUSIONES	56
VII.    RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de Pareto en la satisfacción del cliente interno de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A	4
Tabla 2. DAP recepción antes Savar Agente de Aduanas S.A	29
Tabla 3. DAP recepción después Savar Agente de Aduanas S.A	30
Tabla 4. DAP despacho antes Savar Agente de Aduanas S.A	33
Tabla 5. DAP despacho después Savar Agente de Aduanas S.A	34
Tabla 6. Recepción pre y post	40
Tabla 7. Despacho de materiales pre y post	41
Tabla 8. Rotación de materiales pre y post	42
Tabla 9. Entrega sin error pre y post	43
Tabla 10. Entrega a tiempo pre y post	44
Tabla 11: Tabla de decisión de la prueba de normalidad	45
Tabla 12: Prueba de normalidad de Satisfacción del Cliente Interno con Shapiro Wilk	45
Tabla 13: Tabla de decisión de la prueba de normalidad (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO)	46
Tabla 14: Estadísticos descriptivos (Satisfacción del Cliente Interno)	47
Tabla 15: Estadísticos de contraste (Satisfacción del Cliente Interno)	47
Tabla 16: Prueba de normalidad de la fiabilidad con Shapiro Wilk	47
Tabla 17: Tabla de decisión de la prueba de normalidad (FIABILIDAD)	48
Tabla 18: estadísticos de muestras relacionadas (FIABILIDAD)	49
Tabla 19: Prueba de muestras relacionadas (FIABILIDAD)	49
Tabla 20: Prueba de normalidad de la capacidad de respuesta con Shapiro Wilk	50
Tabla 21: Tabla de decisión de la prueba de normalidad (FIABILIDAD)	50
Tabla 22: Estadísticos descriptivos (CAPACIDAD DE RESPUESTA)	51
Tabla 23: Estadísticos de contraste (CAPACIDAD DE RESPUESTA)	51

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Diagrama de Ishikawa	3
Figura 2: Diagrama de Pareto	4
Figura 3. DOP de recepción antes Savar Agente de Aduanas S.A	31
Figura 4. DOP de recepción antes Savar Agente de Aduanas S.A	32
Figura 5. DOP de despacho antes Savar Agente de Aduanas S.A	35
Figura 6. DOP de recepción después Savar Agente de Aduanas S.A	36
Figura 7. Implementación del Diagrama de Flujo de Recepción	38
Figura 8. Implementación del Diagrama de Flujo de Despacho	39

## ÍNDICE DE GRAFICO

Gráfico 1. Recepción de materiales pre y post	40
Gráfico 2. Despacho de materiales Pre y Post	41
Gráfico 3. Rotación de materiales Pre y Post	42
Gráfico 4. Entrega sin error Pre y Post	43
Gráfico 5. Entrega a tiempo Pre y Post	44

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la gestión de inventario para incrementar la satisfacción del cliente interno de la empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate, esta investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo y de un diseño experimental, tuvo una población de 12 mediciones en la gestión de inventarios de la empresa savar, agente de aduanas, se tuvo como resultado que la satisfacción del cliente interno antes (77.42) es menor que la media de la satisfacción del cliente interno después (92.92), es decir se logró tener un incremento de 15.5%, por lo que se concluye que la satisfacción del cliente interno incremento a un 92.92%, cual se corrobora en la contratación de la hipótesis de la tabla 15 donde muestra la diferencia de la media de un antes y un después en el almacén de la empresa savar agentes de aduana s.a.

Palabras clave: Gestión de inventario, satisfacción del cliente interno, capacidad de respuesta, fiabilidad

## **ABSTRACT**

The present research work had as general objective to determine the inventory management to increase the satisfaction of the internal client of the company Savar Agentes De Aduana S.A, Ate, this investigation was of an applied type with a quantitative approach and an experimental design, it had a 12 investigated in the inventory management of the savar company, customs agent, the result was that the satisfaction of the internal client before (77.42) is lower than the average of the satisfaction of the internal client after (92.92), that is, it will have to modify an increase of 15.5%, so it is concluded that internal customer satisfaction will increase to 92.92%, which will be corroborated in the contracting of the hypothesis of table 15 where it shows the difference of the average of a before and after in the warehouse of the company savar agentes de aduanas s.a.

Keywords: Inventory management, internal customer satisfaction, responsiveness, trust



## **I. INTRODUCCIÓN**

Realidad Internacional, En los últimos años a nivel mundial, las empresas tienen una gran incertidumbre respecto al control de inventarios ya que se ha vuelto un tema muy complejo por la falta de información del mercado y la propia naturaleza en su proceso. La gestión de inventario es uno de los retos que enfrentan todo tipo de empresa ya sea Europa, Latinoamérica o América, desde la más pequeña hasta la más grande, ya que las actividades inician desde la planeación y el control de los bienes existentes de la empresa, todas ellas siempre minimizan los costos y tiempo para satisfacer al cliente. Ya en estos tiempos las empresas se focalizan en actualizar y mejorar sus muestras de gestión, es por ello, que compiten a través de las innovaciones tecnológicas para contar con stock disponibles y atender a las necesidades de los clientes. Realidad Nacional: Gran parte de las organizaciones en el Perú, no se enfocan en cómo está su almacén incluso existen desorden en sus almacenes de tal manera que no tienen un adecuado diseño o plan estratégico, es por ello, que estas empresas, tienen un gran reto de adecuar su gestión de inventario a las necesidades del cliente, por lo cual, una de las maneras de lograr, es automatizar los procesos o mejorar el proceso de atención y distribución para lograr aumentar la eficiencia del servicio brindado. Realidad Local: En la empresa logística aduanera el problema que se encuentra es en la organización de materiales almacenados por desconocimiento de la capacidad del almacén, viendo como problemática la demora en el despacho, cola en la recepción de materiales, la equivocación de paletas al ser enviado al cliente, devoluciones, siendo así que todo estos incidentes influyen en la satisfacción del cliente donde en ocasiones hay quejas y devoluciones de materiales, este tema está afectando la reputación de la empresa donde puede llegar a que el cliente pierda la confianza, estabilidad y hasta puede afectar a no renovar el contrato con la empresa llevando a ocasionar pérdidas económicas. En este trabajo de investigación se analizará los datos obtenidos por la empresa, donde se podrá evaluar el estado actual del almacén; la demora en despacho, equivocación de envío de solicitudes y desorden en organizar los materiales, todo estos problemas serán analizados en la empresa, siendo así, se recomienda dar soluciones estratégicas que permitirán mejorar el almacén e incrementar la satisfacción del cliente después de haber realizado la investigación llevando así examinar los problemas encontrados en el Ishikawa.

Figura 1: Diagrama de Ishikawa

De acuerdo con el diagrama de Ishikawa (Figura 1) podemos observar 17 problemas que ocasiona la deficiencia en la satisfacción del cliente interno de la empresa.

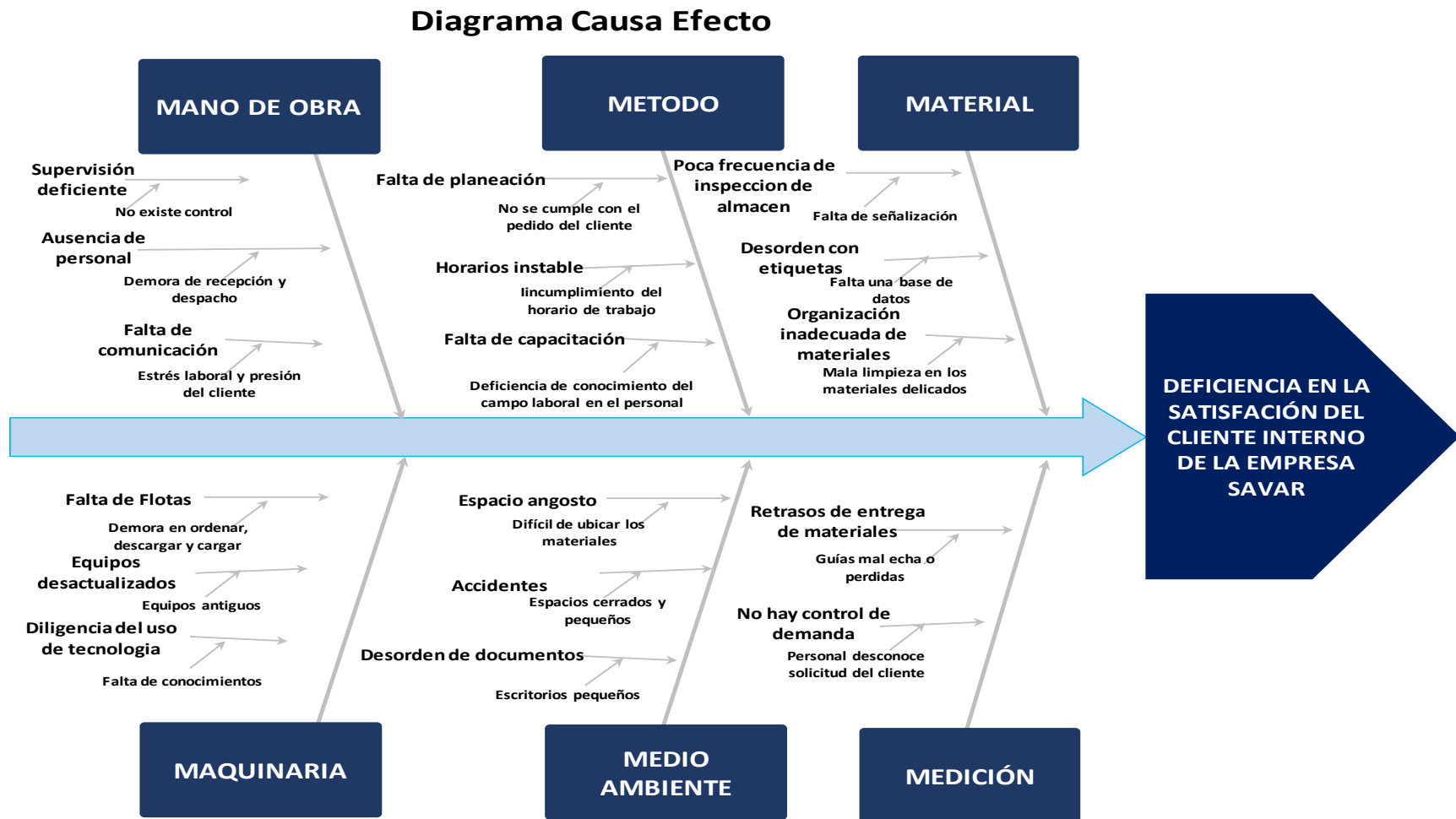
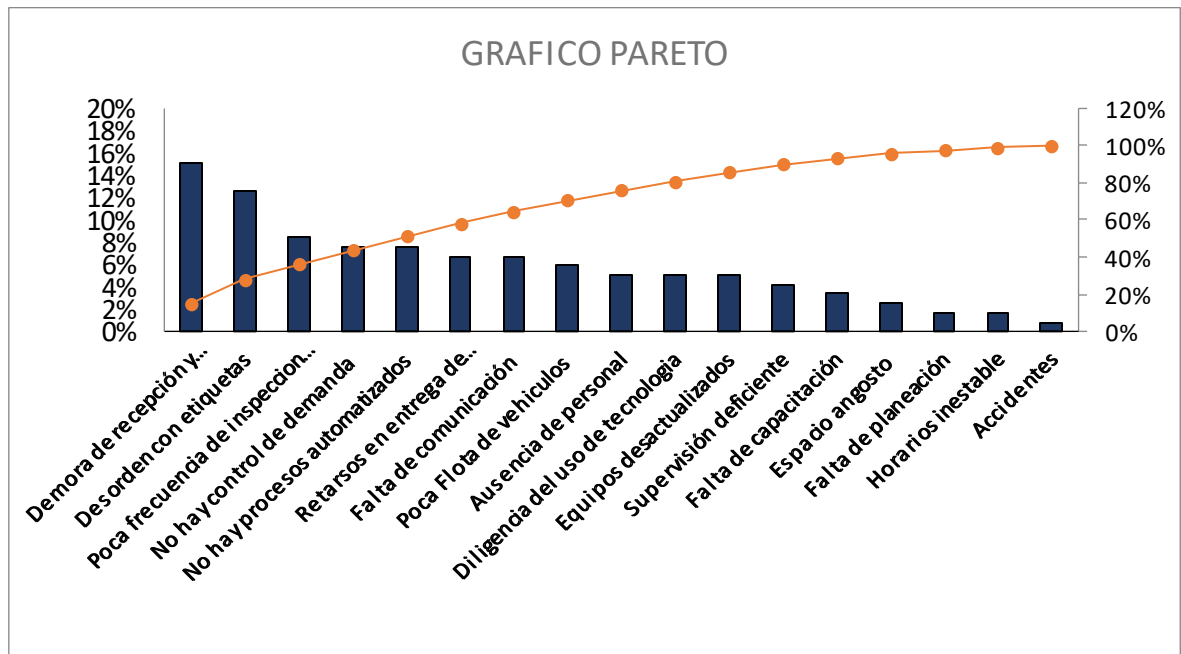


Tabla 1. Tabla de Pareto en la satisfacción del cliente interno de la empresa Savar Agentes de Aduana S.A

CATEGORIA	FRECUENCIA	%	F.Acum,
Demora de recepción y despacho	18	15%	15%
Desorden con etiquetas	15	13%	28%
Poca frecuencia de inspección de almacén	10	8%	36%
No hay control de demanda	9	8%	44%
No hay procesos automatizados	9	8%	51%
Retrasos en entrega de materiales	8	7%	58%
Falta de comunicación	8	7%	65%
Poca Flota de vehículos	7	6%	71%
Ausencia de personal	6	5%	76%
Diligencia del uso de tecnología	6	5%	81%
Equipos desactualizados	6	5%	86%
Supervisión deficiente	5	4%	90%
Falta de capacitación	4	3%	93%
Espacio angosto	3	3%	96%
Falta de planeación	2	2%	97%
Horarios inestables	2	2%	99%
Accidentes	1	1%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	

Figura 2: Diagrama de Pareto



Concluimos por lo anteriormente descrito que nuestro título de investigación será “Gestión de inventario para incrementar la satisfacción del cliente interno de la empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate 2022”

Formulación del problema, dentro del problema general encontramos ¿Cómo La gestión De Inventario incrementa la satisfacción del cliente interno de la empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate? También se tiene como primer problema específico ¿Cómo la gestión de inventarios incrementará la fiabilidad en la empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate? y Como segundo problema específico ¿Cómo la gestión de inventarios incrementará la capacidad de respuesta en la empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate?. La gestión de inventario permite llegar hacia el fondo del problema de un almacén, mostrando un sin fin de soluciones que se deben aplicar para evitar el desorden de materiales y devoluciones, para ello estamos usando herramientas estratégicas que nos harán encontrar soluciones simples y aplicables, nuestra justificación teórica va evaluando tesis aprobadas y libros donde se presentan soluciones reales en casos similares y se muestran resultados óptimos que fueron aplicadas en distintas empresas; la justificación social va para todo los clientes internos y también para cada colaborador de la empresa siendo así que estamos comprometidos a encontrar la solución, aplicarla para mejorar y aumentar su crecimiento contribuyendo a la aplicación de las herramientas mencionadas, tomando como importancia cada tema relacionado con la gestión de inventario de tal manera que se amplíe sus conocimientos en el procesos de funciones de un almacén evitando desorden de materiales y devoluciones al ser enviados al cliente, como último la justificación económica la empresa logística aduanera tendrá beneficios económicos y elogios del cliente, ya que los antecedentes citados demuestran un crecimiento de satisfacción al cliente de 45.92% a 71.68 % y una mejora en la atención al cliente de 71% llegando hacer factible que la implementación de la gestión de inventarios donde se permitirá incrementar la satisfacción al cliente y cuán importante es para la empresa. El presente trabajo de investigación tiene como hipótesis general que la gestión de inventarios incrementa la satisfacción del cliente interno de La empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate. Como primera hipótesis específica la gestión de inventarios incrementa la fiabilidad en La empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate. y Como segunda hipótesis específica la gestión de inventario incrementa la

capacidad de respuesta en la empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate. El objetivo general de nuestro trabajo de investigación es determinar la gestión de inventario para incrementar la satisfacción del cliente interno de la empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate. Como primer objetivo específico Establecer La gestión de inventario para incrementar la fiabilidad en la empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate. y el segundo objetivo específico es Determinar la gestión de inventarios para incrementar la capacidad de respuesta en la empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate.

## **II. MARCO TEÓRICO**

## **Trabajos Previos**

### **Antecedentes Nacionales**

Ambur (2021) en su trabajo de investigación titulado en “Gestión de inventario para incrementar la satisfacción del cliente en la empresa Marvisur E.I.R.L, Arequipa 2021”, donde su finalidad fue determinar cómo la gestión de inventario incrementa la satisfacción del cliente, su metodología fue cuantitativa, teniendo una población conformada de 8 análisis de sus indicadores evaluando por 7 días a la semana, de tal manera, el autores concluyó que la gestión de inventario, incrementó notablemente la satisfacción del cliente de la organización en un 25.7%, lo que constata la hipótesis general de la tabla 14, donde se visualiza, el valor de la media de satisfacción del cliente para una pre de 45 y una pro de test de 71.

Huerta (2019) en su tesis “Gestión De Inventarios Y Satisfacción Del Cliente En La Corporación Educativa Colegio Héroes Del Pacífico, San Juan De Miraflores - 2019” cuyo objetivo principal llevo a establecer la relación que existe entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente, su metodología de investigación que se dio es descriptivo y nivel correlacional, por ello su población fue conformado por 561 personas entre padres de familia y personal administrativo, de tal forma que el autor concluye que existe una coherencia significativa entre la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente en la Corporación Educativa Colegio Héroes del Pacífico S.R.L San Juan de Miraflores – 2019, mediante un Rho de Spearman de ,985 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que si existe un buen control de inventarios en la institución entonces la satisfacción de los clientes será óptima.

Sebastián (2020) en su tesis “Mejora De La Gestión De Inventarios Para Aumentar La Satisfacción Del Cliente En La Empresa Aviera Sac, Trujillo, 2020”, donde su objetivo llevo incrementar el nivel de satisfacción del cliente por medio de la mejora de la gestión de inventarios en la empresa, con una metodología de investigación aplicada y de diseño descriptiva, tomando a los productos dentro del inventario y a los 13 cliente de la empresa como población, asimismo el autor concluye que efectuó un análisis de la satisfacción al cliente de la organización Aviera, asumiendo que el nivel de satisfacción al cliente, en la segunda dimensión enlazado



con la entrega de pedido y tiempos arrojó un 66%, es decir que no se llega a cumplir con los requerimientos que necesita el cliente. Por ende, la satisfacción al cliente en la empresa no es óptima.

Guia (2020) en su tesis “Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017”, donde su objetivo llevo a establecer la relación entre la gestión de inventarios con la satisfacción del cliente de la organización, la metodología aplicada fue de tipo descriptivo con un nivel correlacional, los 66 clientes de la empresa conformaron la población, por ello el autor concluye que si existe una relación asertiva considerable de la Gestión de inventarios con la Satisfacción del cliente de la empresa.

Segundo (2017) en su tesis “Aplicación De La Gestión De Inventarios Para La Mejora Del Servicio Al Cliente En La Empresa Tagumedica S.A.”, cuyo finalidad llevo a determinar de cómo la aplicación de la gestión de inventarios mejoraría el servicio al cliente, donde la metodología de investigación fue aplicada y explicativa, todos los almacenes correspondientes a las empresas de comercialización, distribución y fabricación de dispositivos donde fueron tomados como población, el autor asume que la gestión de inventarios logra incrementar una mejora en la atención de los despachos a tiempo; extrayendo así el tiempo empleado en la planificación de los requerimientos a través de una mejor distribución física interna del almacén. Además, conlleva a mejorar el nivel de disposición de los pedidos y entregarlos de manera completa a través de una mejora en la exactitud de las existencias. En conclusión, es una herramienta que permite mejorar el nivel de servicio que se ofrece al cliente.

### **Antecedentes Internacionales**

Cavanzo (2019) en su tesis “Satisfacción del cliente y calidad percibida hacia las marcas propias (categoría productos para aseo del hogar limpiadores y detergentes) grandes superficies vs. Hard discounters”, cuyo objetivo fue examinar la satisfacción del cliente y la calidad percibida de los productos de marca propia exclusiva de almacén de cadena en la ciudad de Bogotá en 2019, su metodología de investigación fue cuantitativa, la población y su muestra está exhibida por

consumidores, clientes y el personal pertenecientes del sector donde se ubica el almacén los cuales frecuentan y realizan sus compras donde se concluye que el éxito de la satisfacción del cliente y la mejora de la percepción de la calidad se basan a lo que obtiene y quiere el cliente estando de acuerdo con la exhibición del producto a quienes les interesa el aroma, color, envase de los detergentes y limpiadores.

Salas, Miguél Y Acevedo (2017) Este trabajo presenta una Metodología de investigación a la "Gestión de Inventarios que determina los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro", con el objetivo de generar leyes y acciones estratégicas para mejorar el desempeño de los actores en la cadena, definiéndose los cinco pasos para agregar procesos de planificación colaborativa entre el inventario y procesos, la investigación es descriptiva y correlacional, en conclusión la empresa muestra menudos niveles de integración de procesos de gestión de inventarios al interior, lo que da como resultado un bajo rendimiento de colaboración e integración de procesos con los colaboradores de los diferentes niveles de la cadena de suministro donde evaluando se permitió definir unas estrategias para mejorar la gestión de inventarios entre las empresas que la conforman.

According to Rashid (2016) in your article "Impact of inventory management in downstream chains on customer satisfaction at manufacturing firms", indicating whose objective is evaluate inventory management to increase customer satisfaction, his research methodology was quantitative, Los resultados de esta investigación dieron que existe una relación positiva significativamente en la satisfacción del cliente y la gestión de inventario, por lo cual se tubo un valor R cuadrado ajustado. El valor mencionado, indica que los factores independientes adelantaron los factores dependientes en un 71%. Por lo tanto, se concluye que esta investigación descubrió que los miembros de la organización requieren el uso de un sistema de información mejorado con excelencia para obtener una mejor gestión de inventario y una cooperación con el cliente interno, lo cual conlleva a niveles mas altos de la satisfacción del cliente.

Nemtajela and Mbohwa (2017) in their thesis "Relationship between inventory management and uncertain demand for fast-moving consumer goods

organizations" whose main objective was to explain that inventory management must link inventory with customer demand, Taking as a descriptive research methodology in nature and carried out by using quantitative research methods, a survey form was used to collect primary data from five FMCG organizations in the manufacturing industry around Johannesburg. A sample of 255 respondents was involved in this study. Also, the author concluded that the existing literature on FMCG organizations by discovering if there is a relationship between inventory management and uncertain demand. 72.2% of the respondents indicated that the uncertainty of demand has effects on inventory management by accepting statement, there is a large positive increase between these variables, therefore, the greater the uncertainty about demand, the more difficult and challenging it will be to maintain shares in an organization.

Ramachandran and Neelakrishnan (2017) in his research paper titled "An Approach to Improving Customer On-Time Versus Promised Time Delivery" aimed to improve on-time delivery for a wide variety of high-quality, low-volume product manufacturing. To do this article, I describe a methodology that incorporates lean thinking methodology, live lean tracking tools, and cross-functional team approaches to improve on-time delivery. These are tested using real-time data from an industrial valve manufacturing company, resulting in an average improvement in on-time delivery of 30% to 90% in approximately eight months.

## **Teorías Relacionadas**

### **Gestión de Inventario**

“Hablar de gestión de inventario es referir a todos los recursos utilizables que se encuentran almacenados, teniendo como función básica controlar las existencias y separar las actividades internas de una compañía de manufactura, distribución o comercialización”. MORA (2016, p. 59.), La gestión de inventario debe tener como objetivo organizar y realizar una gran administración de inventario manteniendo una cantidad suficiente para no presentar faltantes ni excesos de existencias haciendo rotar de manera continua y cumpliendo las expectativas del cliente para darles una satisfacción total. Según Segura Y Vélez (2018, p. 6) “El inventario en una

organización tiene el control de cómo y cuándo almacenar con el propósito de organizar las operaciones, cubriendo variaciones de demanda y flexibilidad en la programación de entradas y salientes, en la variación en tiempos de entrega aprovechando solicitudes de pedidos”. Los autores dan a conocer la importancia que es manejar una gestión de inventarios dentro de un almacén, permitiendo dar un orden del almacén en la organización y llevar el control con el sistema de trabajo y satisfacer al cliente.

### **Dimensión 1: Recepción**

Según Arenal, menciona que “Esta herramienta ayuda a medir la productividad del trabajo es decir evalúa el rendimiento laboral de cada empleado asimismo verifica si los sistemas que se aplican son adecuados” (2022, p. 18). De acuerdo con el autor, la eficiente de recepción, nos indica que tan productivos o que tan factible es la labor de acá colaborar donde nos ayuda a medir si se cumple o no con la necesidad del cliente o empresa. Asimismo, “la recepción de mercancías es el proceso principal donde es adquirido por un proveedor de tal manera que llegue al almacén para ser clasificado, controlado y ordenado según su importancia” (Flamarique, 2018, p. 80). Entonces podemos decir que la recepción de materiales es importante ya que mide el tiempo de la entrega de materiales a un almacén y cuan importante es llevar el control de estos ingresos.

### **Dimensión 2: Pull & Push**

Mora (2016, p. 246.), define que “Esta técnica ayuda a tener un inventario adecuado, así como en la estructura y procedimiento del almacén, mediante uso de carteles o afiches las cuales permiten determinar el proceso y ordenar las secuencias a seguir”. De acuerdo con el autor, el Pull y Push nos ayudará a organizar y crear un proceso adecuado para el manejo dentro del almacén de tal manera de que se usen medios de publicidad visibles y fáciles de reconocer. Segura y Vélez (2018 p. 38.), Nos indica “Gestión de inventarios suelen dividirse en dos o tres tipos: Push, Pull y en algunos casos Frozen. Push (empujar, en inglés) son materiales a las que empujan o exigen a rotar dentro del almacén, Pull (tirar, en inglés) son los materiales que más salen o se mueven en un almacén y Frozen (congelado, en inglés) materiales que raras veces se piden” , un inventario se

requiere utilizar más de las dos primeras ya que un almacén su función primordial es en hacer rotar consecutivamente los materiales ordenando según la solicitudes de pedidos facilitando donde se tiene que mezclar materiales que más se mueven con las que demoran un poco.

### **Dimensión 3: Gestión De Stock**

Carro Y González (2018 p. 1) “Es uno de los factores más importantes que existe en un almacén y las organizaciones se fijan siempre en ellas ya que si una compañía opera con márgenes relativamente bajos una mala administración de stock puede perjudicarles radicalmente” por eso la persona que está encargada de un almacén debe tener en cuenta de su demanda y según a ese plan manejar una rotación estable y continúa evitando así pérdidas o acumulaciones de materiales. Portal (2019 p. 5) menciona que, “Es un proceso logístico que se basa en la recepción, almacenamiento y movimiento de cualquier material dentro de un mismo almacén hasta su entrega”. Crear un diseño o mapa para realizar las funciones de un almacén son técnicas que ayudarán a llevar el control mejor de los materiales existentes reduciendo horas muertas y márgenes de errores elevados en la atención.

### **Satisfacción de cliente**

Según González, Carmona Y Rivas (2017 p. 11), “Detallan cómo llevar a cabo un proceso de medición directa de la satisfacción de los clientes de una organización, es muy importante saber que ambos tipos de medición (directa e indirecta) son complementarios y juntos realizan un seguimiento, completo y exhaustivo del nivel de satisfacción del cliente”. A fin de medir los placeres del cliente, es importante conocer bien los dos indicadores y dentro de ellas identificar las percepciones y detalles que quiere el cliente, siendo así que Tigani (2017 p. 13) detalla que “La excelencia de servicio consiste cuando la satisfacción de las expectativas del cliente haya sido superada”. En toda organización existe un cliente que busca más y ellos son los que harán trabajar a la empresa para un bien mejor, en un almacén el cliente siempre querrá sus pedidos a tiempo, para ello su satisfacción son

medidas con la capacidad de respuesta que da la empresa con las solicitudes requeridas.

### **Dimensión 1: Fiabilidad**

Zapata (2020 p. 2), dice que “Es la probabilidad de que un componente o sistema pueda cumplir su función en las condiciones operativas especificadas durante un intervalo de tiempo dado”. El autor matemáticamente hablando llega a un objetivo donde la confiabilidad es el camino donde se lleva a cumplir las condiciones y expectativas que el cliente requiere y pide a la empresa con la confianza brindada, donde también, Delgado Y Prieto (2021 p. 67), dicen que “La fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite obteniendo lo que uno pide o desea”. Los autores dan a entender que la fiabilidad es la respuesta que da una organización al cliente y mediante el resultado, nace la fiabilidad al receptor logrando así la fidelización y estabilidad satisfactoria al cliente.

### **Dimensión 2: Capacidad de Respuesta**

Kouzes y Posner (2019, p. 236) define que “La capacidad de respuesta está relacionado con el tiempo y la solución que la empresa ofrece y da a los clientes, cumpliendo las necesidades e inquietudes, pedidos que tenga desde el inicio y fin”. Por todo lado, López (2021, p. 66) menciona que “La capacidad de respuesta significa brindar el servicio y ayudar al cliente creando confianza para que así él pueda sentir que la empresa tiene un rápido y atento servicio con su cliente”. Entonces, comparando a ambos autores, podemos decir que para percibir la capacidad de respuesta se analiza para dar el servicio que pide el cliente rápidamente y de garantía, de tal forma que generará confianza y credibilidad con lo que ofrece la empresa.

### **III. METODOLOGÍA**

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

#### Enfoque

El siguiente trabajo de investigación será de un enfoque cuantitativo, según Ramírez y Calle (2021, p. 10). “Se refiere a la medición de montos y/o cantidades, por lo que se aplica en fenómenos que se puedan expresar de forma numérica”. al igual que, Niño (2019, p. 27), “La investigación cuantitativa está relacionada con la cantidad que principalmente se mide y se calcula para medir la variable de diversa magnitud”. Así como, Gonzales (2021), menciona que la investigación cuantitativa “es la revisión de una teoría incluyendo sus partes o aspectos y se deben reformular, remodelar, fundamentar, comprobarla, validarla, verificarla, cuestionar e impugnar.” (p. 3). Por otro lado, Villa (2020, p. 2) “La investigación cuantitativa es aquella que usa herramientas cuantificables” por lo tanto se entiende que una investigación cuantitativa debe ser medible y como ejemplo más conocido tenemos las encuestas y datos de una empresa. Citando a diversos autores, podemos decir que la investigación cuantitativa, es un método completo y objetivo para una investigación donde se van a usar herramientas reales y con la finalidad de ser comprobadas en la actualidad por medio de un resultado numérico. En nuestro proyecto de investigación el enfoque aplicado será cuantitativo, ya que este enfoque irá desde lo general hasta lo particular, también será hipotético deductivo ya que se encarga de un conjunto de problemas, por medio del diagrama de Ishikawa que se usa para identificar las causas y efectos, usando la técnica de lluvia de ideas aplicando el diagrama de Pareto se obtuvo los contratiempos que afectan a la empresa lo cual conociendo todo ello se planteó las hipótesis que serán medidos y probados de forma secuencial y adecuada según el cronograma de la ejecución del proyecto.

#### Finalidad

Nuestra investigación será de tipo aplicada, según Vargas (2017 p. 159) “La investigación aplicada tiene como propósito hacer un uso inmediato del conocimiento existente”. De forma similar, Rus (2020 párr. 4) “Nos permite



aplicar la ciencia a los problemas de la sociedad y las empresas, nutriéndose de las enseñanzas básicas de investigación, resolviendo situaciones que se presentan en la realidad. Así como, Lozada (2017, p. 35) “Este tipo de investigación busca la aplicación del conocimiento directo en los problemas que se presenta ya sea en la sociedad o en el sector productivo”. Por ello podemos decir que, la investigación aplicada tiene el objetivo de utilizar todo los conocimientos adquiridos y los descubrimientos que se va dando durante la investigación para concluir con una solución clara y concreta. Entonces, nuestro proyecto de investigación se realizará una mejora revisando el problema de la investigación para incrementar la satisfacción del cliente; esto se logrará realizar con los indicadores planteados en la gestión de inventarios.

#### Nivel

“El nivel descriptivo y explicativo cuyo propósito es conocer el medio, técnica, procedimiento o equipos a emplear que permitan la actuación o transformación de una realidad.” (Sanches, Reyes Y Mejia, 2018, p.29). “Además” (Hernández, 2017) indica que “Un estudio explicativo va más allá de la descripción de conceptos, sino que están dirigidos a responder las causas de los eventos y sucesos” (p. 126). de forma que definamos el nivel descriptivo, según Díaz (2018, p. 180) “Miden los aspectos, evalúan las dimensiones e investigan los componentes del fenómeno para analizar personas, grupos, comunidades, entre otros, es decir se puede seleccionar diversas cuestiones que midan independientemente entre ellas para mostrar lo que se investiga”. Por otro lado, a nivel explicativo, “es fundamental tener las hipótesis, ya que, el principal objetivo de ello es verificar la hipótesis donde se explica la procedencia de las causas” (Romero, 2019, p. 76). Es así que la mejora se realizará evaluando nuestras variables del proyecto de investigación, este estudio se va a desarrollar en el área de almacén de volcán de la empresa Savar Agente de Aduanas en donde se tiene el objetivo incrementar la satisfacción del cliente interno utilizando las herramientas de la gestión de inventario dentro de ellas los indicadores nos servirán de ayuda para dar solución a la problemática.

## Diseño

El diseño experimental, “Mide una variable por medio del individuo o por medio de un objeto” (Mendenhall, Beaver y Beaver, 2017, p. 8). Por otra parte, Condo Y Pazmiño (2017, p. 26). “Implica determinar la forma en la que los niveles de los factores o tratamientos son atribuidos a las unidades experimentales, la elección del tamaño muestra la disposición”. así mismo nos dice que “Un diseño experimental tiene como propósito final descubrir nuevos hechos, confirmar o denegar resultados de ensayos anteriores planteados en forma hipotética” (p. 32). Chavez, Esparza Y Riosvelasco (2019, p. 168). “El diseño pre experimental se aproxima a la manifestación que se estudia, dirigiéndose a incentivar un grupo para generar hipótesis y después medir una o más variables observando sus efectos”. Al igual que, Hernandez, Ramos, Plasencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018, p. 91), “El diseño pre experimental, solo se puede analizar una sola variable y no existe algún tipo de control, por lo tanto no existe la manipulación de la variable independiente”. Viendo las definiciones y conceptos que dan algunos autores, podemos afirmar que un diseño experimental es la secuencia íntegra de pasos y procedimientos previstos anteriormente para asegurarse alcanzar datos oportunos que posibilitan una investigación objetiva que dirige a deducciones válidas y ciertas con respecto a la incertidumbre del estudio planteado.

## Alcance temporal

(Sanches, Reyes Y Mejia, 2018, p.15). “El alcance temporal es tiempo y nivel de logro al cual se propone llegar el investigador” al igual que, Nieto (2017, p. 104) “Es longitudinal, ya que en la investigación se puede extender a una sucesión temporalis visualizando su evolución en un tiempo real”. Entonces, el proyecto de investigación será de tipo longitudinal, ya que serán medidas más de dos veces es decir un antes y un después, esto se va a medir y abonar la situación actual de la empresa dentro de la dirección de inventarios.

## 3.2 Variables y operacionalización

### **Variable independiente:**

#### **GESTIÓN DE INVENTARIO**

Meana (2017, p. 3) “Es un control y verificación de los materiales o bienes existentes en la empresa disponibles para el pedido del cliente, también es importante tener un inventario adecuado que nos ayude a valorar las mercancías disponibles a diarios.

### **Dimensiones:**

#### **Recepción**

Según Murillo (2017, p. 132) “Esta herramienta nos ayuda a conocer la recepción de materiales que se tiene en el almacén, ya que, por medio de códigos, numero o señales que deben de tener cada uno de ellos, con la idea de facilitar el tiempo”. Entonces, la recepción de materiales nos ayudará a medir el tiempo que nuestro almacén demora en atender a cada proveedor, para ello su cálculo será de la siguiente formula:

$$\text{Recepción de materiales} = \frac{\text{Tiempo Estandar De Recepción}}{\text{Tiempo Real De Recepción}} \times 100$$

#### **Push y Pull**

“Este método ayuda a reconocer la demanda pronosticada y determina la demanda actual de tal forma que identifica si existen sobrantes, el pull está hecho para conocer el inventario real y el push para saber la demanda pronosticada” (Segura y Vélez, 2018. p. 55). Entonces, una vez mencionado ello, nuestro método con esta herramienta será conocer el stock pronosticado según sus movimientos de los materiales y definir el tiempo de despacho real en la atención al cliente.

$$\text{Despacho de materiales} = \frac{\text{Tiempo Estandar De Despacho}}{\text{Tiempo Real De Despacho}} \times 100$$

## **Gestión de stock**

“Se conoce al stock como un conjunto de artículos existentes y almacenadas en la empresa hasta su uso o venta, la rotación de inventario existe cuando un promedio de stock es pedido según la cantidad de solicitud, identificando sus reposiciones al instante” (Carro y González 2018, p. 9). Entonces la gestión de stock, ayuda a calcular la rotación de materiales por la cantidad de solicitudes o pedidos atendidos entre las existencias totales.

$$Rotación\ de\ Materiales = \frac{\text{Consumo Total de Materiales}}{\text{Existencia Total de Materiales}} \times 100$$

## **Variable dependiente:**

### **Satisfacción del cliente**

Para Gonzales, Carmona y Rivas (2016, p. 11), "Es adaptar de forma constante el producto o servicio ofertado a la aspiración de los que solicitan, con el propósito de conseguir su satisfacción y fidelización". La satisfacción al cliente es dar de manera rápida la suficiencia reacción a las expectativas del cliente dando la fiabilidad, calidad de servicio y fidelizar al cliente esforzándose en darle todo lo que sugiere sin demora ni disgustos, pues ello demuestra que el cliente es feliz con el servicio obtenido.

## **Dimensiones:**

### **Fiabilidad**

Parra Y Crespo (2017) "La fiabilidad, permite en primer lugar, predecir la forma en que los procesos pueden perder su continuidad operacional y esto se verifica al aplicar repetidas veces dicho instrumento, dando certeza al evaluar el impacto económico que ocasionan los fallas a la seguridad, el ambiente, las operaciones y almacén" (p. 10). En esta investigación conoceremos la empresa logística aduanera y aplicaremos esta dimensión para medir la fiabilidad que da la organización al cliente, siendo así que como indicadores para su medición será:

$$\text{Entrega Sin Error} = \frac{\text{Total de entregas} - \text{Entregas no conforme}}{\text{Total de Entregas}} \times 100$$

### **Capacidad de respuesta**

Demuner, Urbano E Ibarra (2018. p 14) “La acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente” En esta investigación tomamos como segunda dimensión de nuestra variable dependiente a la técnica de dar respuesta para demostrar cuánto es el porcentaje de nuestra dimensión.

$$\text{Entregas a tiempo} = \frac{\text{Pedidos Entregados}}{\text{Total de Pedidos}} \times 100$$

### **3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Portela y Villeta (2020, 15 p). “La población es un grupo o conjunto de elementos del cual se desea obtener una información”, en la siguiente investigación, la población será tomada el almacén con los 12 indicadores evaluados en semanas, de la empresa Savar Agente de aduanas.

#### **Muestra**

Portela y Villeta (2020, 13 p). “La muestra va a ser la población representativa a la investigación”, siendo así que, de esta, se sacarán conclusiones a lo investigado, por lo tanto, en el presente estudio de investigación, la muestra viene hacer el stock de inventarios de la unidad minera volcán. Por lo tanto, la muestra es censal y por conveniencia academica.

## Muestreo

Pórtela y Villeta (2020, 13 p). “El muestreo se ocupa de dar técnicas para diseñar la elección de muestras y obtener características poblacionales como puede ser proporciones, medias o totales a la variable del interés”. Como se realiza por conveniencia académica, no se realiza el muestreo.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

“Se recolecta datos o información de nuestro estudio, por ello se emplea la técnica de instrumentos de estándares e indicadores, también se puede usar otros métodos convenientes” (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 111). Para la realización de la investigación, se analizará los datos del stock desde el mes de ABRIL 2022, donde se analizará la variable independiente y dependiente, iniciando con la medición de la variable independiente que es la gestión de inventario y sus dimensiones Recepción, Push y pull, gestión de stock, estos serán evaluados por semanas. La técnica que se usa para la recolección de datos es observar, anotar y verificar el área de almacén; los datos que se usarán serán reportes de stock, solicitudes, cantidad de clientes, proveedores, toma de tiempos, entre otros datos que nos ayudarán a calcular nuestros indicadores.

**La ficha de observación:** permiten registrar actos del momento o actos pasados ya sea por el investigador utilizando diversos métodos como, apuntes, grabación de voz, videos, fotos, etc. (Fernández, 2017, p. 3).

**La ficha bibliográfica:** permite tener información clave y breve de un texto que se utilizarán en una investigación, puede ser textos de artículos, libros y tesis, que ayuden a tener las ideas claras y concisas a la investigación. Alazraki, 2017 (pp. 189).

**Formatos de recolección de datos:** Para la recolección de información en una investigación cuantitativa, todo instrumento utilizado debe ser confiable y objetivo para que cuenta con validez, en caso que no sea así el formato no será útil y los resultados dados no serán legítimos (Hernández, 2020, p. 2).

Por lo tanto, la investigación está siendo elaborada por base de datos de stock reales de los últimos 3 meses iniciado abril 2022 hasta junio 2022.

**Contrastación de recolección de datos:** Hernández (2014, p.4) consiste en registrar y comparar resultados observados que representan la fiabilidad de las variables de la investigación identificando porcentaje y diferencia de un antes y después. Por ello nuestros instrumentos usados en la investigación fueron el cronometro y fichas de registros de tiempos.

La confiabilidad, se da por medio de un formato de recolección de datos que serán firmados por nosotros y el jefe inmediato de la empresa que nos dará autenticidad de los datos usados. Asimismo, la validez de nuestra matriz operativa (da certeza a nuestros indicadores que puedan responder a nuestras hipótesis), siendo obtenida por nuestro asesor a cargo del curso.

### 3.5 Procedimientos

En la presente investigación es importante determinar las herramientas que se acerquen más a la problemática que es la demora en la recepción y despacho, control, confusiones de materiales en el envío y guías mal elaboradas. Por consiguiente, las fichas recolectadas por las bases de datos y el proceso de verificar los registros y documentos que tienen que ver con la satisfacción del cliente, por ello se realizará la mejora de la gestión de inventarios y todo lo que compete en ello.

#### Gestión de inventario

La gestión de inventario es el abastecimiento de materiales, artículos, o materias primas para la empresa, a través de una planificación, se tiene un inventario adecuado para cumplir las necesidades de los clientes, la importancia de la gestión de inventarios en una empresa es conocer la variabilidad de materiales en stock y las entregas a tiempos.

El propósito en la gestión de inventario tiene el fin de incrementar la satisfacción del cliente interno, de las cuales, se va a realizar diversas acciones con la recepción, pull & push y gestión de stock.

## RECEPCIÓN

En el almacén, últimamente se estuvo presentado problemas en los retrasos de recepción de materiales que trae cada proveedor. El problema es que no se cumple con la hora indica y en ocasiones se sobre pasa más de la hora de lo normal, es por ello, que se utilizara la herramienta de recepción de materiales que nos ayudara y permitirá a medir el tiempo promedio de diversos días que serán tomados a los proveedores.

Esta técnica será tomada en 7 días (1 semana), controlando cada momento que tiene el proveedor dentro del almacén, es decir desde que ingresa hasta que se retira y los materiales sean almacenados correctamente.

Se utilizará diversas herramientas de apoyo como diagramas de procesos, diagramas de análisis, entre otro, con el fin de conocer el trabajo y el tiempo que se necesita adecuadamente para dicha actividad, con la finalidad de reducir tiempo y cumplir con los horarios establecidos que tiene la empresa cubriendo la atención al cliente. Una vez recolectado los datos, se pasará a realizar un análisis para reducir los tiempos muertos, en las cuales se plantea crear diagrama de flujo como mejora para volver a tomar el tiempo y ver la mejora que se obtuvo en la empresa.

## PUSH Y PULL

La empresa Savar agente de aduanas mantiene un contacto directo con su cliente Compañía Minera Volcan, quienes almacenan los materiales de toda la minería para distribuir a sus destinos. Son 8 puntos de destinos: Alpamarca, Andaychagua, Carahuacra, Cerro de Pasco, Óxido, Chungar, San Cristóbal y Ticlio. Desde ahí la importancia de los inventarios, para llevar el control de todos los materiales y con su diferenciación de destinos o unidades mineras, logrando hacer la diferencia en el almacén y poder identificarlos a primera vista; esta herramienta del push y pull ayudará a saber el tiempo de despacho y cuanto es su demanda pronosticada real donde conocerá el requerimiento del cliente.



Esta técnica se aplicará mediante el control de los tiempos, es decir, se tomará el tiempo desde el inicio de un pedido hasta su salida de almacén, de tal forma que ya obtenido ello, se procederá a verificar y modificar el tiempo de despacho para ser óptimos en la atención del cliente, es decir se creara el diagrama de operaciones, diagrama de análisis para conocer y seguir los procesos adecuados sin interrupciones.

#### Gestión de stock

La empresa savar agente aduanas tiene a cargo el almacén volcán considerándolo un almacén de tránsito donde el stock debe ser almacenado como máximo 7 días y no quedarse a tiempos prolongado, en el almacén la rotación de materiales debe ser de manera consecutiva según a la solicitud del cliente o tabla de tiempo de llegada de los materiales al almacén; donde se tomara como dato el stock despachado y stock total logrando medir el porcentaje de rotación de inventarios donde se mostrara gráficamente.

#### 3.6 Método de análisis de datos

Para Condo y Pazquiño (2017, p. 22) indica que: “el análisis de método de datos es la estadística inferencial de las matemáticas que nos ha servido para demostrar en todos los campos de las ciencias parámetros e indicadores de gran utilidad en la práctica del estudio”.

- Horas claves promediadas.
- Trazar y explicar las mejoras realizadas a la empresa.
- Analizar su estadística descriptiva de los indicadores con excel o spss.

Para la validación de las hipótesis:

- a) Hacemos la prueba de Normalidad (paramétricos o No paramétricos) con Shapiro Wilk o Kolmogorov smirnov con el programa spss
- b) Damos la contratación de las hipótesis por comparación de Medias: con T-Student o Wilcoxon con el programa spss.

### 3.7 Aspectos éticos

El presente estudio de investigación se desarrollará en la empresa logística Savar agente de aduanas s.a, permitiéndonos realizar el estudio, los datos obtenidos son producidos por el área almacén según las actividades y funciones que realizan dados bajo la supervisión del jefe inmediato, para dar mayor confiabilidad a nuestro estudio de investigación se pasará por el turnitin, además del respaldo del juicio de expertos.

#### **IV. RESULTADOS**

#### 4.1. Diagnóstico de la situación actual en la gestión de inventarios de la empresa savar, agente de aduanas.

De acuerdo con el diagnóstico de la situación actual de la empresa, podemos deducir, que la organización Savar Agentes de Aduanas S.A. no tiene una metodología de Gestión de Inventarios; en el transcurso de la aplicación, nos dimos con la sorpresa que la empresa no contaba con algunos datos los cuales nos hicieron demorar en su ejecución, los problemas identificados se originan debido a que no existía documentos en físicos que describan los procesos respecto al manejo de la gestión de inventarios, es decir se desconocía las actividades que debe de cumplir cada colaborador según sus áreas correspondientes. Por otro lado, esto origina por falta de organización, distribución, comunicación, entre otros. Por ello, se buscó implementar herramientas estratégicas para mejorar la satisfacción del cliente interno logrando tener una adecuada gestión de inventarios y optimizando la rotación de materiales, los datos principales para hallar nuestros indicadores es el tiempo que se utiliza en la recepción y despacho a nuestros clientes. Los resultados determinaremos mediante el diagrama de actividades de procesos (DAP) y diagrama de operación de procesos (DOP), actual de la empresa, así como la propuesta de mejora, finalmente se realizó en la creación de diagrama de flujo, para que todos los colaboradores puedan identificar el proceso que se debe de cumplir.

Tabla 2. DAP recepción antes Savar Agente de Aduanas S.A

DIAGRAMA DE ANALISIS DE PROCESOS (RECEPCIÓN ANTES)									
Diagrama Núm: 1		Hoja Núm: 1		Resumen					
Objeto:		Actividad			Actual	Propuesto	Economía		
Actividad:		Operación		●					
RECEPCIÓN DE MATERIALES		Transporte		➔					
Operario (s): 1		Ficha Núm: 1		Espera					
Compuesto por: Espinoza Laureano, Jhonatan Raul Ricaldi Anglas, Jenifer Adaliz		Fecha: 1/08/2022		Inspección					
				Almacenamiento					
				Total de actividades					
				Distancia (m)			57		
				Tiempo (min)			350		
DIAGRAMA DE ANALISIS DE PROCESOS									
Descripción	Cantidad	Tiempo	Distancias	Símbolo					Observaciones
		(min)	(m)	○	□	D	➔	▽	
Verificación de ingreso vehicular según citas		12		○	□	D	➔	▽	
Traslado a oficina y almacen volcan		10	50	○	□	D	➔	▽	
Recepción de guías de proveedor		4		○	□	D	➔	▽	
Verificación de guías con sistema		20		○	□	D	➔	▽	
Descarga de materiales		30		●	□	D	➔	▽	
Verificación de Guías y Físicos de materiales		83		○	□	D	➔	▽	
Etiquetados		78		●	□	D	➔	▽	
Separación de material según su tamaño		19	5	●	□	D	➔	▽	
Almacenamiento de materiales según ABC		20	2	○	□	D	➔	▽	
Verificación de materiales físicos sube al sistema		30		○	□	D	➔	▽	
Inventario final		44		●	□	D	➔	▽	
<b>Total</b>		<b>350</b>	<b>57</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

En la tabla 2, podemos observar que el tiempo utilizado para la recepción de materiales es de 350 minutos.

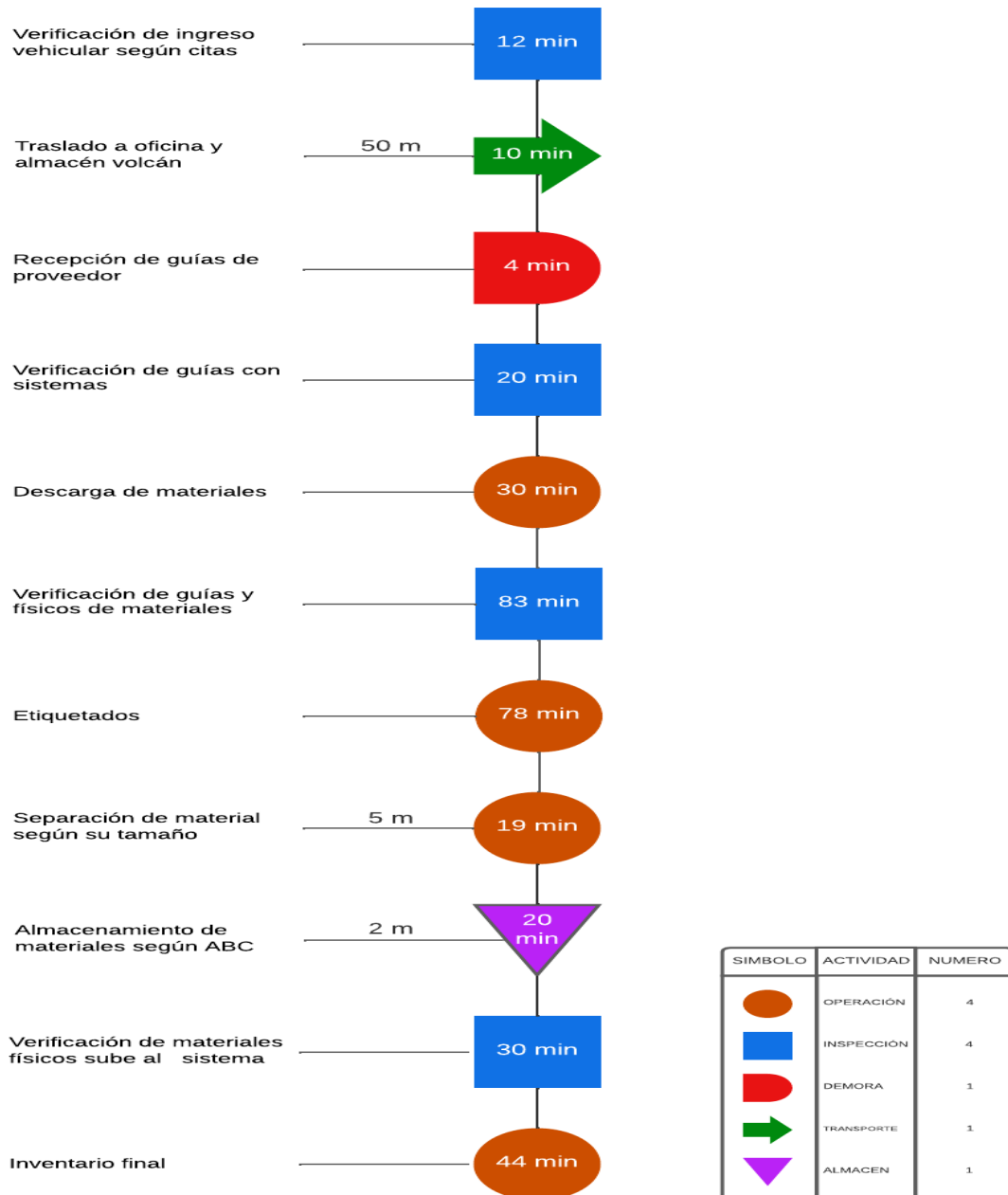
Tabla 3. DAP recepción después Savar Agente de Aduanas S.A

DIAGRAMA DE ANALISIS DE PROCESOS (RECEPCIÓN DESPUES)									
Diagrama Núm: 2		Hoja Núm: 2		Resumen					
Objeto:		Actividad			Actual	Propuesto	Economía		
Actividad:		Operación			●				
RECEPCIÓN DE MATERIALES		Transporte			➔				
Operario (s): 1		Ficha Núm: 2		Espera			⦿		
Compuesto por:		Inspección			▣				
Fecha: 30/09/2022		Almacenamiento			▾				
Espinoza Laureano, Jhonatan Raul Ricaldi Anglas, Jenifer Adaliz		Total de actividades							
DIAGRAMA DE ANALISIS DE PROCESOS		Distancia (m)			57				
		Tiempo (min)			322				
Descripción	Cantidad	Tiempo (min)	Distancias (m)	Simbolo					Observaciones
Verificación de ingreso vehicular según citas		12		○	■	D	➔	▾	
Traslado a oficina y almacen volcan		10	50	○	■	D	➔	▾	
Recepcion y verificacion de guias de proveedor con sistema		20		●	■	D	➔	▾	
Descarga de materiales		30		●	■	D	➔	▾	
Verificacion de Guias y fisico de materiales con etiquetados		140		○	■	D	➔	▾	
Separación de material según su tamaño ABC		30		○	■	D	➔	▾	
Inspecciona Listado de materiales según etiquetado		15		○	■	D	➔	▾	
Subir al sistema la guia de proveedores segun la verificacion de fisico		30	5	●	■	D	➔	▾	
Inventario final		30	2	●	■	D	➔	▾	
Firma de inventario por supervisor		5		●	■	D	➔	▾	
<b>Total</b>		<b>322</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

En la tabla 3, Podemos evidenciar que la propuesta de mejora en el tiempo de recepción se redujo 28 minutos, esto se da debía a la optimización de tiempo en la actividad de etiquetados cual se relacionó con la verificación de guías y físico de materiales, es decir estas dos actividades se unió en una sola.

Figura 3. DOP de recepción antes Savar Agente de Aduanas S.A

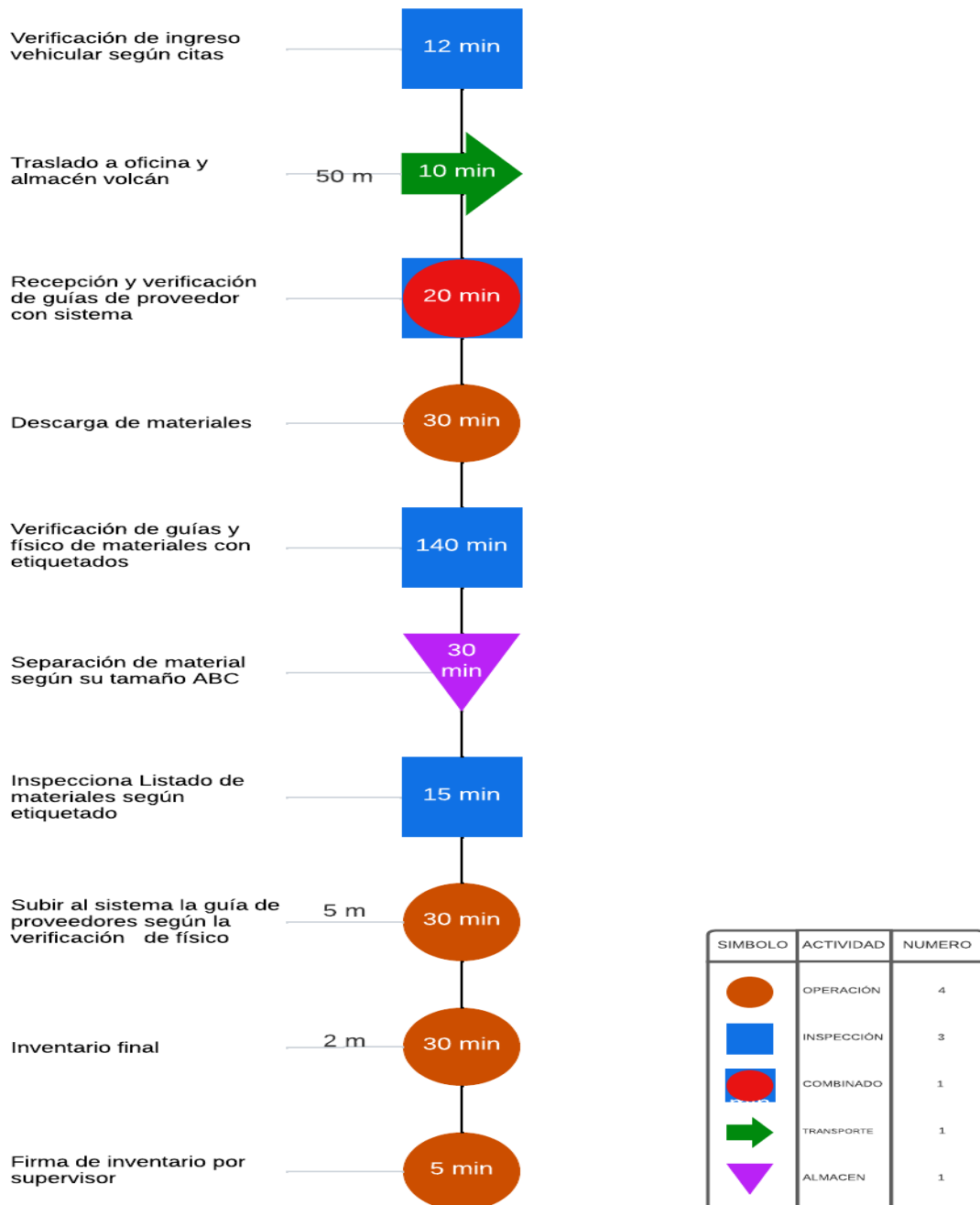
DIAGRAMA DE OPERACIONES DE PROCESOS (RECEPCIÓN ANTES)			
Empresa:	SAVAR	Fecha:	01/08/2022
Área:	ALMACEN VOLCAN	Página:	1
Hecho por:	ESPINOZA LAUREANO, JHONATAN RAUL		
	RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ		



En la figura 3, podemos verificar claramente el tiempo con las actividades en la recepción de materiales.

Figura 4. DOP de recepción antes Savar Agente de Aduanas S.A

DIAGRAMA DE OPERACIONES DE PROCESOS (RECEPCIÓN DESPUES)			
Empresa:	SAVAR	Fecha:	30/09/2022
Área:	ALMACEN VOLCAN	Página:	1
Hecho por:	ESPINOZA LAUREANO, JHONATAN RAUL		
	RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ		



En la figura 4, se evidencia que es más fácil y notable la disminución de tiempos en diversas actividades en comparación con el antes.



Tabla 4. DAP despacho antes Savar Agente de Aduanas S.A

DIAGRAMA DE ANALISIS DE PROCESOS (DESPACHO ANTES)									
Diagrama Núm: 3		Hoja Núm: 3		Resumen					
Objeto:		Actividad				Actual	Propuesto	Economía	
Actividad:		Operación							
<b>DESPACHO DE MATERIALES</b>		Transporte							
Operario (s): 1		Espera							
Ficha Núm: 2		Inspección							
Compuesto por: Espinoza Laureano, Jhonatan Raul Ricaldi Anglas, Jenifer Adaliz		Almacenamiento							
Fecha: 1/08/2022		Total de actividades							
DIAGRAMA DE ANALISIS DE PROCESOS		Distancia (m)				10			
		Tiempo (min)				433			
Descripción	Cantidad	Tiempo (min)	Distancias (m)	Símbolo					Observaciones
Realiza pedido del día		19							
Programacion de transporte		84							
Ingreso vehicular		10	5						
Revisa cronograma de despacho		14							
Lista de materiales para picking		21							
Ejecuta el despacho		24							
Carga de materiales al camión		238							
Generar guia de transporte		15							
Fima de salida de camión		8							
Llegada al punto de envio Tiempo segun UM									
<b>Total</b>		<b>433</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	

En la tabla 4, podemos observar que el tiempo utilizado para el despacho de materiales es de 433 minutos.

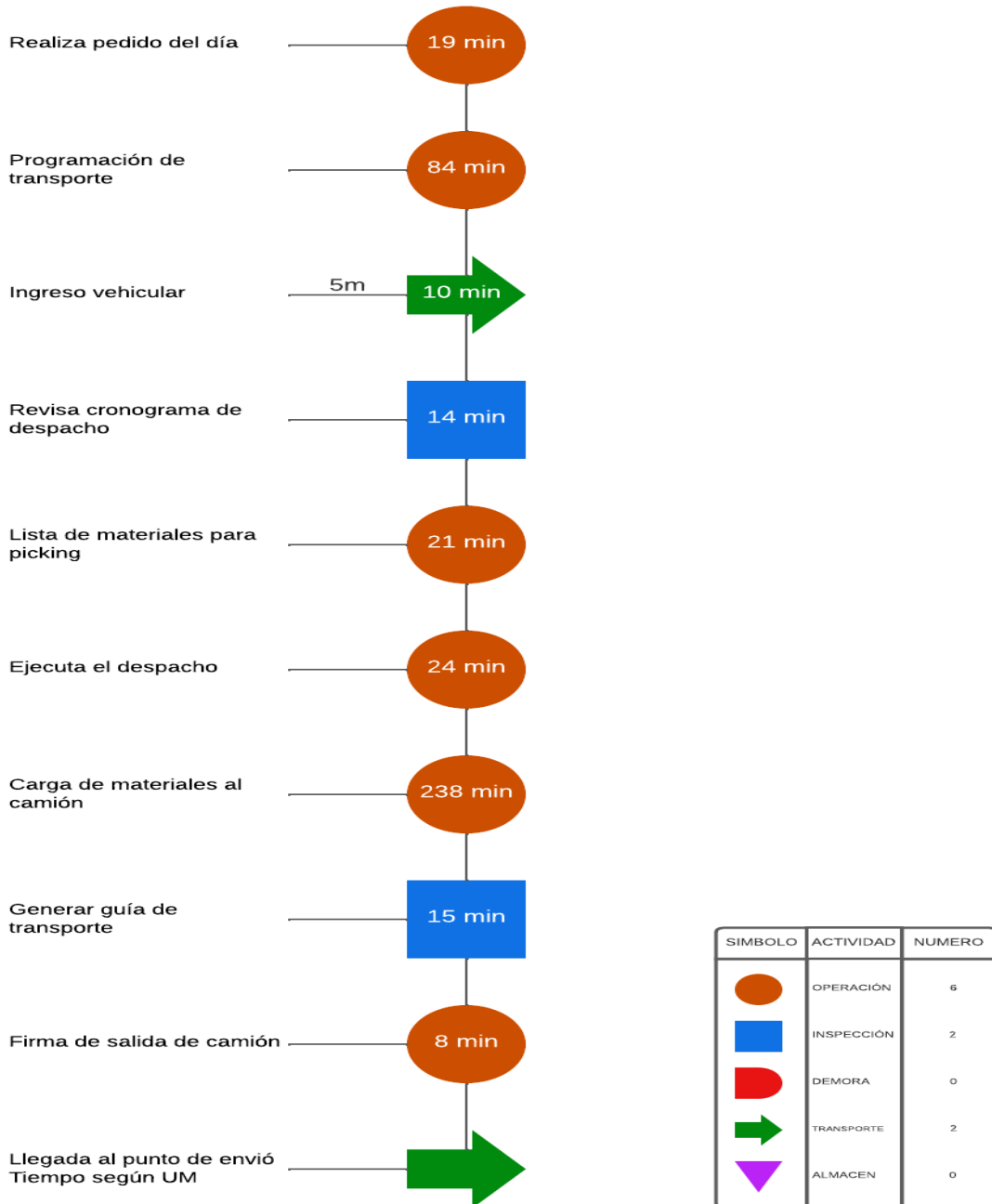
Tabla 5. DAP despacho después Savar Agente de Aduanas S.A

DIAGRAMA DE ANALISIS DE PROCESOS (DESPACHO DESPUES)									
Diagrama Núm: 4		Hoja Núm: 4		Resumen					
Objeto:		Actividad			Actual	Propuesto	Economía		
Actividad:		Operación			●				
Operario (s): 1		Transporte			➔				
Ficha Núm: 2		Espera			⬇				
Compuesto por:		Inspección			■				
Espinoza Laureano, Jhonatan Raul		Almacenamiento			▼				
Ricaldi Anglas, Jenifer Adaliz		Fecha: 30/09/2022			Total de actividades				
DIAGRAMA DE ANALISIS DE PROCESOS				Distancia (m)		5			
				Tiempo (min)		356			
Descripción		Cantidad	Tiempo (min)	Distancia (m)	Símbolo				Observaciones
Realiza pedido del día un día antes			10		●	□	D	➔	▼
Programacion de transporte un día antes			45		●	□	D	➔	▼
Ingreso vehicular			10	5	○	□	D	➔	▼
Revisa cronograma de despacho			10		○	■	D	➔	▼
Lista de materiales para picking			21		○	■	D	➔	▼
Ejecuta el despacho			20		●	□	D	➔	▼
Verificar lista de materiales con etiquetados			10		○	■	D	➔	▼
Firma de validacion de piking			5		●	□	D	➔	▼
Carga de materiales al camión			200		●	□	D	➔	▼
Generar guia de transporte			15		●	□	D	➔	▼
chek list parametros de seguridad			5		○	■	D	➔	▼
Firma de salida de Transporte			5		●	□	D	➔	▼
Llegada al punto de envio UM					●	□	D	➔	▼
Total			356	5	8	4	0	1	

En la tabla 5, Podemos identificar que la propuesta de mejora en el tiempo de despacho de materiales se redujo 77 minutos, esto se da debía a la optimización de tiempo de forma combinada y supervisando la labor de cada trabajador.

Figura 5. DOP de despacho antes Savar Agente de Aduanas S.A

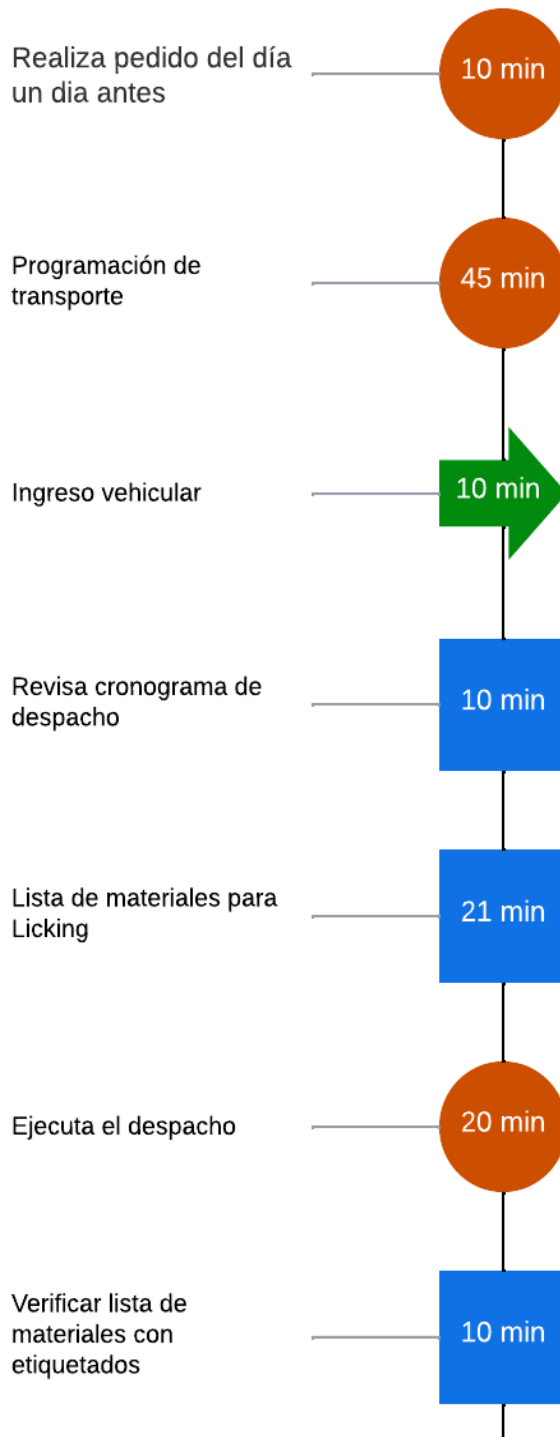
<b>DIAGRAMA DE OPERACIONES DE PROCESOS (RECEPCIÓN ANTES)</b>			
Empresa:	<b>SAVAR</b>	Fecha:	<b>01/08/2022</b>
Área:	<b>ALMACEN VOLCAN</b>	Página:	<b>1</b>
Hecho por:	<b>ESPINOZA LAUREANO, JHONATAN RAUL</b>		
	<b>RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ</b>		

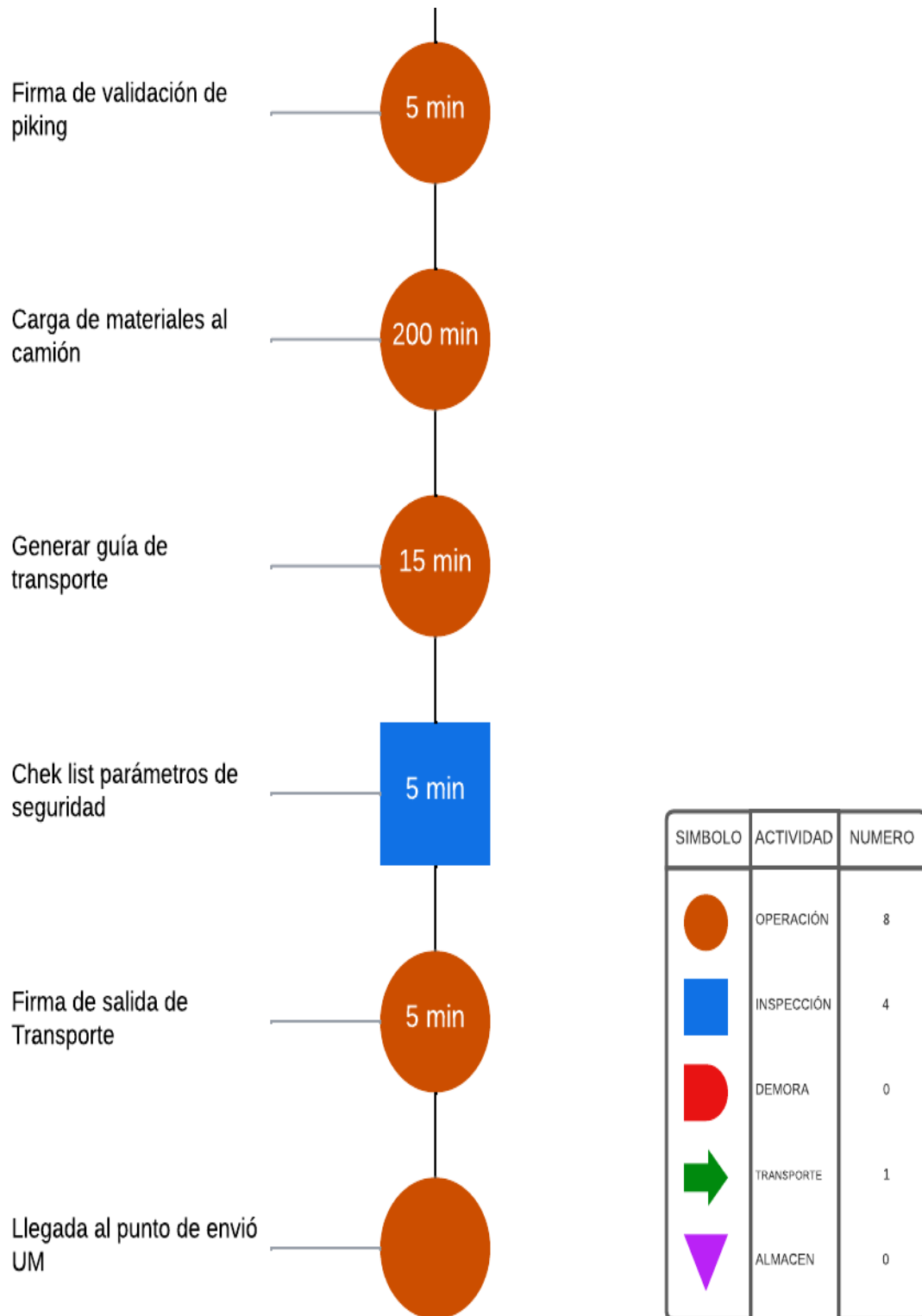


En la figura 5, podemos evidenciar claramente el tiempo con los tiempos de despacho de materiales y las operaciones que se realizan.

Figura 6. DOP de recepción después Savar Agente de Aduanas S.A

<b>DIAGRAMA DE OPERACIONES DE PROCESOS (RECEPCIÓN DESPUES)</b>			
Empresa:	<b>SAVAR</b>	Fecha:	<b>30/09/2022</b>
Área:	<b>ALMACEN VOLCAN</b>	Página:	<b>1</b>
Hecho por:	<b>ESPINOZA LAUREANO, JHONATAN RAUL</b>		
	<b>RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ</b>		





En la figura 6, se identifica más fácil y notable la disminución de tiempos en diversas actividades en comparación con el antes.

Figura 7. Implementación del Diagrama de Flujo de Recepción

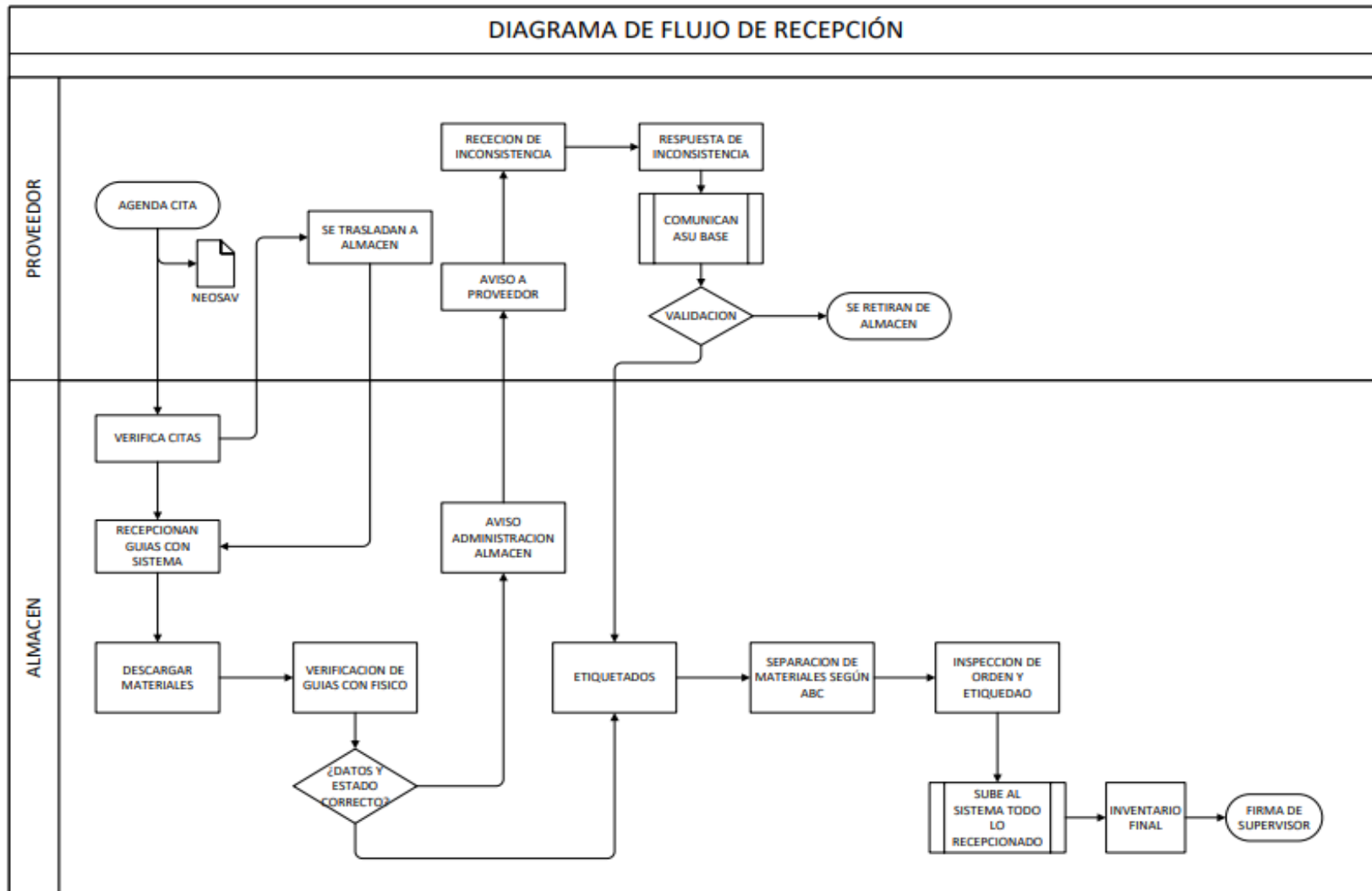
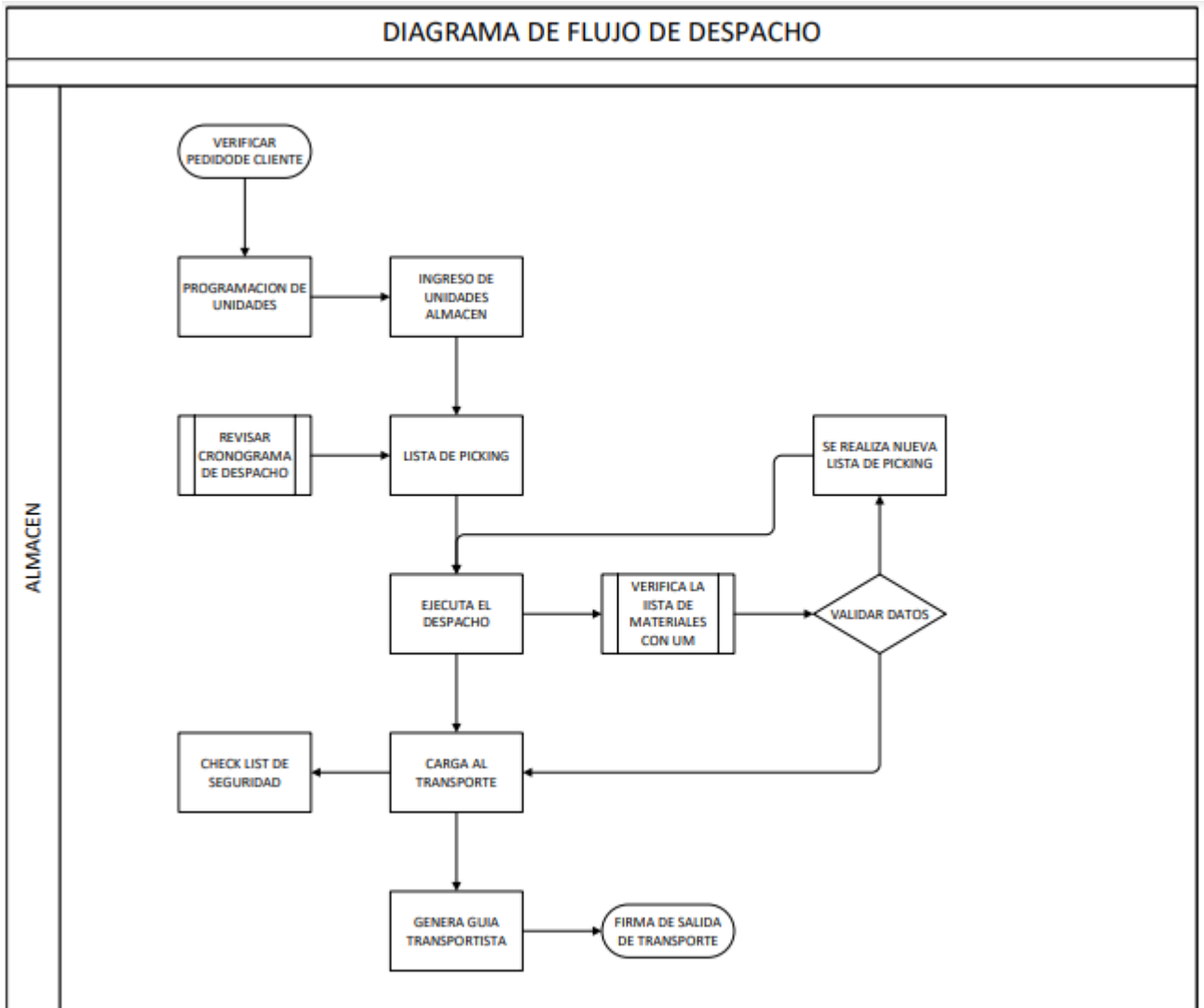


Figura 8. Implementación del Diagrama de Flujo de Despacho



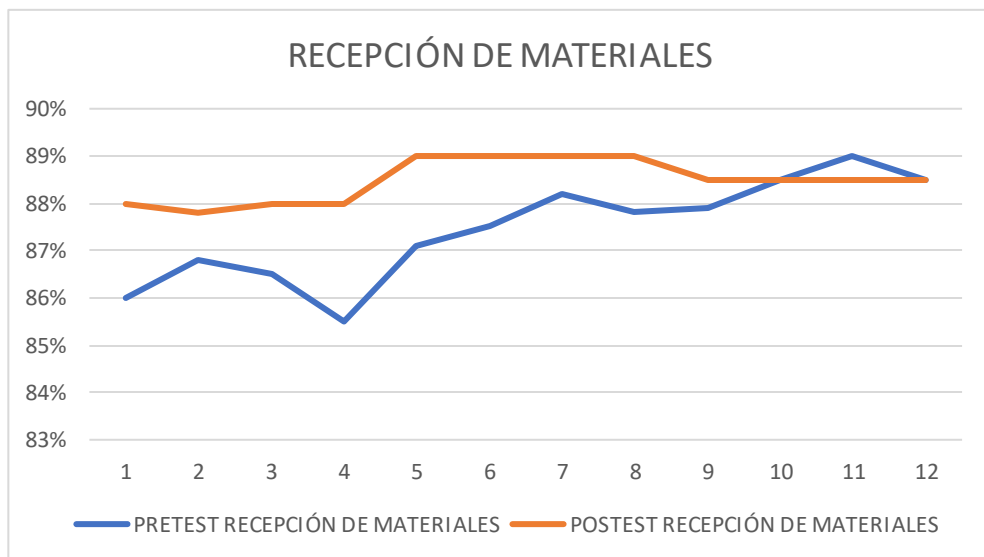
La empresa Savar Agente de Aduanas, no contaba con un diagrama plasmado en la organización, lo cual, viendo esa dificultad, se procedió a la creación con los datos obtenidos en los diagramas y por los supervisores.

4.2. Estadística Descriptiva  
 Análisis descriptivo Variable Independiente  
 Indicador: Recepción de Materiales

Tabla 6. Recepción pre y post

	PRETEST	POSTEST
SEMANA	RECEPCIÓN DE MATERIALES	RECEPCIÓN DE MATERIALES
1	86%	88%
2	87%	88%
3	87%	88%
4	86%	88%
5	87%	89%
6	88%	89%
7	88%	89%
8	88%	89%
9	88%	89%
10	89%	89%
11	89%	89%
12	89%	89%
PROMEDIO	87%	88%
	MEJORA	1%

Gráfico 1. Recepción de materiales pre y post



Interpretación: Del gráfico 1 comparativo y evidenciado en la parte superior, se identifica que el promedio de recepción de materiales antes fue del 87% y el promedio de recepción de materiales después es de 88%, lo cual se obtuvo una diferencia de 1% en la recepción de materiales.

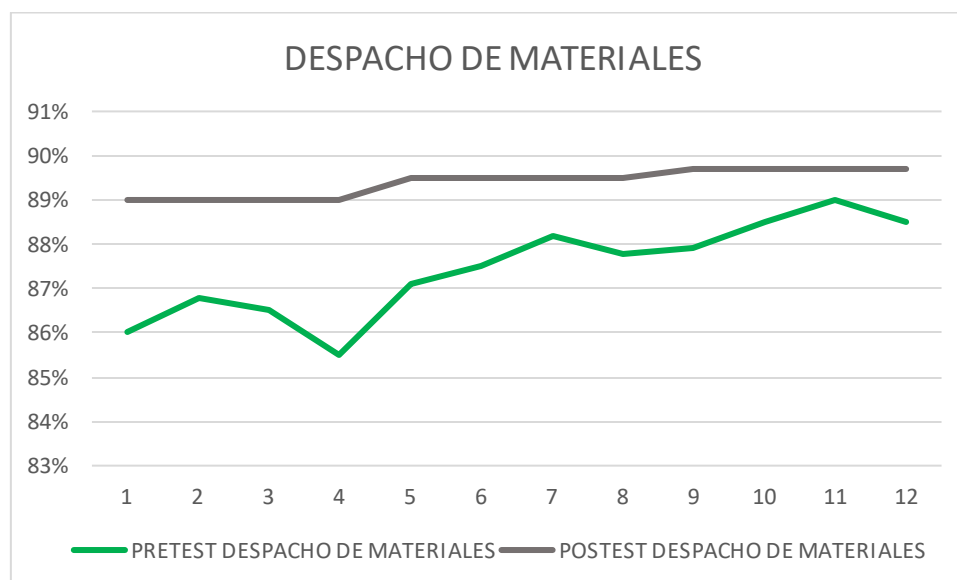


Indicador; Despacho de Materiales

Tabla 7. Despacho de materiales pre y post

	PRETEST	POSTEST
SEMANA	DESPACHO DE MATERIALES	DESPACHO DE MATERIALES
1	86%	89%
2	87%	89%
3	87%	89%
4	86%	89%
5	87%	90%
6	88%	90%
7	88%	90%
8	88%	90%
9	88%	90%
10	89%	90%
11	89%	90%
12	89%	90%
PROMEDIO	87%	89%
	MEJORA	2%

Gráfico 2. Despacho de materiales Pre y Post



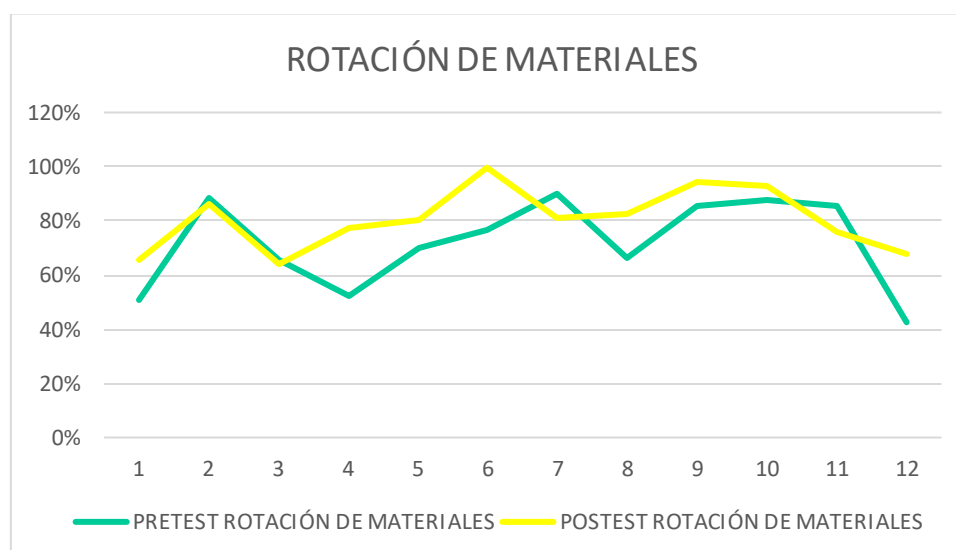
Interpretación: Del gráfico 2 comparativo y evidenciado en la parte superior, se identifica que el promedio de despacho de materiales antes fue del 87% y el promedio de despacho de materiales después es de 89%, lo cual se obtuvo una diferencia de 2% en el despacho de materiales.

Indicador; Rotación de materiales

Tabla 8. Rotación de materiales pre y post

	PRETEST	POSTEST
SEMANA	ROTACIÓN DE MATERIALES	ROTACIÓN DE MATERIALES
1	51%	66%
2	88%	86%
3	66%	64%
4	52%	77%
5	70%	80%
6	76%	100%
7	90%	81%
8	66%	83%
9	85%	94%
10	88%	93%
11	85%	76%
12	43%	68%
PROMEDIO	72%	81%
	MEJORA	9%

Gráfico 3. Rotación de materiales Pre y Post



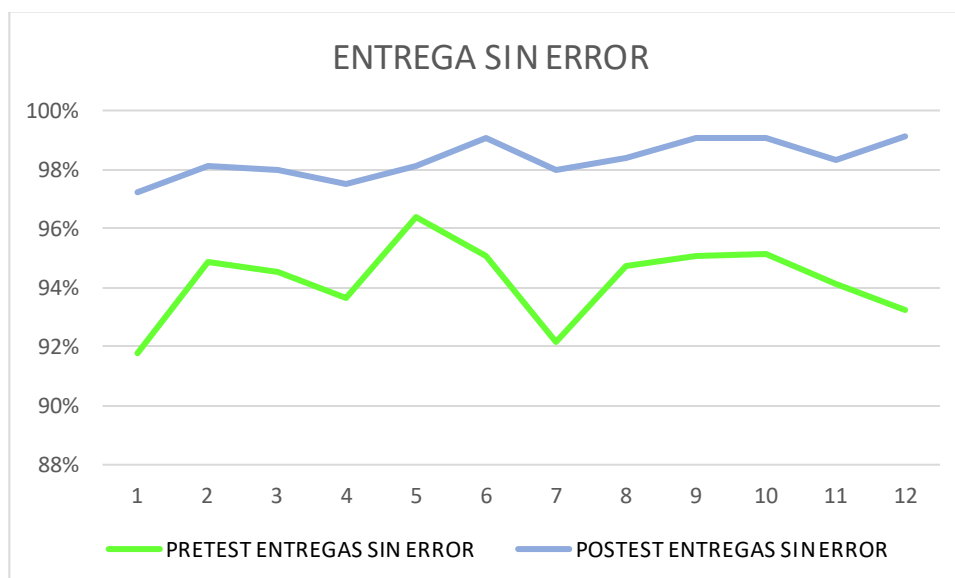
Interpretación: Del gráfico 3 comparativo y mostrado en la parte superior, se identifica que el promedio de la rotación de materiales antes fue del 72% y el promedio de la rotación de materiales después es de 81%, lo cual se obtuvo una diferencia de 9% en la rotación de materiales.

Indicador; Entrega sin error

Tabla 9. Entrega sin error pre y post

	PRETEST	POSTEST
SEMANA	ENTREGAS SIN ERROR	ENTREGAS SIN ERROR
1	92%	97%
2	95%	98%
3	95%	98%
4	94%	97%
5	96%	98%
6	95%	99%
7	92%	98%
8	95%	98%
9	95%	99%
10	95%	99%
11	94%	98%
12	93%	99%
PROMEDIO	94%	98%
	MEJORA	4%

Gráfico 4. Entrega sin error Pre y Post



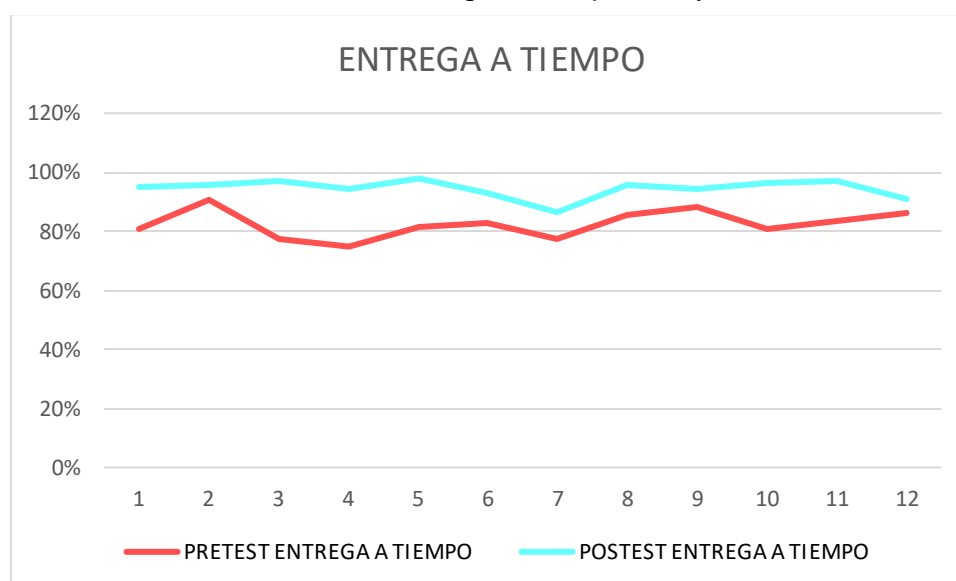
Interpretación: Del gráfico 4 comparativo y evidenciado en la parte superior, se identifica que el promedio de entrega sin error antes fue del 94% y el promedio entrega sin error después es de 98%, lo cual se obtuvo una diferencia de 4% en la entrega sin error.

Indicador; Entrega a tiempos

Tabla 10. Entrega a tiempo pre y post

	PRETEST	POSTEST
SEMANA	ENTREGA A TIEMPO	ENTREGA A TIEMPO
1	81%	95%
2	91%	96%
3	77%	97%
4	75%	95%
5	81%	98%
6	83%	93%
7	78%	86%
8	86%	95%
9	88%	94%
10	81%	97%
11	83%	97%
12	86%	91%
PROMEDIO	82%	95%
	MEJORA	12%

Gráfico 5. Entrega a tiempo Pre y Post



Interpretación: Del gráfico 5 comparativo y patentizado en la parte superior, se identifica que el promedio de entrega a tiempo antes fue del 82% y el promedio de entrega a tiempo después es de 91%, lo cual se obtuvo una diferencia de 12% en la entrega a tiempo.

### 4.3. Análisis inferencial para cada hipótesis

#### 4.3.1. Análisis de la hipótesis general

#### PRUEBA DE NORMALIDAD

Para confirmar la hipótesis general, primero es importante determinar si los datos correspondientes a la satisfacción del cliente interno antes y después tiene un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que los ítems de ambos datos, para este caso son 12, por ello se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Will.

Regla de decisión:

Si  $\text{sig} \leq 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico

Si  $\text{sig} \geq 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

Tabla 11: Tabla de decisión de la prueba de normalidad

	ANTES	DESPUES	CONCLUSIÓN	PRUEBA
Sig > 0.05	SI	SI	PARAMETRICO	T - STUDENT
Sig > 0.05	SI	NO	NO PARAMETRICO	WILLCOXON
Sig > 0.05	NO	SI	NO PARAMETRICO	WILLCOXON
Sig > 0.05	NO	NO	NO PARAMETRICO	WILLCOXON

Tabla 12: Prueba de normalidad de Satisfacción del Cliente Interno con Shapiro Wilk

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SatisfacciónDelClienteInterno_Antes	,162	12	,200*	,960	12	,781
SatisfacciónDelClienteInterno_Despues	,237	12	,062	,830	12	,021

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Formulación de la conclusión de la Prueba de Normalidad de la hipótesis general:  
 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO ANTES es = 0.781 SI  
 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DESPUES es = 0.021 NO

Tabla 13: Tabla de decisión de la prueba de normalidad (SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO)

	ANTES	DESPUES	CONCLUSIÓN	PRUEBA
Sig > 0.05	SI	SI	PARAMETRICO	T - STUDENT
Sig > 0.05	SI	NO	NO PARAMETRICO	WILLCOXON
Sig > 0.05	NO	SI	NO PARAMETRICO	WILLCOXON
Sig > 0.05	NO	NO	NO PARAMETRICO	WILLCOXON

Interpretación:

De la tabla 13, se puede evidenciar que la importancia de la satisfacción del cliente interno, antes y después, tiene valores distintos a 0.05, respectivamente, por consiguiente y de adecuado a la regla de decisión, queda evidenciado que tiene un comportamiento no paramétrico. Dado que lo que se quiere saber es si la satisfacción del cliente interno ha incrementado, se procederá al análisis de contrastación de la hipótesis general con el estadígrafo de willcoxon.

#### 4.3.2. Contrastación de la Hipótesis General

Ho: La Gestión De Inventarios No Incrementa La Satisfacción del Cliente Interno En La Empresa Savar Agentes De Aduana.

Ha: La Gestión De Inventarios Incrementa La Satisfacción del Cliente Interno En La Empresa Savar Agentes De Aduana.

Regla de decisión:

Ho:  $\mu_{\text{satisfacción del cliente interno antes}} \geq \mu_{\text{satisfacción del cliente internodespues}}$

Ha:  $\mu_{\text{satisfacción del cliente interno antes}} \geq \mu_{\text{satisfacción del cliente internodespues}}$

$$77.42 < 92.92$$

## PRUEBA NO PARAMETRICA

Tabla 14: Estadísticos descriptivos (Satisfacción del Cliente Interno)

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
SatisfacciónDelCliente_Antes	12	77,4283	5,02532	70,00	86,01
SatisfacciónDelCliente_Despues	12	92,9242	3,12461	84,68	96,01

Tabla 15: Estadísticos de contraste (Satisfacción del Cliente Interno)

Estadísticos de contraste <sup>a</sup>	
	SatisfacciónDelCliente_Despues - SatisfacciónDelCliente_Antes
Z	-3,059 <sup>b</sup>
Sig. asintót. (bilateral)	,002

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

Interpretación: De la tabla 14, ha quedado patentizado que la media de la satisfacción del cliente interno antes (77.42) es menor que la media de la satisfacción del cliente interno después (92.92), por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la Gestión De Inventarios Si Incrementa La Satisfacción Del Cliente Interno De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate

### 4.3.3. Análisis de la hipótesis Especifica 1 (Fiabilidad)

Tabla 16: Prueba de normalidad de la fiabilidad con Shapiro Wilk

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EntregaSinErros_Antes	,175	12	,200*	,933	12	,412
EntregaSinErros_Despues	,201	12	,194	,908	12	,202

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Formulación de la conclusión de la Prueba de Normalidad de la hipótesis Especifico 1:

FIABILIDAD ANTES es = 0.412 SI

FIABILIDAD DESPUES es = 0.202 SI

Tabla 17: Tabla de decisión de la prueba de normalidad (FIABILIDAD)

	ANTES	DESPUES	CONCLUSIÓN	PRUEBA
Sig > 0.05	SI	SI	PARAMETRICO	T - STUDENT
Sig > 0.05	SI	NO	NO PARAMETRICO	WILLCOXON
Sig > 0.05	NO	SI	NO PARAMETRICO	WILLCOXON
Sig > 0.05	NO	NO	NO PARAMETRICO	WILLCOXON

Interpretación: De la tabla 17, se puede verificar que la importancia de la entrega sin error, antes y después, tienen valores mayores a 0.05, respectivamente, por consiguiente y de adecuado a la regla de decisión, queda patentizado que tiene un comportamiento paramétrico. Dado que lo que se quiere saber es si la fiabilidad ha incrementado o no; se procederá al análisis de contrastación de la primera hipótesis específica con el estadístico T de student.

#### 4.3.4. Contrastación de la Hipótesis Especifica 1

Ho: La Gestión De Inventarios Incrementa La Fiabilidad En La Empresa Savar Agentes De Aduana.

Ha: La gestión de inventario incrementa la satisfacción del cliente interno en la empresa Savar Agente de Aduanas.

Regla de decisión:

Ho:  $\mu_{\text{fiabilidad antes}} \geq \mu_{\text{fiabilidad despues}}$

Ha:  $\mu_{\text{fiabilidad antes}} < \mu_{\text{fiabilidad despues}}$

94.22 < 98.32



## PRUEBA T

Tabla 18: estadísticos de muestras relacionadas (FIABILIDAD)

Estadísticos de muestras relacionadas					
		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	EntregaSinErros_Antes	94,2242	12	1,32535	,38260
	EntregaSinErros_Despues	98,3258	12	,63955	,18462

Tabla 19: Prueba de muestras relacionadas (FIABILIDAD)

Prueba de muestras relacionadas									
	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)	
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia					
				Inferior	Superior				
Par 1	EntregaSinErros_Antes - EntregaSinErros_Despues	-4,10167	1,16450	,33616	-4,84155	-3,36178	-	11	,000

Interpretación: De la tabla 18, ha quedado confirmado que la media de la fiabilidad antes (94.22) es menor que la media de la fiabilidad después (98,32), por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna, por la cual queda demostrado que la Gestión De Inventarios Si Incrementa La Fiabilidad En La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate

#### 4.3.5. Análisis de la hipótesis 2 (Capacidad de respuesta).

Tabla 20: Prueba de normalidad de la capacidad de respuesta con Shapiro Wilk

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CapacidadDeRespuestas_Antes	,104	12	,200*	,979	12	,977
CapacidadDeRespuestas_Despues	,200	12	,199	,856	12	,044

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Formulación de la conclusión de la Prueba de Normalidad de la hipótesis Especifico 2:

CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTES es = 0.977 SI

CAPACIDAD DE RESPUESTA DESPUES es = 0.044 NO

Tabla 21: Tabla de decisión de la prueba de normalidad (FIABILIDAD)

	ANTES	DESPUES	CONCLUSIÓN	PRUEBA
Sig > 0.05	SI	SI	PARAMETRICO	T - STUDENT
Sig > 0.05	SI	NO	NO PARAMETRICO	WILLCOXON
Sig > 0.05	NO	SI	NO PARAMETRICO	WILLCOXON
Sig > 0.05	NO	NO	NO PARAMETRICO	WILLCOXON

Interpretación: De la tabla 21, se puede verificar que la importancia de la capacidad de respuesta, antes y después, tienen valores distintos a 0.05, respectivamente, por consiguiente y de adecuado a la regla de decisión, queda demostrado que tiene un comportamiento no paramétrico. Dado que lo que se quiere saber es si la capacidad de respuesta a incrementado, se procederá al análisis de constatación de la hipótesis general con el estadígrafo de willcoxon.

#### 4.3.6. Contrastación de la hipótesis específica 2.

Ho: La Gestión De Inventarios No Incrementa La Capacidad de Respuesta En La Empresa Savar Agentes De Aduana.

Ha: La Gestión De Inventarios Incrementa La Capacidad de Respuesta En La Empresa Savar Agentes De Aduana.

Regla de desión:

Ho:  $\mu_{\text{capacidadderespuestaantes}} \geq \mu_{\text{capacidadderespuestadespues}}$

Ha:  $\mu_{\text{capacidadderespuestaantes}} < \mu_{\text{capacidadderespuestadespues}}$

$$82.43 < 94.50$$

Pruebas no paramétricas

Tabla 22: Estadísticos descriptivos (CAPACIDAD DE RESPUESTA)

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
CapacidadDeRespuestas_Antes	12	82,4308	4,72477	74,81	90,67
CapacidadDeRespuestas_Despues	12	94,5067	3,17222	86,44	97,88

Tabla 23: Estadísticos de contraste (CAPACIDAD DE RESPUESTA)

Estadísticos de contraste <sup>a</sup>	
	CapacidadDeRespuestas_Despues - CapacidadDeRespuestas_Antes
Z	-3,059 <sup>b</sup>
Sig. asintót. (bilateral)	,002

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

Interpretación: De la tabla 22, ha quedado confirmado que la media de la Capacidad de respuesta antes (82.43) es menor que la media de la capacidad de respuesta después (94.50), por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la capacidad de respuesta a incrementado en la empresa savar agente de aduanas.

## V. DISCUSIÓN

## Discusión 1

En la página 44 y del cuadro estadísticos descriptivos (Satisfacción del Cliente Interno) se obtuvo un antes de (77,42) y un después de (92,92) aceptándose la hipótesis donde se demuestra que la gestión de inventarió si incremento la satisfacción del cliente interno de la empresa Savar, agente de adunas, 2022, usando las herramientas que conlleva; el cotejo se da con la muestra de 12 semanas antes y 12 semanas después, esto muestra que la satisfacción del cliente anteriormente presentaba un promedio de 70% y después 92%. Asimismo, Ambur (2021) propuso su objetivo en determinar cómo la gestión de inventario incrementa la satisfacción del cliente, obteniendo una conclusión que la gestión de inventario incrementó notablemente la satisfacción del cliente de la empresa en un 25.7%, por otro lado, Huerta (2019), en su investigación titulado Gestión De Inventarios Y Satisfacción Del Cliente En La Corporación Educativa Colegio Héroes Del Pacífico, donde su principal objetivo fue determinar la relación que tiene la gestión de inventario con la satisfacción cliente, de tal manera que aplico Rho de Spearman de ,985 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05, por lo tanto concluye que su nivel de control de inventario es óptima respecto a la satisfacción del cliente. Según, Tigani (2017), La excelencia de servicio consiste cuando la satisfacción de las expectativas del cliente haya sido superada. De tal manera que, Rashid (2016) por su parte, logra que, su investigación tuvo una relación positiva significativa entre la satisfacción del cliente y la gestión de inventario, por el valor de R cuadrado ajustado. El valor de R cuadrado ajustado indicó que los factores independientes anticiparon a los factores dependientes en un 71 %, llegando a si a concluir que la organización requería una información mejorada y superior para una mejor gestión de inventarios para mejorar y lograr tener mayor satisfacción del cliente. Por ello, Gonzales, Carmona y Rivas (2016), nos hace referencia que para lograr la satisfacción del cliente es cumplir con sus necesidades requeridas respecto al servicio que se le brinda.

## Discusión 2

En la página 46 en la tabla de estadísticos de muestra de relaciones respecto a la fiabilidad, con la prueba paramétrica T de Student para dicha dimensión, nos dio como resultado un antes de (84,22) y un después de (98,32) aceptándose la hipótesis específica 1, donde se muestra que la gestión de inventario si incremento la fiabilidad en la empresa Savar, agente de aduanas, 2022. Al igual que, Nemtajela and Mbohwa (2017), nos da a conocer que en su investigación respecto a la relación que tiene la gestión de inventario con la satisfacción al cliente, teniendo como resultado positivo, es decir tuvo un 72% de respuesta que los clientes tienen confiabilidad en la empresa, debido a que aplico herramientas estratégicas para mejorar de lo que estaba. Así como, Zapata (2020 p. 2), nos a conocer que, matemáticamente hablando llega a un objetivo donde la confiabilidad es el camino donde se lleva a cumplir las condiciones y expectativas que el cliente requiere y pide a la empresa con la confianza brindada. De forma similar, Parra Y Crespo (2017) nos menciona que La fiabilidad, permite en primer lugar, predecir la forma en que los procesos pueden perder su continuidad operacional y esto se verifica al aplicar repetidas veces dicho instrumento, dando certeza al evaluar el impacto económico que ocasionan los fallas a la seguridad, el ambiente, las operaciones y almacén. Entonces, del mismo modo, Cavanzo (2019) en su investigación titulado Satisfacción del cliente y calidad inferido hacia las marcas propias (categoría productos para aseo del hogar limpiadores y detergentes) grandes superficies vs. Hard discounters, mostrado como resultado el éxito de la satisfacción del cliente y la mejora de la percepción de la calidad se basan a lo que obtiene y quiere el cliente estando de acuerdo con la exhibición del producto a quienes le interesa, es decir tuvo una buena fiabilidad ya que el cliente podía encontrar lo que requería en su empresa. Asimismo, Guia (2020), nos da a conocer que tuvo como resultado que la fiabilidad respecto a la gestión de inventario mejoro en un 24% debido a que implementó un plan estratégico usando la herramienta del phva.

### Discusión 3

En la página 48 y del cuadro estadísticos descriptivo respecto a la capacidad de respuesta, se obtuvo un antes de (82,43) y un después de (94.50) reconociendo la hipótesis específico 2, donde se marca que la gestión de inventario si incremento la capacidad de respuesta en la empresa Savar, agente de aduanas, 2022, empleando herramientas que conlleva la comparación de la prueba de 12 semanas antes y 12 semanas después. De igual manera, Segundo (2017) mantuvo como resultado que la gestión de inventarios logra incrementar una mejora en la atención de los despachos a tiempo; extrayendo así el tiempo empleado en la planificación de los pedidos a través de una mejor distribución física interna del almacén. Además, permite perfeccionar el nivel de exactitud de los pedidos y entregarlos de manera completa, de diferente forma, Sebastián (2020), en su investigación tuvo un resultado negativo, es decir que entrega de pedido y tiempos arrojó un 66%, es decir que no se cumple con los requerimientos que necesita el cliente. Por lo tanto, la satisfacción al cliente en la empresa no es óptima. Por otro lado, Kouzes y Posner (2019), nos define que la capacidad de respuesta está vinculada con el tiempo y la solución que la empresa ofrece y da a los clientes, cumpliendo las necesidades e inquietudes, pedidos que tenga desde el inicio y fin. Entonces, según Demuner, Urbano E Ibarra (2018), nos menciona que la acción de mejora se toma en base al entendimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para penetrar y actuar efectivamente. Por otro lado, Neelakrishnan (2017), en su artículo de investigación, un excelente resultado respecto al tiempo real de una empresa de fabricación de válvulas industriales, lo que da como resultado una mejora promedio en la entrega a tiempo del 30% al 90 % en aproximadamente ocho meses.

## **VI. CONCLUSIONES**



Primera conclusión.

Tal y como hemos podido comprobar la gestión de inventario incremento de manera relevante la satisfacción del cliente interno a un 92.92%, cual se corrobora en la constatación de la hipótesis de la tabla 15 donde muestra la diferencia de la media de un antes y un después en el almacén de la empresa SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A.

Segunda conclusión.

Tras el estudio dado podemos deducir que la gestión de inventario incrementa la fiabilidad del cliente interno, lo cual queda demostrado en la tabla 9 con un pretest 94% y un post test de 98%, así mismo en la constatación de la hipótesis que se encuentra en la tabla 19 indica que la media de diferencia de un antes y después es de 4,10 confirmándonos que si se incrementa la fiabilidad al cliente interno en la empresa SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A.

Tercera conclusión.

Finalmente se concluye que la gestión de inventarios incrementa significativamente la capacidad de respuesta del cliente interno, así mismo se muestra en la constatación de la tabla 22 donde la diferencia de las medias es de 12% teniendo su antes es 82.43% y el después es de 94.50%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### Recomendación 1

La gestión de inventario en la empresa SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A del distrito de ate, dio como resultado un incremento en la satisfacción del cliente del 15% significando un aumento en rentabilidad y aceptación del cliente a la empresa, por lo mostrado recomendamos que continúan con la aplicación de la gestión de inventario en la empresa y otras sedes.

### Recomendación 2

La gestión de inventario en la empresa SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A. en ate, traspasó a un incremento en la fiabilidad a un 98% donde favorece a la empresa ya que da ventaja y logra evidenciar la fidelización del cliente con la empresa lo cual se recomienda el uso de la herramienta para otras áreas o clientes internos.

### Recomendación 3

La gestión de inventario en la empresa SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A. en ate, obtuvo un incremento en la capacidad de respuesta de 82% a un 94% significando un aumento en la rentabilidad de 12% más facilitando y demostrando al cliente que la empresa está atento a sus indicaciones y solicitudes por ende recomiendo a la empresa de continuar con el uso de la gestión de inventario en ate u otras sedes.

## REFERENCIAS

AMBUR, Alexandra. Gestión de inventarios para incrementar la satisfacción del cliente en la empresa Marvisur E.I.R.L., Arequipa 2021. Tesis (Título en Ingeniería Industrial). Lima: Universidad César Vallejo, Ingeniería y Arquitectura. 2021. 112 pp.

ARENAL, Carmen. Gestión del equipo de trabajo del almacén, UF0927 [en línea]. La Rioja: Editorial Tutor Formación. 2022. [Fecha de consulta 25 de abril del 2022]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=Cp1vEAAQBAJ&pg=PA18&dq=EFICIENCIA+DE+RECEPCI%C3%93N&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi0I63u67j6AhWNjZUCHUcNBrMQ6AF6BAgHEA#v=onepage&q=EFICIENCIA%20DE%20RECEPCI%C3%93N&f=false>  
ISBN: 9788419189233

ALAZRAKI, R. El taller del escritor universitario. Promete Libros: Buenos Aires Argentina. 2017. p. 9480.

CARRO, Roberto Y GONZALEZ, Daniel. Gestión de stock. Argentina: Universidad nacional del mar de plata. 2018. 1 pp.

CAVANZO, Caterine. Satisfacción del cliente y calidad percibida hacia las marcas propias, Bogotá 2019. Tesis (Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo) Colombia: Universidad nacional abierta y a distancia – unad. 2019, 23 pp.

CHAVEZ, Sara, ESPARZA, Oscar y RIOSVELASCO, Moreno. Diseños pre experimentales y cuasi experimentales aplicados a las ciencias sociales y la educación. México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez 2019.

CONDO, Luis y PAZMIÑO, Jose. Diseño experimental. Ecuador: Instituto de Investigaciones. 2017. 26 pp.

ISBN: 978-9942-21-569-7

DELGADO, ANA y PRIETO, Gerardo. Fiabilidad y Validez. España: Científicas de América Latina. 2021. 67 pp.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>

ISBN: 0214-7823

DEMUNER, María, URBANO, Osvaldo e IBARRA, Manuel. Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. vol.27 México: Universidad Autónoma del estado de México. 2018. 14 pp.

ISSN: 01889834

DÍAZ, Víctor. Metodología de la investigación científica y bioestadística para profesionales y estudiantes. [en línea]. 3.a ed. Chile: Master Ril, 2018. [Fecha de consulta 25 de abril del 2022]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=ZPVtPpdFdGMC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=descriptivo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ZPVtPpdFdGMC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=descriptivo&f=false)

ISBN: 9789562846851

GONZALEZ, Julio. Tipos y diseños de investigación en los trabajos de grado.[en línea]. Lima: Universidad Ricardo Palma, 2021. 3 pp.

Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a5n9/5-9-11.pdf>

GONZALES, Lorenzo, CARMONA, Miguel y RIVAS, Miguel. Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes.España:instituto andaluz de tecnología, 2017. 11 pp.

GUIA, Geraldine. Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017. Tesis (Licenciada en Administración). Lima: Universidad César Vallejo, Ciencias Empresariales. 2017, 73 pp.

FERNANDEZ, L. ¿Cuáles son las técnicas de recogida de información? Burletí La Recerca: Universidad De Barcelona. 2017. p. 6.

ISSN: 18861946

FLAMARIQUE, Sergi. Gestión de Existencias en el Almacén [en línea]. Marge Books. 2018. [fecha de consulta: 30 de agosto de 2022].

HERNANDEZ, Arturo, RAMOS, Marcos, PLACENCIA, Barbara, INDACOCHEA, Blanca, QUIMIS, Alex y MORENO, Luis. Metodología de la investigación científica.[en línea]. Universidad Estatal del Sur de Manabi: Ciencias, 2018. [Fecha de consulta 27 de abril del 2022]. Disponible en:

[https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjze7Frbr3AhVsLbkGHU\\_RADEQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjze7Frbr3AhVsLbkGHU_RADEQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false)

ISBN: 9788494825705

Hernández, Sandra. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Científico de las ciencias económicas administrativas. México. 2020. p.2

ISSN: 2007-4913

HUERTA, Patricia. Gestión De Inventarios Y Satisfacción Del Cliente En La Corporación Educativa Colegio Héroes Del Pacífico, San Juan De Miraflores - 2019. Tesis (Administración de Empresas). Lima: Universidad Autónoma del Perú, Ciencias de Gestión. 2019. 111 pp.

KOUZES, James y POSNER, Barry. El desafío del liderazgo. [en línea], Barcelona-España: Editorial Reverté, 2019. [Fecha de consulta 20 de abril del 2022].

Disponible en:  
<https://www.proquest.com/legacydocview/EBC/6808104/bookReader?accountid=37408&ppg=2>

ISBN: 9788429194517

LÓPEZ, Rodrigo. Logística de aprovisionamiento. [en línea]. 2.a ed. Madrid: COPYRIGHT, 2021. [Fecha de consulta 20 de abril del 2022].

Disponible en: <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/logistica-de-aprovisionamiento?location=1>

ISBN: 9788413660486

LOZADA, José. Investigación aplicada. [en línea]. Vol. 3, N°. 1, Diciembre, 2017, [Fecha de consulta 25 de abril del 2022]. Disponibilidad en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20aplicada%20busca%20la,la%20teor%C3%ADa%20y%20el%20producto.>

ISSN: 13909592

MEANA, Pedro. Gestión de Inventario. [en línea]. España: Paraninfo, 2017 [Fecha de consulta 20 de abril del 2022].

ISBN: 9788428339247

MENDENHALL, William, BEAVER, Robert y BEAVER, Barbara. Introducción a la probabilidad y estadística [en línea]. 14a. ed. México: Cengage Learning, 2017 [Fecha de consulta 25 de abril del 2022]. Disponible en:

<http://www.ebooks7-24.com/?il=1303&pg=3>

ISBN: 9786075198774

MORA, ALBERTO. Inventario Cero Cuándo y Cuánto Pedir. [en línea]. Colombia: Alfaomega, 2016 [Fecha de consulta 20 de abril de 2022].

Disponible en: <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/inventario-cero-cuanto-y-cuando-pedir?location=4>

ISBN: 9789587780697

MORILLO, Amelia. Operaciones Auxiliares de almacenaje. [en línea]. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA, 2018. [Fecha de consulta 16 de junio del 2022].

ISBN: 9788428399043

MORA, Luis. Gestión logística integral. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2016. 59 pp. ISBN 978-958-771-396-1

NEMTAJELA, Ndivhuwo and MBOHWA, Charles. Relationship between inventory management and uncertain demand for fast moving consumer goods organizations. África: University of South Africa, 2017. 4 pp.

NIETO, Santiago. Investigación y evaluación educativa en la sociedad del conocimiento. [en línea]. Universidad Salamanca: Ediciones Aquillafuente, 2017. [Fecha de Consulta 27 de abril del 2022].

Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=0OmjkbteDG8C&pg=PA104&dq=alcance+temporal&hl=es->



419&sa=X&ved=2ahUKEwiLt9bys7z3AhWbBbkGHfSVA1IQ6AF6BAgKEAI#v=one  
page&q&f=false

ISBN: 9788478002269

NIÑO, Victor. Metodología de la investigación. [en línea]. 2.a ed. Bogotá : Ediciones de la U, 2019. [Fecha de consulta 25 de abril del 2022].

Disponible en: <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546&pg=4>

ISBN: 9789587920758

PARRA, Carlos y CRESPO, Adolfo. Ingeniería de mantenimiento y fiabilidad Aplicada en la gestión de activos. [ en línea]. España: Universidad de Sevilla. 2017.

Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/344196736\\_Ingenieria\\_de\\_Mantenimiento\\_y\\_Fiabilidad\\_aplicada\\_en\\_la\\_Gestion\\_de\\_Activos\\_Segunda\\_Edicion\\_2015\\_Edita\\_INGEMAN\\_Espana\\_Capitulos\\_1\\_y\\_2](https://www.researchgate.net/publication/344196736_Ingenieria_de_Mantenimiento_y_Fiabilidad_aplicada_en_la_Gestion_de_Activos_Segunda_Edicion_2015_Edita_INGEMAN_Espana_Capitulos_1_y_2).

ISBN: 978-84-95499-67-7

PORTAL, Carlos. Gestión de stock y almacenes. Paraguay: Editora Fundacion Getulio Vargas. 2019. 6 pp.

PORTELA, Javier y VILLETA, Maria. Técnicas básicas de muestreo con sas. España: Ean, 2020, 13 pp.

ISBN: 9788496866133

RAMACHANDRAM, G y NEELAKRISHNAN. An approach to improving customer on-time delivery against the original promise date [en línea]. Diciembre 2017, n°4 vol 28. [fecha de consulta 20 de abril del 2022]. Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/321939611\\_An\\_approach\\_to\\_improving\\_customer\\_on-time\\_delivery\\_against\\_the\\_original\\_promise\\_date](https://www.researchgate.net/publication/321939611_An_approach_to_improving_customer_on-time_delivery_against_the_original_promise_date)

ISSN: 22247890

RAMÍREZ, Julio y CALLES, Rafael. Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales. [en línea]. Bogotá: Ecoe Ediciones Limitada. 2021. [Fecha de consulta 25 de abril del 2022]. Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=GT4xEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiF-oKLzbX3AhWjHrkGHWOJAhsQ6AF6BAGgEEAI#v=onepage&q&f=false>

ISBN: 9789585030886

RASHID, Aamir. Impact of inventory management in downstream chains on customer satisfaction at manufacturing firms. USA: Universiti Sultan Zainal Abidin | UniSZA, 2016 2pp.

ROMERO, Leticia. Metodología de la investigación. México: Universidad Juárez Autónoma, 2019. 169 pp.

RUS, Enrique. Investigación aplicada revista economipedia [en línea]. 10 de diciembre de 2020. [fecha de consulta: 27 de abril de 2022].

Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>

SALAS, Katherinne, MAIGUEL, Henry y ACEVEDO, Jaime. Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. Chile: Revista chilena de ingeniería. 2017. 1 pp.

SANCHES, Hugo, REYES, Carlos y MEJIA, Katia. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma. 2018. 29 pp.

SEBASTIAN, Zully. Mejora De La Gestión De Inventarios Para Aumentar La Satisfacción Del Cliente En La Empresa Aviera Sac, Trujillo, 2020. Tesis (Licenciada en Ingeniería Industrial). Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, Ingeniería y Arquitectura. 2020. 112 pp.

SEGUNDO, Andres. Aplicación De La Gestión De Inventarios Para La Mejora Del Servicio Al Cliente En La Empresa Tagumedica S.A. Tesis (Licenciado en Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial. 2017. 94 pp.

SEGURA, María y VÉLEZ, Michael. Diseño del sistema de inventarios en las instalaciones de McDonald's ubicadas en el Parque de La 93. Bogotá: Universidad de La Salle. 2018. 6 y 38 pp.

TIGANI, Daniel. Excelencia de servicio. 2.a ed. Argentina: Editorial Dunken. 2017. 13 pp.

VARGAS, Zoila. La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. [en línea]. Puerto Rico: 2017. pp.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

ISSN 0379-7082, 2009

VILLA, Abril. variables de Daniel Cauas [en línea]. 5 ed. Bogota: Academia. 2020. 2 pp.

Disponible en: <https://www.academia.edu/download/36805674/l-variables.pdf>

ZAPATA, Carlos. Confiabilidad en la ingeniería. 2da edición Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira Pereira. 2020

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de coherencia

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>
<b>GENERALES</b>		
¿Cómo La Gestión De Inventarios Incrementará La Satisfacción Del Cliente Interno De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate?	Determinar la Gestión De Inventarios Para Incrementar La Satisfacción Del Cliente Interno De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate	La Gestión De Inventarios Incrementa La Satisfacción Del Cliente Interno De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate
<b>ESPECÍFICOS</b>		
¿Cómo La Gestión De Inventarios Incrementará La Fiabilidad En La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate?	Establecer La Gestión De Inventarios para Incrementar La Fiabilidad En La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate	La Gestión De Inventarios Incrementa La Fiabilidad En La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate
¿Cómo La Gestión De Inventarios Incrementará La Capacidad de Respuesta En La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate?	Determinar la Gestión De Inventarios Para Incrementar La Capacidad de Respuesta En La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate	La Gestión De Inventarios Incrementa La Capacidad de Respuesta En La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A, ATE 2022						
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFICCIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	FORMULAS	ESCALA
Variable Independiente:  GESTIÓN DE INVENTARIO	Meana (2017, p. 3), "Es el control y la verificación de los materiales o bienes existentes en la empresa disponibles para el pedido del cliente, también es importante tener un inventario adecuado que nos ayude a valorizar las mercancías disponibles a diarios."	La gestión de inventario tiene el objetivo de mejorar el proceso y el registro de forma eficiente desde un inicio hasta el final de abastecimiento de mercancía.	RECEPCIÓN	RECEPCIÓN DE MATERIALES	$RM = \frac{\text{TIEMPO ESTANDAR DE RECEPCIÓN}}{\text{TIEMPO REAL DE RECEPCIÓN}} \times 100$	RAZON
			PULL AND PUSH	DESPACHO DE MATERIALES	$DM = \frac{\text{TIEMPO ESTANDAR DE DESPACHO}}{\text{TIEMPO REAL DE DESPACHO}} \times 100$	RAZON
			GESTIÓN DE STOK	ROTACIÓN DE MATERIALES	$RM = \frac{\text{CONSUMO TOTAL DE MATERIALES}}{\text{EXISTENCIAS TOTAL DE MATERIALES}} \times 100$	RAZON
Variable Dependiente:  SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Para Gonzales, Carmona y Rivas (2016, p. 11), "Es adaptar de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y fidelización".	La satisfacción al cliente es dar de manera rápida la capacidad de respuesta cumpliendo las expectativas del cliente dando la fiabilidad y calidad de servicio.	FIABILIDAD	ENTREGA SIN ERROR	$ESE = \frac{\text{TOTAL DE ENTREGAS} - \text{ENTREGAS NO CONFORME}}{\text{TOTAL DE ENTREGAS}} \times 100$	RAZON
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	ENTREGAS A TIEMPO	$ET = \frac{\text{PEDIDOS ENTREGADOS}}{\text{TOTAL DE PEDIDOS}} \times 100$	RAZON

### Anexo 3. Variable Independiente Pretest

VARIABLE INDEPENDIENTE			
PRETEST	GESTIÓN DE INVENTARIOS		
ITEM	D1. RECEPCIÓN	D2. PULL AND PUSH	D3. GESTIÓN DE STOK
	%	%	%
1	86%	86%	51%
2	87%	87%	88%
3	87%	87%	66%
4	86%	86%	52%
5	87%	87%	70%
6	88%	88%	76%
7	88%	88%	90%
8	88%	88%	66%
9	88%	88%	85%
10	89%	89%	88%
11	89%	89%	85%
12	89%	89%	43%

**GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA  
SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A, ATE 2022**

Indicador	RECEPCIÓN DE MATERIALES		
Formula del indicador	ERM=	TIEMPO ESTANDAR DE RECEPCIÓN TIEMPO REAL DE RECEPCIÓN	X100
Empresa			

ITEM (Población)	EFICIENCIA DE RECEPCIÓN DE MATERIALES		
	TIEMPO ESTANDAR DE RECEPCIÓN	TIEMPO REAL DE RECEPCIÓN	ERM %
SEMANA 1	604.80	432.00	86%
SEMANA 2	488.40	370.00	87%
SEMANA 3	506.25	375.00	87%
SEMANA 4	522.00	360.00	86%
SEMANA 5	503.10	390.00	87%
SEMANA 6	356.25	285.00	88%
SEMANA 7	513.30	435.00	88%
SEMANA 8	451.40	370.00	88%
SEMANA 9	493.68	408.00	88%
SEMANA 10	356.50	310.00	89%
SEMANA 11	416.90	379.00	89%
SEMANA 12	480.70	418.00	89%

87%

Realizado por: ESPINOZA LAUREANO, JHONTAN RAUL  
RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ

Revisado por: EDMUNDO TORRES RIVAS PLATA

  
**Jefe de Operaciones**  
 Edmundo Torres  
 Firma y selló

GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACI3N DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA

Indicador	TIEMPO DE DESPACHO		
Formula del indicador	ERM=	TIEMPO ESTANDAR DE DESPACHO TIEMPO REAL DE DESPACHO	X100
Empresa			

TICLIO (Poblaci3n)	PULL AND PUSH		
	TIEMPO ESTANDAR DE DESPACHO	TIEMPO REAL DE DESPACHO	TD
SEMANA 1	617.40	441	86%
SEMANA 2	595.32	451	87%
SEMANA 3	608.85	451	87%
SEMANA 4	682.95	471	86%
SEMANA 5	617.91	479	87%
SEMANA 6	580.00	464	88%
SEMANA 7	542.80	460	88%
SEMANA 8	583.16	478	88%
SEMANA 9	540.87	447	88%
SEMANA 10	523.25	455	89%
SEMANA 11	479.60	436	89%
SEMANA 12	531.30	462	89%

87%

Realizado por: ESPINOZA LAUREANO, JHONTAN RAUL  
RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ

Revisado por: EDMUNDO TORRES RIVAS PLATA



**Jefe de Operaciones**  
Edmundo Torres  
Firma y sello



**GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACI3N DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA**

Indicador	Rotaci3n de Materiales
Formula del indicador	RM= $\frac{\text{CONSUMO TOTAL DE MATERIALES}}{\text{EXISTENCIA TOTAL DE MATERIALES}} \times 100$
Empresa	

ITEM (Poblaci3n)	GESTI3N DE STOCK		
	CONSUMO TOTAL DE MATERIALES	EXISTENCIA TOTAL DE MATERIALES	RM %
SEMANA 1	608.00	1,193.00	51%
SEMANA 2	1,169.00	1,327.00	88%
SEMANA 3	731.00	1,112.00	66%
SEMANA 4	942.00	1,805.00	52%
SEMANA 5	831.00	1,193.00	70%
SEMANA 6	1,015.00	1,327.00	76%
SEMANA 7	1,016.00	1,129.00	90%
SEMANA 8	1,141.00	1,723.00	66%
SEMANA 9	1,009.00	1,185.00	85%
SEMANA 10	1,232.00	1,408.00	88%
SEMANA 11	1,360.00	1,591.00	85%
SEMANA 12	445.00	1,046.00	43%

72%

Realizado por: ESPINOZA LAUREANO, JHONTAN RAUL  
RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ

Revisado por: EDMUNDO TORRES RIVAS PLATA

  
**Jefe de Operaciones**  
 Edmundo Torres  
 Firma y sello

## Anexo 4. Variable Independiente Postest

VARIABLE INDEPENDIENTE			
POSTEST	GESTIÓN DE INVENTARIOS		
ITEM	D1. RECEPCIÓN	D2. PULL AND PUSH	D3. GESTIÓN DE STOK
	%	%	%
1	88%	89%	66%
2	88%	89%	86%
3	88%	89%	64%
4	88%	89%	77%
5	89%	90%	80%
6	89%	90%	100%
7	89%	90%	81%
8	89%	90%	83%
9	89%	90%	94%
10	89%	90%	93%
11	89%	90%	76%
12	89%	90%	68%

GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA  
SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A, ATE 2022

Indicador	RECEPCIÓN DE MATERIALES		
Formula del indicador	ERM=	TIEMPO ESTANDAR DE RECEPCIÓN TIEMPO REAL DE RECEPCIÓN	X100
Empresa			

ITEM (Población)	EFICIENCIA DE RECEPCIÓN DE MATERIALES		
	TIEMPO ESTANDAR DE RECEPCIÓN	TIEMPO REAL DE RECEPCIÓN	ERM %
SEMANA 1	375.60	313.00	88%
SEMANA 2	385.52	316.00	88%
SEMANA 3	381.60	318.00	88%
SEMANA 4	374.40	312.00	88%
SEMANA 5	344.30	313.00	89%
SEMANA 6	342.10	311.00	89%
SEMANA 7	353.10	321.00	89%
SEMANA 8	343.20	312.00	89%
SEMANA 9	361.10	314.00	89%
SEMANA 10	359.95	313.00	89%
SEMANA 11	356.50	310.00	89%
SEMANA 12	365.70	318.00	89%

88%

Realizado por: ESPINOZA LAUREANO, JHONTAN RAUL  
RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ

Revisado por: EDMUNDO TORRES RIVAS PLATA

  
Jefe de Operaciones  
Edmundo Torres  
Firma y sello

GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACI3N DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA

Indicador	TIEMPO DE DESPACHO		
Formula del indicador	ERM=	TIEMPO ESTANDAR DE DESPACHO TIEMPO REAL DE DESPACHO	X100
Empresa			

TICLIO (Poblaci3n)	PULL AND PUSH		
	TIEMPO ESTANDAR DE DESPACHO	TIEMPO REAL DE DESPACHO	TD
SEMANA 1	382.80	348	89%
SEMANA 2	378.40	344	89%
SEMANA 3	375.10	341	89%
SEMANA 4	391.60	356	89%
SEMANA 5	357.00	340	90%
SEMANA 6	370.65	353	90%
SEMANA 7	369.60	352	90%
SEMANA 8	366.45	349	90%
SEMANA 9	366.68	356	90%
SEMANA 10	366.68	356	90%
SEMANA 11	363.59	353	90%
SEMANA 12	355.35	345	90%

89%

Realizado por: ESPINOZA LAUREANO, JHONTAN RAUL  
RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ

Revisado por: EDMUNDO TORRES RIVAS PLATA



**Jefe de Operaciones**  
Edmundo Torres  
Firma y sello

**GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACI3N DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA**

<b>Indicador</b>	<b>Rotaci3n de Materiales</b>	
<b>Formula del indicador</b>	RM= $\frac{\text{CONSUMO TOTAL DE MATERIALES}}{\text{EXISTENCIA TOTAL DE MATERIALES}}$	X100
<b>Empresa</b>		

ITEM (Poblaci3n)	GESTI3N DE STOCK		
	CONSUMO TOTAL DE MATERIALES	EXISTENCIA TOTAL DE MATERIALES	RM %
SEMANA 1	902.00	1,372.00	66%
SEMANA 2	1,067.00	1,237.00	86%
SEMANA 3	1,008.00	1,575.00	64%
SEMANA 4	914.00	1,182.00	77%
SEMANA 5	858.00	1,067.00	80%
SEMANA 6	1,363.00	1,368.00	100%
SEMANA 7	1,232.00	1,518.00	81%
SEMANA 8	994.00	1,202.00	83%
SEMANA 9	1,637.00	1,735.00	94%
SEMANA 10	1,068.00	1,152.00	93%
SEMANA 11	880.00	1,156.00	76%
SEMANA 12	684.00	1,008.00	68%

81%

Realizado por:                   ESPINOZA LAUREANO, JHONTAN RAUL  
  RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ

Revisado por:                   EDMUNDO TORRES RIVAS PLATA

  
**Jefe de Operaciones**  
 Edmundo Torres  
 Firma y sello

## Anexo 5. Variable Dependiente Pretest

VARIABLE DEPENDIENTE			
PRETEST	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
ITEM	VAR. DEP.	D1. FIABILIDAD	D2. CAPACIDAD DE RESPUESTA
	%	%	%
1	74,12	91,78	80,77
2	86,01	94,87	90,67
3	73,1	94,53	77,33
4	70	93,63	74,81
5	78,24	96,39	81,18
6	78,47	95,07	82,54
7	71,39	92,13	77,5
8	81,2	94,74	85,71
9	83,9	95,04	88,28
10	73,69	95,13	80,63
11	78,43	94,12	83,33
12	80,59	93,26	86,42

### GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A, ATE 2022

Indicador	ENTREGA SIN ERROR	
Formula del indicador	ESE= $\frac{\text{TOTAL DE ENTREGAS} - \text{ENTREGAS NO CONFORME}}{\text{TOTAL DE ENTREGAS}} \times 100$	
Empresa		

ITEM (Población)	ENTREGA SIN ERROR		
	TOTAL DE ENTREGAS - ENTREGAS NO CONFORME	TOTAL DE ENTREGAS	ESE %
SEMANA 1	558.00	608	91.8%
SEMANA 2	1,109.00	1169	94.9%
SEMANA 3	691.00	731	94.5%
SEMANA 4	882.00	942	93.6%
SEMANA 5	801.00	831	96.4%
SEMANA 6	965.00	1015	95.1%
SEMANA 7	936.00	1016	92.1%
SEMANA 8	1,081.00	1141	94.7%
SEMANA 9	959.00	1009	95.0%
SEMANA 10	1,172.00	1232	95.1%
SEMANA 11	1,280.00	1360	94.1%
SEMANA 12	415.00	445	93.3%

94%

Realizado por: ESPINOZA LAUREANO, JHONTAN RAUL  
RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ

Revisado por: EDMUNDO TORRES RIVAS PLATA

  
Jefe de Operaciones  
Edmundo Torres  
Firma y sello

GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA

Indicador	ENTREGA A TIEMPO		
Formula del indicador	ERM=	PEDIDOS ENTREGADOS TOTAL DE PEDIDOS	X100
Empresa			

ITEM (Población)	ENTREGA A TIEMPO		
	PEDIDOS ENTREGADOS	TOTAL DE PEDIDOS	ET %
SEMANA 1	105	130	81%
SEMANA 2	136	150	91%
SEMANA 3	116	150	77%
SEMANA 4	101	135	75%
SEMANA 5	138	170	81%
SEMANA 6	104	126	83%
SEMANA 7	124	160	78%
SEMANA 8	108	126	86%
SEMANA 9	128	145	88%
SEMANA 10	129	160	81%
SEMANA 11	105	126	83%
SEMANA 12	140	162	86%

82%

Realizado por: ESPINOZA LAUREANO, JHONTAN RAUL  
RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ

Revisado por: EDMUNDO TORRES RIVAS PLATA



Jefe de Operaciones  
Edmundo Torres  
Firma y sello

Anexo 6. Variable Dependiente Postest

VARIABLE DEPENDIENTE			
POSTEST	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
ITEM	VAR. DEP.	D1. FIABILIDAD	D2. CAPACIDAD DE RESPUESTA
	&	%	%
1	92,29	97,22	94,92
2	94,00	98,12	95,8
3	95,00	98,01	96,92
4	92,16	97,48	94,54
5	96,01	98,13	97,88
6	92,18	99,04	93,07
7	84,68	97,97	86,44
8	93,88	98,39	95,41
9	93,25	99,08	94,11
10	95,77	99,06	96,66
11	95,56	98,29	97,22
12	90,31	99,12	91,11

**GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACI3N DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA  
SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A, ATE 2022**

<b>Indicador</b>	<b>ENTREGA SIN ERROR</b>	
<b>Formula del indicador</b>	ESE= $\frac{\text{TOTAL DE ENTREGAS} - \text{ENTREGAS NO CONFORME}}{\text{TOTAL DE ENTREGAS}}$	X100
<b>Empresa</b>		

ITEM (Poblaci3n)	ENTREGA SIN ERROR		
	TOTAL DE ENTREGAS - ENTREGAS NO CONFORME	TOTAL DE ENTREGAS	ESE %
SEMANA 1	877.00	902	97.2%
SEMANA 2	1,047.00	1067	98.1%
SEMANA 3	988.00	1008	98.0%
SEMANA 4	891.00	914	97.5%
SEMANA 5	842.00	858	98.1%
SEMANA 6	1,350.00	1363	99.0%
SEMANA 7	1,207.00	1232	98.0%
SEMANA 8	978.00	994	98.4%
SEMANA 9	1,622.00	1637	99.1%
SEMANA 10	1,058.00	1068	99.1%
SEMANA 11	865.00	880	98.3%
SEMANA 12	678.00	684	99.1%
			98%

Realizado por: ESPINOZA LAUREANO, JHONTAN RAUL  
RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ

Revisado por: EDMUNDO TORRES RIVAS PLATA



**Jefe de Operaciones**  
Edmundo Torres  
Firma y sello

**GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACI3N DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA**

<b>Indicador</b>	<b>ENTREGA A TIEMPO</b>	
<b>Formula del indicador</b>	ERM= $\frac{\text{PEDIDOS ENTREGADOS}}{\text{TOTAL DE PEDIDOS}}$	X100
<b>Empresa</b>		

ITEM (Poblaci3n)	ENTREGA A TIEMPO		
	PEDIDOS ENTREGADOS	TOTAL DE PEDIDOS	ET %
SEMANA 1	131	138	95%
SEMANA 2	137	143	96%
SEMANA 3	126	130	97%
SEMANA 4	104	110	95%
SEMANA 5	139	142	98%
SEMANA 6	121	130	93%
SEMANA 7	102	118	86%
SEMANA 8	125	131	95%
SEMANA 9	96	102	94%
SEMANA 10	116	120	97%
SEMANA 11	105	108	97%
SEMANA 12	82	90	91%
			95%

Realizado por: ESPINOZA LAUREANO, JHONTAN RAUL  
RICALDI ANGLAS, JENIFER ADALIZ

Revisado por: EDMUNDO TORRES RIVAS PLATA



**Jefe de Operaciones**  
Edmundo Torres  
Firma y sello

## Anexo 7. Toma de Tiempo de Recepción

RECOLECCIÓN DE DATOS DE TIEMPO DE VERIFICACIÓN DE INGRESO VEHICULAR SEGÚN CITAS								
PROVEEDOR	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	8	9	11	11	10	10	12	10
SIKA PERU SA	10	12	14	15	11	13	15	13
COMMUNICATIONS	8	13	15	14	8	13	11	12
LIFE PERU S.A.	10	9	10	8	14	14	12	11
KOSSODO S.A.C.	13	12	8	10	14	11	15	12
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	12	13	10	15	8	13	15	12
GC. TELECOM S.A.	9	9	10	11	14	8	15	11
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	11	13	12	11	12	15	14	13
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	10	13	11	13	11	15	11	12
ALERTA TECNICA IMPORT EIRL	8	8	12	8	8	9	8	9
CONSORCIO METALURGICO SA	12	15	14	13	10	15	8	12
ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	10	14	9	10	14	9	11	11
MARCO PERUANA SA	8	11	13	10	8	14	13	11
BULTACO DEL PERU S.A.C.	14	15	12	14	10	13	14	13
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	15	14	10	14	9	13	11	12
3M PERU SA	9	8	13	14	13	12	11	11
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	13	14	9	15	11	9	10	12
EPLI S.A.C.	14	8	8	12	15	12	14	12
QSI PERU S.A.	14	12	10	13	13	15	10	12
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	14	11	11	12	9	12	10	11

RECOLECCIÓN DE DATOS DE TIEMPO DE TRASLADO A OFICINA Y ALMACEN VOLCAN								
PROVEEDOR	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	11	6	10	11	7	6	6	8
SIKA PERU SA	9	11	9	14	10	10	15	11
COMMUNICATIONS	12	13	10	9	12	9	12	11
LIFE PERU S.A.	13	7	14	6	10	6	10	9
KOSSODO S.A.C.	7	6	9	11	12	9	7	9
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	6	6	5	13	15	6	10	9
GC. TELECOM S.A.	10	7	6	13	7	5	15	9
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	10	11	11	14	13	6	13	11
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	9	15	12	11	10	12	13	12



ALERTA TECNICA IMPORTE IRL	8	14	11	7	7	15	10	10
CONSORCIO METALURGICO SA	13	15	8	7	10	8	13	11
ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	5	11	10	5	14	11	10	9
MARCO PERUANA SA	10	12	13	15	15	12	12	13
BULTACO DEL PERU S.A.C.	9	13	9	8	15	15	12	12
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	10	10	6	8	6	9	12	9
3M PERU SA	11	14	10	6	6	12	13	10
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	15	5	11	5	13	11	7	10
EPLI S.A.C.	6	13	15	5	14	6	7	9
QSI PERU S.A.	12	13	6	10	11	12	8	10
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	5	6	13	11	11	7	15	10

RECOLECCIÓN DE DATOS DE TIEMPO DE RECEPCIÓN DE GUIAS DE PROVEEDOR								
PROVEEDOR	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	3	3	5	4	3	4	4	4
SIKA PERU SA	3	3	3	4	3	3	4	3
COMMUNICATIONS	3	3	4	4	5	5	5	4
LIFE PERU S.A.	5	5	5	4	3	3	5	4
KOSSODO S.A.C.	3	5	3	4	5	4	4	4
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	5	4	5	4	4	5	3	4
GC. TELECOM S.A.	4	5	5	4	4	3	3	4
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	3	3	4	3	3	4	4	3
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	5	3	5	4	3	5	5	4
ALERTA TECNICA IMPORTE IRL	5	4	5	4	4	5	3	4
CONSORCIO METALURGICO SA	3	3	5	4	3	4	5	4
ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	3	5	3	3	5	4	4	4
MARCO PERUANA SA	4	4	4	5	5	5	3	4
BULTACO DEL PERU S.A.C.	4	4	3	4	5	4	3	4
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	3	5	5	4	3	3	3	4
3M PERU SA	3	4	4	5	4	5	4	4
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	3	5	4	5	4	3	3	4
EPLI S.A.C.	4	3	5	5	5	5	4	4
QSI PERU S.A.	5	5	4	4	5	5	3	4
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	3	4	5	4	4	4	3	4

RECOLECCIÓN DE DATOS DE TIEMPO DE VERIFICACIÓN DE GUIAS CON SISTEMA								
PROVEEDOR	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	23	19	23	16	19	16	15	19
SIKA PERU SA	24	19	18	21	25	25	25	22
COMMUNICATIONS	22	20	23	16	21	23	15	20
LIFE PERU S.A.	25	21	20	20	23	15	18	20
KOSSODO S.A.C.	25	15	19	21	16	19	24	20
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	23	24	20	23	19	16	17	20
GC. TELECOM S.A.	16	21	24	24	18	19	24	21
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	15	19	22	25	20	16	21	20
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	22	18	18	15	20	22	19	19
ALERTA TECNICA IMPORT EIRL	24	23	20	24	24	25	19	23
CONSORCIO METALURGICO SA	20	15	22	23	17	21	17	19
ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	18	21	24	25	25	23	15	22
MARCO PERUANA SA	22	19	24	24	22	21	23	22
BULTACO DEL PERU S.A.C.	21	17	22	16	17	22	25	20
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	16	20	18	18	25	20	23	20
3M PERU SA	24	22	15	23	15	20	24	20
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	19	18	21	16	15	24	20	19
EPLI S.A.C.	20	22	24	17	16	25	24	21
QSI PERU S.A.	19	15	22	16	22	19	16	18
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	23	16	20	16	23	17	22	20

RECOLECCIÓN DE DATOS DE TIEMPO DE DESCARGA DE MATERIALES								
PROVEEDOR	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	40	31	39	16	42	26	16	30
SIKA PERU SA	34	45	36	24	36	44	36	36
COMMUNICATIONS	17	39	45	29	35	35	43	35
LIFE PERU S.A.	28	21	44	19	27	30	24	28
KOSSODO S.A.C.	42	29	33	17	28	32	23	29
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	28	32	15	24	37	40	39	31
GC. TELECOM S.A.	26	44	18	29	40	27	35	31
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	33	16	27	33	30	33	25	28
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	33	41	15	44	28	23	40	32

ALERTA TECNICA IMPORT EIRL	16	22	32	24	39	44	28	29
CONSORCIO METALURGICO SA	26	36	40	27	19	41	36	32
ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	28	44	44	24	35	41	25	34
MARCO PERUANA SA	39	25	34	27	23	34	29	30
BULTACO DEL PERU S.A.C.	28	41	24	37	36	21	24	30
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	26	20	38	23	44	39	15	29
3M PERU SA	33	22	36	36	23	24	19	28
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	25	18	24	37	42	29	28	29
EPLI S.A.C.	16	30	29	36	36	18	42	30
QSI PERU S.A.	33	29	44	18	41	17	36	31
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	20	32	17	17	31	31	32	26

RECOLECCIÓN DE DATOS DE TIEMPO DE VERIFICACIÓN DE GUIAS Y FISICOS DE MATERIALES								
PROVEEDOR	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	127	65	129	64	58	138	44	89
SIKA PERU SA	121	110	54	126	29	112	10	80
COMMUNICATIONS	37	79	128	177	159	170	165	131
LIFE PERU S.A.	45	129	64	159	175	136	55	109
KOSSODO S.A.C.	63	92	57	150	192	150	159	123
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	38	59	37	44	19	32	37	38
GC. TELECOM S.A.	33	103	100	71	75	48	97	75
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	18	78	30	47	82	34	45	48
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	16	41	19	24	50	35	27	30
ALERTA TECNICA IMPORT EIRL	29	26	55	21	16	36	16	28
CONSORCIO METALURGICO SA	42	22	10	58	20	28	57	34
ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	80	41	64	96	40	79	45	64
MARCO PERUANA SA	158	40	171	148	114	67	155	122
BULTACO DEL PERU S.A.C.	114	101	41	108	95	166	134	108
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	172	82	69	174	71	150	164	126
3M PERU SA	177	60	200	133	87	103	193	136
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	99	36	66	70	83	108	68	76
EPLI S.A.C.	26	88	86	23	58	18	18	45
QSI PERU S.A.	82	37	20	73	102	46	46	58
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	64	214	89	225	185	148	90	145

RECOLECCIÓN DE DATOS DE TIEMPO DE VERIFICACIÓN DE ETIQUETADOS								
PROVEEDOR	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	114	71	141	115	58	61	65	89
SIKA PERU SA	20	17	93	53	93	26	51	50
COMMUNICATIONS	97	61	53	99	124	94	94	89
LIFE PERU S.A.	134	75	84	105	73	45	93	87
KOSSODO S.A.C.	117	108	24	27	34	77	75	66
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	77	22	87	53	87	68	139	76
GC. TELECOM S.A.	86	145	45	42	121	19	92	79
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	134	54	123	28	104	69	94	87
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	115	51	22	50	134	39	113	75
ALERTA TECNICA IMPORT EIRL	110	91	47	142	97	111	35	90
CONSORCIO METALURGICO SA	69	15	114	126	109	79	90	86
ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	56	72	120	103	59	125	71	87
MARCO PERUANA SA	131	124	80	48	60	101	49	85
BULTACO DEL PERU S.A.C.	88	53	53	135	107	122	14	82
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	25	106	98	50	32	42	23	54
3M PERU SA	73	19	57	35	99	124	92	71
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	49	141	111	100	15	145	51	87
EPLI S.A.C.	68	83	89	38	112	129	114	90
QSI PERU S.A.	60	27	25	82	113	14	11	47
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	93	69	126	142	95	29	69	89

RECOLECCIÓN DE DATOS DE TIEMPO DE SEPARACIÓN DE MATERIAL SEGÚN SU TAMAÑO								
PROVEEDOR	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	29	27	25	30	24	19	11	24
SIKA PERU SA	12	21	23	15	10	25	10	17
COMMUNICATIONS	13	17	25	18	19	19	12	18
LIFE PERU S.A.	15	14	22	20	12	21	24	18
KOSSODO S.A.C.	29	24	25	14	16	19	20	21
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	28	17	29	25	10	20	14	20
GC. TELECOM S.A.	17	22	23	30	26	12	26	22
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	17	20	17	21	30	16	21	20
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	24	18	11	25	15	18	24	19
ALERTA TECNICA IMPORT EIRL	13	10	21	25	14	10	14	15
CONSORCIO METALURGICO SA	26	10	12	30	11	15	14	17

ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	11	14	12	25	22	17	28	18
MARCO PERUANA SA	23	22	15	21	24	24	29	23
BULTACO DEL PERU S.A.C.	18	14	28	24	12	13	16	18
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	15	13	27	13	17	21	20	18
3M PERU SA	18	11	23	13	15	21	12	16
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	17	29	20	12	15	10	14	17
EPLI S.A.C.	22	26	12	14	22	28	30	22
QSI PERU S.A.	18	19	27	21	21	11	21	20
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	10	27	18	29	26	22	14	21

RECOLECCIÓN DE DATOS DE TIEMPO DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES SEGÚN ABC								
PROVEEDOR	TIEMP O (min)	TIEMP O (min)	TIEMP O (min)	TIEMP O (min)	TIEMP O (min)	TIEMP O (min)	TIEMP O (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	22	20	19	24	25	20	15	21
SIKA PERU SA	20	22	19	20	17	15	19	19
COMMUNICATIONS	21	23	17	24	23	24	18	21
LIFE PERU S.A.	24	16	15	19	18	16	22	19
KOSSODO S.A.C.	22	25	19	25	20	18	25	22
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	16	15	16	25	22	20	16	19
GC. TELECOM S.A.	19	22	20	15	17	17	22	19
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	15	22	24	20	16	22	19	20
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	22	21	22	25	17	23	16	21
ALERTA TECNICA IMPORTE IRL	19	22	23	20	19	21	22	21
CONSORCIO METALURGICO SA	23	22	25	21	18	22	20	22
ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	18	22	22	21	22	16	17	20
MARCO PERUANA SA	23	21	19	22	22	24	19	21
BULTACO DEL PERU S.A.C.	18	19	25	24	20	20	23	21
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	15	24	22	17	20	19	18	19
3M PERU SA	17	25	23	23	24	18	24	22
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	21	18	20	23	18	24	16	20
EPLI S.A.C.	18	18	17	24	17	23	25	20
QSI PERU S.A.	18	19	22	24	16	20	21	20
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	20	23	20	21	21	16	21	20

RECOLECCIÓN DE DATOS DE M TIEMPO DE VERIFICACIÓN DE MATERIALES DISCOS SUBE AL SISTEMA								
PROVEEDOR	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	20	30	21	19	15	27	16	21
SIKA PERU SA	25	35	15	29	16	34	24	25
COMMUNICATIONS	44	41	31	41	41	41	44	40
LIFE PERU S.A.	14	13	13	12	11	16	18	14
KOSSODO S.A.C.	11	18	17	16	10	17	12	14
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	11	18	13	11	19	13	10	14
GC. TELECOM S.A.	21	32	14	14	14	29	23	21
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	88	89	76	83	67	56	58	74
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	15	18	18	19	15	20	17	17
ALERTA TECNICA IMPORT EIRL	35	39	37	36	36	36	36	36
CONSORCIO METALURGICO SA	10	10	20	18	16	20	13	15
ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	28	43	22	30	26	16	33	28
MARCO PERUANA SA	20	31	40	33	22	29	25	29
BULTACO DEL PERU S.A.C.	16	18	20	33	21	23	36	24
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	63	64	33	30	44	64	38	48
3M PERU SA	38	55	59	36	57	55	38	48
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	29	21	24	27	25	20	25	24
EPLI S.A.C.	34	36	32	27	42	32	25	33
QSI PERU S.A.	41	24	49	45	34	41	22	37
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	39	41	53	52	39	42	50	45

RECOLECCIÓN DE DATOS DE TIEMPO DE INVENTARIO FINAL								
PROVEEDOR	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Pro m.
BM IMPRESORES S R LTDA	56	32	44	40	35	39	37	40
SIKA PERU SA	54	37	60	44	45	38	44	46
COMMUNICATIONS	45	47	30	51	57	38	34	43
LIFE PERU S.A.	41	53	46	36	37	57	34	43
KOSSODO S.A.C.	59	57	46	45	39	54	42	49
IMPORTADORA DE RODAMIENTOS S.A.C.	60	41	32	55	50	49	30	45
GC. TELECOM S.A.	56	48	51	56	30	46	40	47
ELECTRO FERRO CENTRO S.A.C.	47	43	52	39	36	47	44	44
ULMA ENCOFRADOS PERU S.A.	38	54	51	56	31	54	42	47
ALERTA TECNICA IMPORT EIRL	33	37	45	60	32	49	32	41

CONSORCIO METALURGICO S A	55	53	30	33	50	40	45	44
ABC IMPORTACIONES Y SERVICIOS S.R.L	58	36	50	30	58	54	55	49
MARCO PERUANA S A	44	31	55	37	40	50	37	42
BULTACO DEL PERU S.A.C.	60	41	32	34	39	31	33	39
FERREYROS SOCIEDAD ANONIMA	50	31	41	35	52	36	59	43
3M PERU S A	47	35	30	46	34	58	38	41
TRANSGLOBAL REPRESENTACIONES S.A.C	52	42	42	32	48	44	42	43
EPLI S.A.C.	34	32	53	33	59	52	37	43
QSI PERU S.A.	35	30	36	34	36	58	52	40
EPIROC PERU SOCIEDAD ANONIMA	54	33	31	55	31	44	44	42

### Anexo 8. Toma de Tiempo de Despacho

RECOLECCIÓN DE DATOS DEL PEDIDOS DEL DIA								
VOLCAN	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Prom.
ALPAMARCA	9	10	15	20	6	19	5	12
ANDAYCHAGUA	16	16	16	19	19	16	15	17
CARAHUACRA	22	22	24	24	20	21	22	22
CERRO DE PASCO	24	27	21	29	28	26	30	26
OXIDOS	13	14	12	15	10	12	13	13
CHUNGAR	24	24	23	25	29	26	28	26
SAN CRISTOBAL	33	25	34	28	30	29	29	30
TICLIO	8	10	9	5	10	8	6	8

RECOLECCIÓN DE DATOS DE PROGRAMACIÓN DE TRANSPORTE								
	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Prom.
ALPAMARCA	107	118	74	50	58	104	71	83
ANDAYCHAGUA	55	63	88	102	108	66	108	84
CARAHUACRA	56	52	86	115	94	46	69	74
CERRO DE PASCO	112	73	61	91	72	82	66	80
OXIDOS	52	55	96	119	102	54	114	85
CHUNGAR	108	117	78	111	111	56	70	93
SAN CRISTOBAL	88	99	45	114	87	107	71	87
TICLIO	68	81	78	107	86	115	54	84

RECOLECCIÓN DE DATOS DE INGRESO VEHICULAR								
	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Prom.
ALPAMARCA	6	8	6	15	14	11	5	9
ANDAYCHAGUA	10	12	12	9	11	10	8	10
CARAHUACRA	13	7	15	15	14	5	6	11
CERRO DE PASCO	10	7	9	9	10	12	9	9
OXIDOS	15	8	8	8	10	14	7	10
CHUNGAR	11	11	15	15	10	15	7	12
SAN CRISTOBAL	5	6	6	10	8	11	15	9
TICLIO	13	9	5	7	15	13	15	11

RECOLECCIÓN DE DATOS DE CRONOGRAMA DE DESPACHO								
	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Prom.
ALPAMARCA	12	14	13	15	10	12	10	12
ANDAYCHAGUA	18	15	10	18	17	10	10	14
CARAHUACRA	13	16	10	14	16	10	11	13
CERRO DE PASCO	10	16	11	16	12	15	13	13
OXIDOS	15	17	10	10	14	18	16	14
CHUNGAR	13	10	18	14	14	13	12	13
SAN CRISTOBAL	14	14	12	10	16	18	18	15
TICLIO	11	15	13	14	17	17	11	14

RECOLECCIÓN DE DATOS DE LISTA DE MATERIALES PARA PICKING								
	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Prom.
ALPAMARCA	21	22	21	20	25	17	13	20
ANDAYCHAGUA	14	18	27	25	22	23	13	20
CARAHUACRA	28	27	22	22	28	26	20	25
CERRO DE PASCO	24	24	24	27	28	25	17	24
OXIDOS	18	17	18	15	22	20	26	19
CHUNGAR	14	22	26	15	27	13	19	19
SAN CRISTOBAL	21	20	22	23	28	18	18	21
TICLIO	18	19	25	17	18	22	18	20



RECOLECCIÓN DE DATOS DE EJECUCIÓN DE DESPACHO								
	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Prom.
ALPAMARCA	21	20	26	23	21	22	23	22
ANDAYCHAGUA	21	22	20	29	21	22	29	23
CARAHUACRA	29	21	25	28	28	20	20	24
CERRO DE PASCO	28	20	25	23	25	21	26	24
OXIDOS	25	24	22	27	20	20	21	23
CHUNGAR	26	24	21	25	28	27	24	25
SAN CRISTOBAL	25	24	26	28	29	27	28	27
TICLIO	27	25	22	25	23	27	20	24

RECOLECCIÓN DE DATOS DE CARGA DE MATERIALES								
	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Prom.
ALPAMARCA	228	266	257	205	238	269	262	246
ANDAYCHAGUA	214	258	265	244	234	219	200	233
CARAHUACRA	253	229	209	247	249	250	255	242
CERRO DE PASCO	266	223	244	270	221	223	268	245
OXIDOS	241	248	254	206	258	270	209	241
CHUNGAR	239	227	209	221	239	270	254	237
SAN CRISTOBAL	231	238	270	230	212	238	220	234
TICLIO	215	200	231	258	228	203	238	225

RECOLECCIÓN DE DATOS DE GENERAR GUIAS DE TRANSPORTE								
	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Prom.
ALPAMARCA	13	11	15	14	19	12	20	15
ANDAYCHAGUA	20	10	18	12	13	11	17	14
CARAHUACRA	16	10	16	15	12	14	12	14
CERRO DE PASCO	16	20	13	16	20	15	11	16
OXIDOS	10	11	14	14	18	16	17	14
CHUNGAR	12	15	13	16	12	17	15	14
SAN CRISTOBAL	11	18	18	18	15	15	14	16
TICLIO	17	10	13	11	16	18	16	14

RECOLECCIÓN DE DATOS DE FIRMA DE SALIDA DE TRANSPORTE								
	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	Prom.
ALPAMARCA	10	10	7	6	6	8	9	8
ANDAYCHAGUA	8	10	6	5	10	9	5	8
CARAHUACRA	7	9	5	9	6	6	7	7
CERRO DE PASCO	6	6	8	8	7	5	6	7
OXIDOS	10	7	10	7	10	5	8	8
CHUNGAR	10	6	10	8	8	10	7	8
SAN CRISTOBAL	8	10	8	8	10	7	9	9
TICLIO	6	7	8	7	10	10	6	8

RECOLECCIÓN DE DATOS DE LLEGA A UNIDAD MINERA								
	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	TIEMPO (min)	
ALPAMARCA	791	747	774	755	762	746	730	758
ANDAYCHAGUA	882	849	842	896	881	841	843	862
CARAHUACRA	770	771	750	780	772	734	766	763
CERRO DE PASCO	1127	1087	1091	1126	1110	1126	1095	1109
OXIDOS	1099	1113	1115	1130	1112	1111	1106	1112
CHUNGAR	579	596	540	574	562	553	572	568
SAN CRISTOBAL	827	803	817	801	801	788	822	808
TICLIO	620	664	615	667	645	620	627	637

# ANEXO 9. DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

## Anexo I

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr.: (LUYO RODRIGUEZ, JAIME)  
Docente universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Jenifer Adaliz Ricaldi Anglas y Jhonatan Raul Espinoza Laureano, estudiante del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es:

**“Gestión De Inventario Para Incrementar La Satisfacción Del Cliente Interno De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate 2022”**

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

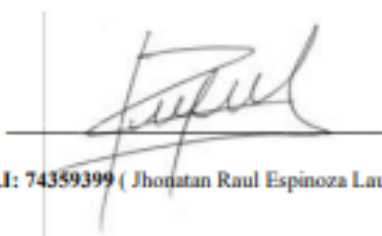
El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
D.N.I: 75993271 (Jenifer Adaliz Ricaldi Anglas)

  
D.N.I: 74359399 (Jhonatan Raul Espinoza Laureano)

**ANEXO 2**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES GESTIÓN DE INVENTARIO Y SATISFACCION DE CLIENTE**

<b>GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A, ATE 2022</b>						
<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMULAS</b>	<b>ESCALA</b>
Variable Independiente:  <b>GESTIÓN DE INVENTARIO</b>	Meana (2017, p. 3), "Es el control y la verificación de los materiales o bienes existentes en la empresa disponibles para el pedido del cliente, también es importante tener un inventario adecuado que nos ayude a valorizar las mercancías disponibles a diarios."	La gestión de inventario tiene el objetivo de mejorar el proceso y el registro de forma eficiente desde un inicio hasta el final de abastecimiento de mercancía.	RECEPCIÓN	RECEPCIÓN DE MATERIALES	$RM = \frac{\text{TIEMPO ESTANDAR DE RECEPCIÓN}}{\text{TIEMPO REAL DE RECEPCIÓN}} \times 100$	RAZÓN
			PULL AND PUSH	DESPACHO DE MATERIALES	$DM = \frac{\text{TIEMPO ESTANDAR DE DESPACHO}}{\text{TIEMPO REAL DE DESPACHO}} \times 100$	RAZÓN
			GESTIÓN DE STOK	ROTACIÓN DE MATERIALES	$RM = \frac{\text{CONSUMO TOTAL DE MATERIALES}}{\text{EXISTENCIAS TOTAL DE MATERIALES}} \times 100$	RAZÓN
Variable Dependiente:  <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Para Gonzales, Carmona y Rivas (2016, p. 11), "Es adaptar de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y fidelización".	La satisfacción al cliente es dar de manera rápida la capacidad de respuesta cumpliendo las expectativas del cliente dando la fiabilidad y calidad de servicio.	FIABILIDAD	ENTREGA SIN ERROR	$ESE = \frac{\text{TOTAL DE ENTREGAS - ENTREGAS NO CONFORME}}{\text{TOTAL DE ENTREGAS}} \times 100$	RAZÓN
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	ENTREGAS A TIEMPO	$ET = \frac{\text{PEDIDOS ENTREGADOS}}{\text{TOTAL DE PEDIDOS}} \times 100$	RAZÓN

## ANEXO 3

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Son todos los recursos que se usan, controlan las existencias que se encuentran en el almacén.

#### Variable 1:

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** ESTUDIO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO EN EL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANAS S.A.

El inventario en una organización tiene el control de cómo y cuándo almacenar con el propósito de organizar las operaciones, cubriendo variaciones de demanda y flexibilidad en la programación de entradas y salientes.

#### DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE INVENTARIO:

1. **Recepción:** Esta dimensión nos ayudará a medir el tiempo de la entrega de materiales a un almacén y cuán importante es llevar el control de estos ingresos para lograr obtener un almacén adecuado.
2. **Push and Pull:** Esta dimensión ayuda a pronosticar la demanda logrando así conocer el stock según sus movimientos de entradas y salidas para lo cual usaremos en la investigación y mediremos el tiempo de despacho con esta herramienta.
3. **Gestión de stock:** Esta dimensión nos ayudará a Crear un diseño o mapa para realizar las funciones de un almacén son técnicas que ayudarán a llevar el control mejor de los materiales existentes reduciendo horas muertas y márgenes de errores elevados en la atención.

#### Variable 2:

**VARIABLE DEPENDIENTE:** SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANAS S.A

1. **Fiabilidad:** Esta dimensión nos enseña el camino donde se lleva a cumplir las condiciones y expectativas que el cliente requiere y pide a la empresa con la confianza brindada mediante el resultado que nace en la fiabilidad, esto nos ayudara a conseguir la fidelización y estabilidad con el cliente.
2. **Capacidad de Respuesta:** Esta dimensión analiza el servicio que pide el cliente rápidamente y de garantía, de tal forma que generará confianza y credibilidad con lo que ofrece la empresa.

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Variables	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Variable independiente: Gestión de inventario</b>							
<b>Dimensión 1 : Recepción</b>							
Indicador: Recepción de materiales = $\frac{\text{Tiempo Estándar De Recepción}}{\text{Tiempo Real De Recepción}} \times 100$	X		X		X		
<b>Dimensión 2 : Push and Pull</b>							
Indicador: Despacho de materiales = $\frac{\text{Tiempo Estándar De Despacho}}{\text{Tiempo Real De Despacho}} \times 100$	X		X		X		
<b>Dimensión 3 : Gestión de stock</b>							
Indicador: Rotación de Materiales = $\frac{\text{Consumo Total de Materiales}}{\text{Existencia Total de Materiales}} \times 100$	X		X		X		
<b>Variable Dependiente: Satisfacción del cliente</b>							
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>							
Indicador: Entrega Sin Error = $\frac{\text{Total de entregas} - \text{Entregas no conforme}}{\text{Total de Entregas}} \times 100$	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>							
Indicador: Entregas a tiempo = $\frac{\text{Pedidos Entregados}}{\text{Total de Pedidos}} \times 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Asegurar que mejorar la satisfacción interna sea un problema de investigación a mejorar.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: Luyo Rodriguez, Jaime      DNI: 40083694      de Noviembre del 2022  
14 de octubre de 2022

Especialidad del evaluador: Ingeniería Industrial

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Anexo 1**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Mgtr.: PIZARRO BARBARAN, CARLOS CESAR  
Docente universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Jenifer Adaliz Ricaldi Anglas y Jhonatan Raul Espinoza Laureano, estudiante del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es:

**"Gestión De Inventario Para Incrementar La Satisfacción Del Cliente Interno De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate 2022"**

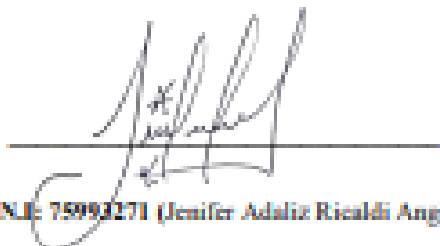
y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



D.N.I: 75993271 (Jenifer Adaliz Ricaldi Anglas)



D.N.I: 74359399 ( Jhonatan Raul Espinoza Laureano)

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES GESTIÓN DE INVENTARIO Y SATISFACCION DE CLIENTE

GESTIÓN DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA BAVAR AGENTES DE ADUANA S.A, ATE 2022						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFICCIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	FORMULAS	ESCALA
Variable Independiente:  GESTIÓN DE INVENTARIO	Meana (2017, p. 3), "Es el control y la verificación de los materiales o bienes existentes en la empresa disponibles para el pedido del cliente, también es importante tener un inventario adecuado que nos ayude a realizar las mercancías disponibles a diario."	La gestión de inventario tiene el objetivo de mejorar el proceso y el registro de forma eficiente desde un inicio hasta el final de abastecimiento de mercancía.	RECEPCIÓN	RECEPCIÓN DE MATERIALES	$RM = \frac{\text{TIEMPO ESTANDAR DE RECEPCIÓN}}{\text{TIEMPO REAL DE RECEPCIÓN}} \times 100$	RAZON
			PULL AND PUSH	DESPACHO DE MATERIALES	$DM = \frac{\text{TIEMPO ESTANDAR DE DESPACHO}}{\text{TIEMPO REAL DE DESPACHO}} \times 100$	RAZON
			GESTIÓN DE STOK	ROTACIÓN DE MATERIALES	$RM = \frac{\text{CONSUMO TOTAL DE MATERIALES}}{\text{EXISTENCIAS TOTAL DE MATERIALES}} \times 100$	RAZON
Variable Dependiente:  SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Para González, Camero y Rivas (2016, p. 11), "Es adaptar de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y fidelización".	La satisfacción al cliente es dar de manera rápida la capacidad de respuesta cumpliendo las expectativas del cliente dando la fiabilidad y calidad de servicio.	FABILIDAD	ENTREGA SIN ERROR	$ESE = \frac{\text{TOTAL DE ENTREGAS- ENTREGAS NO CONFORME}}{\text{TOTAL DE ENTREGAS}} \times 100$	RAZON
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	ENTREGAS A TIEMPO	$ET = \frac{\text{PEDIDOS ENTREGADOS}}{\text{TOTAL DE PEDIDOS}} \times 100$	RAZON



## ANEXO 3

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Son todos los recursos que se usan, controlan las existencias que se encuentran en el almacén.

#### Variable 1:

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** ESTUDIO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO EN EL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANAS S.A.

El inventario en una organización tiene el control de cómo y cuándo almacenar con el propósito de organizar las operaciones, cubriendo variaciones de demanda y flexibilidad en la programación de entradas y salientes.

#### DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE INVENTARIO:

1. **Recepción:** Esta dimensión nos ayudará a medir el tiempo de la entrega de materiales a un almacén y cuán importante es llevar el control de estos ingresos para lograr obtener un almacén adecuado.
2. **Push and Pull:** Esta dimensión ayuda a pronosticar la demanda logrando así conocer el stock según sus movimientos de entradas y salidas para lo cual usaremos en la investigación y mediremos el tiempo de despacho con esta herramienta.
3. **Gestión de stock:** Esta dimensión nos ayudará a Crear un diseño o mapa para realizar las funciones de un almacén son técnicas que ayudarán a llevar el control mejor de los materiales existentes reduciendo horas muertas y márgenes de errores elevados en la atención.

#### Variable 2:

**VARIABLE DEPENDIENTE:** SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANAS S.A

1. **Fiabilidad:** Esta dimensión nos enseña el camino donde se lleva a cumplir las condiciones y expectativas que el cliente requiere y pide a la empresa con la confianza brindada mediante el resultado que nace en la fiabilidad, esto nos ayudara a conseguir la fidelización y estabilidad con el cliente.
2. **Capacidad de Respuesta:** Esta dimensión analiza el servicio que pide el cliente rápidamente y de garantía, de tal forma que generará confianza y credibilidad con lo que ofrece la empresa.

## Anexo 4

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Variables	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Variable independiente: Gestión de inventario</b>							
<b>Dimensión 1 : Recepción</b>							
Indicador: Recepción de materiales = $\frac{\text{Tiempo Estándar De Recepción}}{\text{Tiempo Real De Recepción}} \times 100$	X		X		X		
<b>Dimensión 2 : Push and Pull</b>							
Indicador: Despacho de materiales = $\frac{\text{Tiempo Estándar De Despacho}}{\text{Tiempo Real De Despacho}} \times 100$	X		X		X		
<b>Dimensión 3 : Gestión de stock</b>							
Indicador: Rotación de Materiales = $\frac{\text{Consumo Total de Materiales}}{\text{Existencia Total de Materiales}} \times 100$	X		X		X		
<b>Variable Dependiente: Satisfacción del cliente</b>							
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>							
Indicador: Entrega Sin Error = $\frac{\text{Total de entregas} - \text{Entregas no conforme}}{\text{Total de Entregas}} \times 100$	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>							
Indicador: Entregas a tiempo = $\frac{\text{Pedidos Entregados}}{\text{Total de Pedidos}} \times 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Pizarro Barbaran Carlos Cesar**

**DNI: 07565210**

**Especialidad del evaluador: Ingeniero Industrial**



**Carlos César Pizarro Barbarán**  
**DNI n.º 07565210**

**1** Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**2** Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

**3** Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Lima 13 de octubre de 2022**

**Anexo I**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Mgr.: (HERNAN GONZALO, ALMONTE UCAÑAN)  
Docente universidad Cesar Vallejo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Jenifer Adaliz Ricaldi Anglas y Jhonatan Raul Espinoza Laureano, estudiante del programa de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede ATE, promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Ingeniero Industrial.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es:

**“Gestión De Inventario Para Incrementar La Satisfacción Del Cliente Interno De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate 2022”**

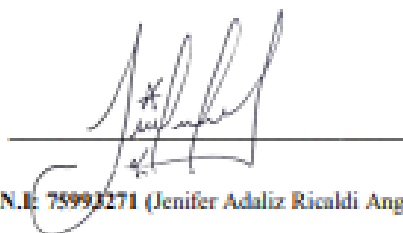
y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**D.N.I: 75993271 (Jenifer Adaliz Ricaldi Anglas)**



**D.N.I: 74359399 (Jhonatan Raul Espinoza Laureano)**

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES GESTIÓN DE INVENTARIO Y SATISFACCION DE CLIENTE

GESTION DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A. ATE 2022						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFICCIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	FORMULAS	ESCALA
Variable Independiente:  GESTIÓN DE INVENTARIO	Meana (2017, p. 3), "Es el control y la verificación de los materiales o bienes existentes en la empresa disponibles para el pedido del cliente, también es importante tener un inventario adecuado que nos ayude a valorizar las mercancías disponibles a diarios.*"	La gestión de inventario tiene el objetivo de mejorar el proceso y el registro de forma eficiente desde un inicio hasta el final de abastecimiento de mercancía.	RECEPCIÓN	RECEPCIÓN DE MATERIALES	$RM = \frac{\text{TIEMPO ESTANDAR DE RECEPCIÓN}}{\text{TIEMPO REAL DE RECEPCIÓN}} \times 100$	RAZON
			PULL AND PUSH	DESPACHO DE MATERIALES	$DM = \frac{\text{TIEMPO ESTANDAR DE DESPACHO}}{\text{TIEMPO REAL DE DESPACHO}} \times 100$	RAZON
			GESTIÓN DE STOK	ROTACIÓN DE MATERIALES	$RM = \frac{\text{CONSUMO TOTAL DE MATERIALES}}{\text{EXISTENCIAS TOTAL DE MATERIALES}} \times 100$	RAZON
Variable Dependiente:  SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Para Gonzales, Carmona y Rivas (2016, p. 11), "Es adaptar de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y fidelización".	La satisfacción al cliente es dar de manera rápida la capacidad de respuesta cumpliendo las expectativas del cliente dando la fiabilidad y calidad de servicio.	FIABILIDAD	ENTREGA SIN ERROR	$ESE = \frac{\text{TOTAL DE ENTREGAS} - \text{ENTREGAS NO CONFORME}}{\text{TOTAL DE ENTREGAS}} \times 100$	RAZON
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	ENTREGAS A TIEMPO	$ET = \frac{\text{PEDIDOS ENTREGADOS}}{\text{TOTAL DE PEDIDOS}} \times 100$	RAZON

## ANEXO 3

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE:

Son todos los recursos que se usan, controlan las existencias que se encuentran en el almacén.

#### Variable 1:

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** ESTUDIO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO EN EL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANAS S.A.

El inventario en una organización tiene el control de cómo y cuándo almacenar con el propósito de organizar las operaciones, cubriendo variaciones de demanda y flexibilidad en la programación de entradas y salientes.

#### DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE INVENTARIO:

1. **Recepción:** Esta dimensión nos ayudará a medir el tiempo de la entrega de materiales a un almacén y cuán importante es llevar el control de estos ingresos para lograr obtener un almacén adecuado.
2. **Push and Pull:** Esta dimensión ayuda a pronosticar la demanda logrando así conocer el stock según sus movimientos de entradas y salidas para lo cual usaremos en la investigación y mediremos el tiempo de despacho con esta herramienta.
3. **Gestión de stock:** Esta dimensión nos ayudará a Crear un diseño o mapa para realizar las funciones de un almacén son técnicas que ayudarán a llevar el control mejor de los materiales existentes reduciendo horas muertas y márgenes de errores elevados en la atención.

#### Variable 2:

**VARIABLE DEPENDIENTE:** SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SAVAR AGENTES DE ADUANAS S.A.

1. **Fiabilidad:** Esta dimensión nos enseña el camino donde se lleva a cumplir las condiciones y expectativas que el cliente requiere y pide a la empresa con la confianza brindada mediante el resultado que nace en la fiabilidad, esto nos ayudara a conseguir la fidelización y estabilidad con el cliente.
2. **Capacidad de Respuesta:** Esta dimensión analiza el servicio que pide el cliente rápidamente y de garantía, de tal forma que generará confianza y credibilidad con lo que ofrece la empresa.

## Anexo 4

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Variables	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Variable independiente: Gestión de inventario</b>							
<b>Dimensión 1 : Recepción</b>							
Indicador: Recepción de materiales = $\frac{\text{Tiempo Estándar De Recepción}}{\text{Tiempo Real De Recepción}} \times 100$	X		X		X		
<b>Dimensión 2 : Push and Pull</b>							
Indicador: Despacho de materiales = $\frac{\text{Tiempo Estándar De Despacho}}{\text{Tiempo Real De Despacho}} \times 100$	X		X		X		
<b>Dimensión 3 : Gestión de stock</b>							
Indicador: Rotación de Materiales = $\frac{\text{Consumo Total de Materiales}}{\text{Existencia Total de Materiales}} \times 100$	X		X		X		
<b>Variable Dependiente: Satisfacción del cliente</b>							
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>							
Indicador: Entrega Sin Error = $\frac{\text{Total de entregas} - \text{Entregas no conforme}}{\text{Total de Entregas}} \times 100$	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>							
Indicador: Entregas a tiempo = $\frac{\text{Pedidos Entregados}}{\text{Total de Pedidos}} \times 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ] 14 de Oct del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Almonte Ucañan Hemán Gonzalo \_\_\_\_\_ DNI: 68870069 \_\_\_\_\_

Especialidad del evaluador: Ingeniero Industrial \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante



## ANEXO 10. AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA  
OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL



Yo KUOMAN JIMENEZ JAVIER ANDRES, identificado con DNI 73614045, en mi calidad de representante legal de la empresa Savar Agente de Aduanas S.A con R.U.C N° 20100412366, ubicada en la ciudad de ATE, K8.6 LOTE 19 FUNDO LA ESTRELLA.

A la señorita Jenifer Adaliz Ricardi Anglas identificado con DNI N° 75993271 y Sr. Jhonatan Raúl Espinoza Laureano identificado con DNI N° 74359399 egresado/bachiller de la carrera de Ingeniería Industrial para que utilice la siguiente información de la empresa: Datos del almacén (inventario), Razón Social, Misión y Visión, con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller (X) o Tesis (X) para optar al grado de Bachiller (X) y el Título Profesional (X).

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)
- Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
- Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.

JAVIER ANDRES KUOMAN JIMENEZ  
GERENTE GENERAL S.A.

Firma y Sello del Representante  
Legal

DNI: 73614045

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado  
DNI: 75993271

Firma del Egresado  
DNI: 74359399



## ANEXO 11. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD – TURNITIN

Espinoza Laureano, Jhonatan Raul - Ricaldi Anglas, Jenifer Adaliz.pdf

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>8%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repository.unad.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>cyberleninka.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.researchgate.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.idexlab.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	

		<1 %
10	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
11	pe.jobsyd.com Fuente de Internet	<1 %
12	www.argos.dsm.usb.ve Fuente de Internet	<1 %
13	www.scielo.cl Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
16	es.chinajoshua.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.esge.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.ibertek.com Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
10	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<1 %
11	<b>pe.jobsyd.com</b> Fuente de Internet	<1 %
12	<b>www.argos.dsm.usb.ve</b> Fuente de Internet	<1 %
13	<b>www.scielo.cl</b> Fuente de Internet	<1 %
14	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
15	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<1 %
16	<b>es.chinajoshua.com</b> Fuente de Internet	<1 %
17	<b>repositorio.esge.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
18	<b>www.ibertek.com</b> Fuente de Internet	<1 %
19	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
20	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %

21	<a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://revistaagora.com">revistaagora.com</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://dokumen.pub">dokumen.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Tias Business School Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
29	<a href="http://riunet.upv.es">riunet.upv.es</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas    Activo  
Excluir bibliografía    Activo

Excluir coincidencias    Apagado

## ANEXO 12 FOTOS DE EVIDENCIAS





























**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: "Gestión De Inventario Para Incrementar La Satisfacción Del Cliente Interno De La Empresa Savar Agentes De Aduana S.A, Ate 2022", cuyos autores son ESPINOZA LAUREANO JHONATAN RAUL, RICARDI ANGLAS JENIFER ADALIZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, 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, 23 de Noviembre del 2022

<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 electrónicamente por: FRAMOSH el 23-11- 2022 12:40:13

Código documento Trilce: TRI - 0451590