



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR
LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA COMPAÑÍA
IMPORTADORA DERTEANO & STUCKER S.A.C, LA VICTORIA, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

Andrade Villalobos, Herbert Alexander

ASESOR:

Mag. Ing. Walter Vega Malpica

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Abastecimiento

Lima – Perú

2016

Página del Jurado

Ing. Presidente

Ing. Secretario

Ing. Vocal

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a Dios, ya que me dio la fortaleza en los momentos más difíciles, ya que siempre es necesario recordar esos momentos para tomar fuerzas. Adicional este trabajo es para mi familia, gracias a su apoyo, estoy logrando el termino de mi carrera, la cual fue trazada.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a mis padres, con son ejemplo de enseñanza y gracias a sus consejos me inculcaron seguir progresando en la vida; fuente de apoyo constante e incondicional en toda mi vida y más aún en los años de carrera profesional.

Así mismo agradecer al área de investigación del programa SUBE y a los docentes asignados, que con su apoyo se logró el objetivo trazado para lograr profesionales eficientes.

Finalmente dar las gracias a mi esposa y a mi hija que me apoyaron en todo momento, ya que en los días difíciles me apoyaron en nunca dejarme vencer.

Declaratoria de Autenticidad

Yo HERBERT ALEXANDER ANDRADE VILLALOBOS con DNI 43488533 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 académica profesional de Ingeniería Industrial, me presento con la tesis titulada “Optimización de la gestión de inventarios para mejorar la calidad de servicio de la empresa compañía importadora DERTEANO & STUCKER S.A.C, La Victoria, 2016” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Agosto del 2016

.....
Herbert Alexander Andrade Villalobos

DNI 43488533

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Optimización de la gestión de inventarios para mejorar la calidad de servicio de la empresa compañía importadora DERTEANO & STUCKER S.A.C, La Victoria, 2016” en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

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

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los Olivos, Agosto del 2016

INDICE

Página del Jurado	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	15
Figura 1: Diagrama de Ishikawa	19
1.2. Trabajos previos	22
1.2.1. Antecedentes Internacionales	22
1.2.2. Antecedentes Nacionales	27
1.3. Teorías relacionadas al tema	30
1.4. Formulación del problema	49
1.4.1. Problema general	49
1.4.2. Problema específico	49
1.5. Justificación	50
1.5.1. Justificación Teórica	50
1.5.2. Justificación Práctica	51
1.5.3. Justificación Metodológica	51
1.5.4. Justificación Económica	51
1.5.5. Justificación Organizacional	52
1.5.6. Justificación Tecnológica	52
1.5.7. Justificación Social	52
1.6. Hipótesis General	53
1.6.1. Hipótesis Específicas	53
1.7. Objetivos	53
1.7.1.	Objetivo General
	53

1.7.2.Objetivos Específicos	53
II. MÉTODO	54
2.1. Diseño de investigación	55
2.2. Variables, Operacionalización	58
2.3. Población y muestra	59
2.3.1Población	59
2.3.2Muestra	59
2.3.3Muestreo no Probabilístico	60
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	60
2.4.1 Técnicas	61
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	61
2.4.3 Validación	61
2.5. Confiabilidad	62
2.6. Métodos de análisis de datos	62
2.6.1Análisis descriptivos	63
2.6.2Análisis Inferencial:	63
2.7. Aspectos éticos	63
3.1 Desarrollo de la Metodología	65
3.2 Análisis Datos	90
IV. DISCUSIÓN	112
V. CONCLUSIONES	116
VI. RECOMENDACIONES	119
VII. REFERENCIAS	122
VIII.ANEXOS	127

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Reporte de marcas DEST	20
Tabla 2: Valorización en % de nuestra problemática calidad de servicio	21
Tabla 3: valorización de la problemática	21
Tabla 4 Indicadores de la calidad de servicio	45
Tabla 5 Matriz de operacionalización	58
Tabla 6 Reporte de ventas	70
Tabla 7 cuadro comparativo Pre 2016 – Post 2016, sugerido.	72
Tabla 8 Estadifica de ventas Ryco 2015, artículos diversos	72
Tabla 9 Productos Parker de alta rotación 2015 Vs 2016	74
Tabla 10 ventajas y desventajas de la clasificación ABC	86
Tabla 11 Cuadro comparativo, productos controlados	86
Tabla 12 Diagrama de GANNT implementación de la clasificación ABC	88
Tabla 13 Reporte de informe 2015. Calidad de Servicio	90
Tabla 14 Datos que se analizan pre-test calidad servicio	91
Tabla 15 Análisis descriptivo Calidad de servicio Pre15	91
Tabla 16 Histograma de calidad de Servicio 2015	92
Tabla 17 Estadístico Shapiro Wilk calidad de servicio Pre-test	92
Tabla 18 Reporte de informe 2015. Nivel de Servicio	93
Tabla 19 Datos que se analizan pre-test Nivel de Servicio	93
Tabla 20 Medidas descriptivas Nivel De Servicio Pre15.	94
Tabla 21 Estadístico Shapiro Wilk Nivel de Servicio Pre-test.	95
Tabla 22 Reporte de informe 2015. Tiempo de Entrega	95
Tabla 23 Datos que se analizan pre-test Capacidad de Respuesta	96
Tabla 24 análisis descriptivo Capacidad de Respuesta Pre15	96
Tabla 25 Histograma de Capacidad de Respuesta Pre	97
Tabla 26 Prueba Normalidad Tiempo de entrega	97
Tabla 27 Reporte de Calidad de Servicio POST	98
Tabla 28 Datos que se analizan Post-test Calidad servicio POST	98
Tabla 29 Propuesta Calidad de Servicio Post.2016	99

Tabla 30	Histograma de Calidad de Servicio Post	99
Tabla 31	Prueba de Normalidad Calidad de Servicio Post.	100
Tabla 32	Reporte de Nivel de Servicio POST	100
Tabla 33	Datos que se analizan Post-test Nivel de Servicio	101
Tabla 34	Propuesta Nivel de Servicio Post 2016	101
Tabla 35	Histograma Del Nivel de Servicio Post	102
Tabla 36	Prueba de Normalidad Nivel de Servicio Post.	102
Tabla 37	Reporte de Tiempo de Entrega POST	103
Tabla 38	Datos analizados en el post-test Tiempo de Entrega.	103
Tabla 39	Análisis Descriptivo Tiempo de Entrega Post	104
Tabla 40	Histograma de Capacidad de Respuesta Post	104
Tabla 41	Prueba de Normalidad Capacidad de Respuesta POST	105
Tabla 42	Pruebas Emparejadas Calidad de Servicio	105
Tabla 43	Diagrama de cajas del pre y post calidad de servicio	106
Tabla 44	Pruebas emparejadas Nivel de Servicio	107
Tabla 45	Diagrama de cajas del pre y post Nivel de Servicio	108
Tabla 46	Estadística de Muestras Emparejadas	109
Tabla 47	Diagrama de cajas del pre y post Nivel de Servicio	109
Tabla 48	Resumen de Validación de Pre test2015 y Post Test 2016	111

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de Ishikawa	19
Figura 2 Diagrama de Pareto Productos DEST valorización USD	20
Figura 3. Costo de pedidos versus número de pedidos hechos.	32
Figura 4 formula de rotación del inventario	35
Figura 5 Control de inventarios y sistemas de pronósticos de acuerdo con la clasificación ABC.	38
Figura 6 Modelo calidad de Servicio	41
Figura 7 Comparación de enfoque tradicional y moderno del servicio al cliente	43
Figura 8: Estructura propuesta para la calidad de servicio detallista	44
Figura 9 Formula de Calidad de Servicio	46
Figura 10 Formula de Nivel de Servicio	47
Figura 11 Nivel de servicio del cliente.	47
Figura 12 Formula Tiempo de Entrega	48
Figura 13: Modelo SERVQUAL	48
Figura 14 Estructura del análisis de diseño de Investigación.	56
Figura 15 modelo de diseño de Investigación, Cuasi experimental.	57
Figura 16: Análisis ABC	68
Figura 17 Clasificación previa de productos Parker, Ryco y Des Case	68
Figura 18 Reporte de ventas 2012, 2013,2014 y 2015	69
Figura 19 Punto de Equilibrio	70
Figura 20 Valorización de productos	71
Figura 21 análisis para la clasificación ABC	71
Figura 22 Diagrama de Flujo Cotización DEST	73
Figura 23 Análisis de stock del producto GT4E10Q1	74
Figura 24 DAP DEST	76
Figura 25 Flujo de productos DEST	77
Figura 26 Clasificación A	79
Figura 27 Clasificación B	80

Figura 28 Clasificación clase C	81
Figura 29 Formula de EOQ	83
Figura 30 Modelos De control Clasificación ABC	83
Figura 31 DAP DEST, Implementación ABC	87
Figura 32 Histograma de Nivel de Servicio	94

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Optimización de la gestión de inventarios para mejorar la calidad de servicio de la empresa compañía importadora DERTEANO & STUCKER S.A.C, La Victoria, 2016”. El trabajo tuvo como objetivo general determinar si el planteamiento de la gestión de inventario mejorar la calidad de servicio en la empresa Cia. Importadora Derteano & Stucker SAC, la Victoria, 2016. Por ello el autor Krajewski y Ritzman explican cómo se va a administrar y controlar la gestión inventario de una manera más eficiente. Por otro lado, Alcalde desarrolla el concepto de la calidad de servicio valorando la fiabilidad y la capacidad respuesta.

El tipo de investigación fue aplicado longitudinal, con diseño cuasi experimental, la población y muestra representada en datos numéricos de los 12 meses en estudio de nuestra calidad de servicio, el muestreo es no probabilístico, la recolección de datos será con fichas de observación que fueron validadas por tres Ingenieros Industriales; el análisis de datos fue con el paquete estadístico SPS 22, donde se va a obtener las pruebas de normalidad y significancia, teniendo como base los datos numéricos los niveles de servicio y los tiempos de respuesta.

Finalmente la clasificación ABC, se refleja en incrementar la calidad de servicio en 6.27%, el nivel de servicio creció 9.75% y nuestra capacidad de respuesta se optimizo en 2.21%. De cumplir con nuestros trabajos propuestos, nuestros clientes tendrán un gran nivel de satisfacción, así mismo los ingresos de ventas serán mayores y por ende a la empresa.

Palabras claves: Gestión de inventarios y calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research work entitled "Optimization of the management of inventories to improve the quality of service of the company import company DERTEANO & STUCKER S.A.C, La Victoria, 2016". The objective of the work was to determine if the inventory management approach to improve quality of service in the company Cia. Importadora Derteano & Stucker SAC, Victoria, 2016. For this reason the author Krajewski and Ritzman explain how it will be managed and Control inventory management in a more efficient way. On the other hand, Mayor develops the concept of service quality by assessing reliability and responsiveness.

The type of research was applied longitudinally, with quasi experimental design, the population and sample represented in numerical data of the 12 months under study of our quality of service, sampling is non-probabilistic, data collection will be with observation tabs that were Validated by three Industrial Engineers; The data analysis was with the SPS 22 statistical package, where the normality and significance tests will be obtained, based on the numerical data service levels and response times.

Finally, the ABC classification is reflected in increasing the quality of service by 6.27%, the service level grew by 9.75% and our response capacity was optimized by 2.21%. In order to comply with our proposed work, our customers will have a high level of satisfaction, as well as sales revenues will be greater and therefore to the company.

Keywords: Inventory management and service quality.