



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Aplicación de la gestión de inventarios para incrementar la
satisfacción del cliente de la empresa Huracán Motors, Ate - Lima 2017**

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

AUTOR

Contreras Salvatierra Diego Armando

ASESOR

Mg. Conde Rosas Roberto Carlos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



.....
Dra. Luz Graciela Sanchez Ramirez
Presidente



.....
Dr. Julio Montoya Molina
Vocal



.....
Mg. Roberto Carlos Conde Rosas
Secretario

DEDICATORIA

Lo dedico a la memoria de mi inolvidable padre Armando Contreras Pino, a mi madre Sabina Salvatierra Carbajal, a mis hermanos y hermanas se los debo a todos ustedes gracias infinitas por haberme apoyado en el transcurso de toda mi vida, mis metas y mi sueño de ser un Profesional, es por ello que este triunfo es por y para ustedes.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los profesores de la Universidad Cesar vallejo por guiarme durante el desarrollo de mi tesis y a todos los que de una manera u otra ha influenciado a lo largo de mi vida para conseguir mi formación personal.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Contreras Salvatierra Diego Armando con DNI N° 74520036, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2017



Diego Armando Contreras Salvatierra

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la gestión de inventarios para incrementar la satisfacción del cliente de la empresa Huracán Motors, Ate - Lima 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniería Industrial.

ÍNDICE

JURADO CALIFICADOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	2
1.1.1 Identificación de problemas.....	4
1.2 Trabajos previos (Antecedentes)	6
1.3 Teorías relacionadas al tema	10
1.3.1 Gestión Logístico	10
1.3.2 Almacenamiento	10
1.3.3 Control de inventarios.....	11
1.3.3.1 Clasificación de productos ABC.....	11
1.3.4 Gestión de stock.....	12
1.3.5 Validación de Despacho y Programación del transporte.....	14
1.3.6 Satisfacción al cliente	14
1.3.7 Calidad de servicio	14
1.4 Formulación del problema	15
1.5 Justificación de estudio	15
1.5.1 Aspecto económico	15
1.5.2 Aspecto practico	15
1.5.3 Aspecto social.....	15
1.6. Hipótesis general	16
1.6. Objetivo general.....	16
II MÉTODO	17
2. MÉTODO	18
2.1 Tipo de investigación	18
2.2 Diseño de investigación.....	18
2.2.1 Nivel de investigación.....	18
2.3 Variables	19
2.4 Variables, Operacionalización	20
2.5 Población muestra	21
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.6.1 Tecnicas.....	22
2.6.2 Instrumentos de recolección de datos	22
2.6.3 Validez y confiabilidad	22
2.7 Métodos de análisis de datos	23
2.8 Aspectos éticos.....	23
III RESULTADOS	24

3.1 Desarrollo experimental.....	25
3.1.1 Propuesta de mejoramiento	26
3.1.2 Nivel de rotación de inventario	26
3.1.3 Exactitud de registro de inventarios (ERI)	27
3.1.4 Diagrama de recorrido.....	28
3.1.5 Stock de seguridad y punto de pedido.....	29
3.1.6 Diagrama de recorrido Propuesto	30
3.2 Estadística descriptiva.....	32
3.3. Estadística Inferencial	34
3.3.2. Validación de hipótesis.....	37
3.3.2.1. Hipótesis General	37
3.3.2.2. Hipótesis Especifica N°1	38
3.3.2.3. Hipótesis Especifica N°2	39
IV DISCUSIONES.....	40
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
VIII. ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Análisis de Pareto.....	4
Tabla N° 2 Variables de operacionalización.....	20
Tabla N° 3 Recolección de datos.....	22
Tabla N° 4 Resultados de inventario deficiente.....	26
Tabla N° 5 Índice de rotación de inventario.....	27
Tabla N° 6 Confiabilidad de registro de inventario.....	28
Tabla N° 7 Cronograma de ejecución.....	31
Tabla N° 8 Indicador de índice de rotación de productos.....	32
Tabla N° 9 Indicador de índice de exactitud de inventario.....	33
Tabla N° 10 Variable de satisfacción de cliente.....	34
Tabla N° 11 Prueba de normalidad satisfacción al cliente.....	34
Tabla N° 12 Nivel de significancia.....	34
Tabla N° 13 Prueba de normalidad entregas a tiempo.....	35
Tabla N° 14 Prueba de normalidad.....	35
Tabla N° 15 Nivel de significancia.....	35
Tabla N° 16 Prueba de normalidad entregas completas.....	36
Tabla N° 17 Prueba de normalidad	36
Tabla N° 18 Nivel de significancia.....	36
Tabla N° 19 Hipótesis satisfacción al cliente.....	37
Tabla N° 20 Prueba de rangos con signos Wilcoxon de satisfacción al cliente.....	37
Tabla N° 21 Hipótesis de entregas a tiempo.....	38
Tabla N° 22 Prueba de los rangos con Wilcoxon de entrega a tiempo.....	38
Tabla N° 23 Hipótesis de entregas completas.....	39
Tabla N° 24 Prueba de rangos con Wilcoxon de entrega completas.....	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Diagrama de Ishikawa.....	4
Gráfico N° 2. Causas que influyen en la insatisfacción del cliente.....	5
Gráfico N° 3 Proceso de recepción y despacho.....	10
Gráfico N° 4 Gestión de inventarios.....	11
Gráfico N° 5 Clasificación ABC.....	12
Gráfico N° 6 Stock de Seguridad y Punto de pedido.....	13
Gráfico N° 7 Flujograma de picking y despacho.....	25
Gráfico N° 8 Recorrido de picking.....	30
Gráfico N° 9 Índice de rotación de productos.....	32
Gráfico N° 10 Índice de exactitud de inventario.....	33

RESUMEN

El presente tesis tiene como objetivo demostrar que la aplicación de la Gestión de inventario incrementa la satisfacción del cliente de la empresa Huracán Motors, Lima-Vitarte 2017.

La aplicación de la gestión de inventarios se dio mejorando las dimensiones con la finalidad reducir las entregas fuera de tiempo y entregas incompletos, para incrementar la calidad de servicio a los clientes.

La población de este estudio está conformada por las 12 semanas antes y después en la medida de mis indicadores aplicados en el área de distribución que se harán antes y después del proceso de despachos realizados y la muestra es de tipo no probabilístico, intencional por el tipo de desarrollo de investigación por lo tanto será igual que la población.

Así mismo, el tipo de investigación es aplicada, por su enfoque cuantitativo y es de diseño cuasi-experimental. Lo datos resultaron ser no paramétricos, por lo tanto para la validación de la hipótesis se usó la prueba de wilcoxon dando como resultado que la aplicación de la gestión de inventarios incremento la Satisfacción del cliente en 12%, las entregas a tiempo 3% y la entregas completas 9% en promedios de medias del antes y del después de la aplicación. Por lo tanto concluyo que la aplicación de la gestión de inventarios en el área de distribución incrementó la satisfacción del cliente en la empresa Huracán Motors.

Palabras clave: Gestión de inventario, stock de seguridad y punto de pedido, entregas completas, satisfacción al cliente.

ABSTRACT

This thesis aims to demonstrate that the application of Inventory Management increases customer satisfaction of the company Huracán Motors, Lima-Vitarte 2017.

The application of the inventory management was given improving the dimensions in order to reduce deliveries out of time and incomplete deliveries, to increase the quality of service to customers

The population of this study is made up of the 12 weeks before and after in the measure of my indicators applied in the distribution area that will be made before and after the process of shipments and the sample is non-probabilistic type, intentional by type of research development will therefore be the same as the population.

Likewise, the type of research is applied, due to its quantitative approach and is of quasi-experimental design. The data turned out to be non-parametric, therefore, for the validation of the hypothesis, the wilcoxon test was used, resulting in the application of Inventory Management increasing customer satisfaction by 12%, deliveries in 3% of time and the complete deliveries 9% in averages of means before and after the application. Therefore, I conclude that the Application of Inventory Management in the distribution area increased customer satisfaction in the company Huracán Motors.

Keywords: Inventory management, security stock and point of order, complete deliveries, customer satisfaction.