



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERIA
INDUSTRIAL**

**Implementación de la gestión de inventarios para mejorar el servicio al cliente
interno de la empresa Induval S.A, STA. ANITA - 2016**

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

AUTORA

Gladys Díaz Ugarte

ASESOR

Ing. Prado Macalupú Fidel

LINEA DE INVESTIGACION

Sistemas de Gestión de Abastecimiento

LIMA – PERU

Año 2016

PAGINA DEL JURADO

DR. BRAVO ROJAS LEONIDAS MANUEL

PRESIDENTE

MGTR. RODRIGUEZ ALEGRE LINO ROLANDO

SECRETARIO

MGTR. PRADO MACALUPU FIDEL

VOCAL

DEDICATORIA

Con todo el afecto del mundo para las personas que me enseñaron e inculcaron buenos valores, así como, perseverar hasta alcanzar nuestras metas, a ustedes por siempre mi sincero agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todo lo bello de la vida, y el haberme permitido el logro de una importante meta, le pido que guíe e ilumine mis pasos, con salud, voluntad el tino para afrontar y cosechar éxitos en mi vida.

A las personas que de una u otra forma apoyaron, colaboraron y ayudaron a hacer posible esta tesis, mil gracias

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Gladys Antonieta Díaz Ugarte con DNI N° 42960559, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan 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 Cesar Vallejo.

Lima, 21 de diciembre del 2016

Gladys Antonieta Díaz Ugarte

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Implementación de la Gestión de Inventarios para mejorar el servicio al cliente interno", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

Gladys Antonieta Díaz Ugarte

INDICE GENERAL

PAGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE DE TABLAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.2 TRABAJOS PREVIOS	22
1.2.1 Antecedente Nacionales	22
1.2.2 Antecedente Internacionales	24
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	28
1.3.1 Gestión de inventarios	28
1.3.2 Servicio al cliente interno	36
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	40
1.4.1 Problema general	40
1.4.2 Problemas específicos	40
1.5 JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO	41
1.5.1 Justificación científica	41
1.5.2 Justificación metodológica	41
1.5.3 Justificación institucional	42
1.5.4 Justificación técnica	42
1.6 HIPÓTESIS	43
1.6.1 Hipótesis general	43
1.6.2 Hipótesis específica	43
1.7 OBJETIVOS	44
1.7.1 Objetivo general	44
1.7.2 Objetivo específico	44
II. METODO	45
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	46
2.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	46
2.3 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	47
2.3.1 Gestión de inventario	47
2.3.2 Lote optimo	47
2.3.3 Punto de reorden	47
2.3.4 Cliente interno	47
2.3.5 Disponibilidad de producto	48

2.3.6	Ciclo de pedido	48
2.4	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	49
2.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	50
2.5.1	Población	50
2.5.2	Muestra	50
2.5.3	Muestreo	50
2.6	TÉCNICAS, INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	50
2.6.1	Técnicas	51
2.6.2	Instrumento	51
2.6.3	Validación y confiabilidad del instrumento	51
2.7	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	52
2.7.1	Análisis estadístico	52
2.7.2	Análisis inferencial	53
III.	RESULTADO	55
3.1	DESARROLLO	56
3.2	ANÁLISIS DESCRIPTIVO	64
3.3	ANÁLISIS INFERENCIAL	71
IV.	DISCUSIÓN	77
V.	CONCLUSIONES	80
VI.	RECOMENDACIONES	82
VII.	REFERENCIAS	84
ANEXOS		89

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Producción de las industrias de caucho actividades económicas que demandan PVC.	15
Tabla 2:: Lista de verificación	19
Tabla 3:Análisis Pareto	20
Tabla 4: Relación de normalidad de datos	54
Tabla 5:Análisis Pareto	58
Tabla 6: Análisis ABC	59
Tabla 7: Comparación de serie de tiempos- Jgo. Compl- Plus	59
Tabla 8: Evaluación de serie de tiempos - Jgo. Compl- Plus	60
Tabla 9: Comparación de serie de tiempos- Jgo Compl-Premiun	60
Tabla 10: Evaluación de serie de tiempos – Jgo Compl-Premiun	61
Tabla 11: Comparación de serie de tiempo – Rep. Válvula Cierre Plus	61
Tabla 12: Evaluación de serie de tiempos- Rep. Válvula Cierre – Plus	62
Tabla 13: Pronostico de ventas para octubre	62
Tabla 14: Costos de manejar el inventario	63
Tabla 15: Políticas de inventario	64
Tabla 16: Indicador de servicio al cliente interno	65
Tabla 17: Base de datos de servicio al cliente interno (rotura de stock) antes – después	65
Tabla 18: Análisis descriptivo rotura de stock antes – después	66
Tabla 19: Indicador de disponibilidad del producto	66
Tabla 20: Base de datos de disponibilidad de producto terminado antes – después	67
Tabla 21: Análisis descriptivo de disponibilidad de producto terminado antes – después	68
Tabla 22: Indicador de ciclo de pedido	69
Tabla 23: Base de datos de ciclo de pedido antes – después	69
Tabla 24: Análisis descriptivo del ciclo de pedido antes – después	70
Tabla 25: Prueba de normalidad del serv. cliente interno antes-después con shapiro wilk	71
Tabla 26: Prueba de wilcoxon para servicio al cliente antes-después	72
Tabla 27: Determinación del p valor para serv. Cliente antes-después mediante wilcoxon	72
Tabla 28: Prueba de normalidad disp. de productos antes-después con shapiro wilk	73
Tabla 29: Prueba de wilcoxon para disponibilidad de producto antes-después	74
Tabla 30: Determinación del p valor de la disp. de producto antes-después mediante wilcoxon	74
Tabla 31: Prueba de normalidad para ciclo de pedido antes-después con shapiro wilk	75
Tabla 32: Prueba de wilcoxon para ciclo de pedido de producto terminado antes-después	76
Tabla 33: Determinación de p valor para Determinación de p valor para ciclo de pedido antes-después mediante wilcoxon	76
Tabla 34: Matriz de Consistencia	90

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Principales actividades económicas que demanda de productos de plastico	14
Grafico 2:Producción en KG de PVC	15
Grafico 3:Diagrama Causa – Efecto	18
Grafico 4:Grafica Pareto	20
Grafico 5:Elementos del servicio al cliente	37
Grafico 6:Grafica pareto valor	.58
Grafico 7:Comportamiento de serie de tiempo – jgo completo plus	60
Grafico 8:Comportamiento de serie de tiempo – jgo completo premiun	61
Grafico 9:Comportamiento de serie de tiempo – rep. Valvula cierre	62
Grafico 10:Comportamiento de rotura de stock antes y después	66
Grafico 11:Comportamiento de disponibilidad de producto terminado antes – después	68
Grafico 12:Ciclo de pedido antes – después	70

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación titula “Implantación de la gestión de inventarios para mejorar el servicio al cliente interno en la empresa Induval S.A. Santa Anita - 2016”, empresa dedicada al rubro de plásticos especialista en la fabricación y comercialización de accesorios internos para tanques del sanitario. El objetivo principal de la investigación es determinar como la gestión de inventarios mejora el servicio al cliente interno, mediante la implementación de políticas de inventario es decir cuánto debo ordenar, el punto de reorden, con la finalidad de reducir las roturas de stock y mejorar el tiempo de ciclo del pedido.

Para ello se utilizó la herramienta pareto valorizado y la clasificación ABC y poder determinar de la influencia de los productos tipo A, B, C en las ventas determinando que la clasificación A, tiene una participación de 47% sobre las ventas, por lo cual se puso más énfasis en la mejora del abastecimiento, implantándose políticas de gestión de abastecimiento dado por el lote económico y punto de reorden ya que el lead time es conocido.

La investigación se realizó bajo el diseño cuasiexperimental de tipo aplicada ya que se modificará la variable independiente para ver los resultados en la variable dependiente y trabaja con u grupo de completo conformado por los productos terminados suministrados en 22 días.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la observación estructurada directa mediante el instrumento formato de control de despacho. Para el análisis se procesaron los datos descriptivos en Excel y análisis inferencial por el SPSS. Para la contrastación de la hipótesis se usó modelos probabilísticos.

Palabra Clave: Gestión de Inventarios, Servicio al Cliente interno.

ABSTRACT

The following research work titled "Implantation of the management of inventories to improve the internal customer service in the company Induval S.A. Santa Anita - 2016 ", a company dedicated to the heading of plastics specialist in the manufacture and marketing of internal fittings for sanitary tanks. The main objective of the investigation is to determine how inventory management improves the internal customer service, through the implementation of inventory policies ie how much to order, the point of reorder, in order to reduce stock breaks and improve the Order cycle time.

In order to do this, we used the valuation tool and the ABC classification and to be able to determine the influence of the type A, B, C products on sales, by determining that the A classification has a 47% market share. Put more emphasis on improving supply, implementing supply management policies given by the economic lot and reorder point since the lead time is known.

The research was carried out under the quasiexperimental design of applied type since it will modify the independent variable to see the results in the dependent variable and works with a group of complete conformed by the finished products supplied in 22 days.

The technique that was used for data collection was direct structured observation using the instrument control dispatch format. For the analysis, the descriptive data were processed in Excel and inferential analysis by the SPSS. To test the hypothesis we used probabilistic models.

Key Word: Inventory Management, Internal Customer Service.