



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente en la empresa G&L DISTRIBUIDORA PLÁSTICA E.I.R.L. – Chimbote, 2019

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

Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Garrido Aguirre, Kevin Waldir (ORCID: 0000-0003-3570-801X)

Huaman Gonzales, Abel Bryan (ORCID: 0000-0002-8909-8926)

**ASESORES:**

Mgtr. Daza Vergaray, Alfredo (ORCID: 0000-0002-2259-1070)

Mgtr. Canepa Montalvo, Eric (ORCID: 0000-0003-0224-4319)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productividad

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

**A Dios**, por permitirnos culminar nuestra carrera profesional, por brindarnos la fe suficiente y guiándonos en cada circunstancia para lograr alcanzar nuestra meta.

**A nuestros padres**, quienes se esforzaron diariamente en este camino y cada momento estuvieron presente brindándonos su apoyo para lograr nuestro objetivo.

**A mis hermanos**, quienes nos ayudaron a seguir este largo camino universitario brindándonos consejos, estando en los momentos complicados y brindándonos apoyo.

**A mis amistades**, los cuales estuvieron siempre presentes dándonos ánimo, consejos para seguir adelante y dedicándonos su tiempo cuando los necesitábamos.

## **Agradecimiento**

**A la Mg. Gracia Galarreta,** por brindarnos toda la información necesaria para culminar bien nuestro ciclo académico.

**Al Mg. Canepa Montalvo Eric,** por apoyarnos en los asesoramientos y por compartir sus conocimientos para el desarrollo de la presente tesis.

**Al Mg. Daza Vergaray Alfredo,** por su comprensión y apoyo en el desarrollo del aspecto metodológico de la presente tesis.

**A la Universidad Cesar Vallejo,** por ser la institución que nos permitió cumplir con nuestros sueños y metas.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Garrido Aguirre Kevin Waldir y Huamán Gonzales Abel Bryan estudiantes de la Facultad de Ingeniería, de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 75827997, 73329953 con la tesis titulada Aplicación de gestión de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente en la empresa G&L Distribuidora Plástica E.I.R.L.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, 2019

  
Garrido Aguirre, Kevin Waldir

  
Huamán Gonzales, Abel Bryan

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. Operacionalización de variables .....</b>	<b>21</b>
<b>2.3. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>25</b>
<b>2.5. Procedimiento.....</b>	<b>26</b>
<b>2.6. Método de análisis de datos.....</b>	<b>27</b>
<b>2.7. Aspectos éticos.....</b>	<b>28</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>50</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>59</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de variable independiente .....	22
<b>Tabla 2:</b> Operacionalización de variable dependiente .....	23
<b>Tabla 3:</b> Muestreo estratificado .....	24
<b>Tabla 4:</b> Técnicas de recolección de datos.....	26
<b>Tabla 5:</b> Método de análisis de datos.....	27
<b>Tabla 6:</b> Resultados del cuestionario de los clientes de la Distribuidora G & L.....	32
<b>Tabla 7:</b> Resultado inicial del cuestionario aplicado a los clientes de la empresa G&L Distribuidora Plástica E.I.R.L.....	33
<b>Tabla 8:</b> Diagrama de Pareto .....	35
<b>Tabla 9:</b> Análisis del pronóstico de demanda de regresión lineal .....	36
<b>Tabla 10:</b> Análisis del pronóstico de demanda promedio móvil (N = 2).....	37
<b>Tabla 11:</b> Ventas de materiales para los meses de Enero a Junio del 2019 .....	37
<b>Tabla 12:</b> Determinación del costo por cada pedido emitido .....	38
<b>Tabla 13:</b> Determinación del porcentaje del costo correspondiente al almacenamiento .....	38
<b>Tabla 14:</b> Cantidad económica de pedido de taladro.....	39
<b>Tabla 15:</b> Costo total del inventario de aplicarse el modelo de cantidad óptima en taladro.....	39
<b>Tabla 16:</b> Cantidad económica de pedido del rotomartillo .....	40
<b>Tabla 17:</b> Costo total del inventario de aplicarse el modelo de cantidad óptima en el rotomartillo .....	40
<b>Tabla 18:</b> Cantidad económica de pedido de atornilladores eléctricos.....	41
<b>Tabla 19:</b> Costo total del inventario de aplicarse el modelo de cantidad óptima en atornilladores eléctricos.....	41
<b>Tabla 20:</b> Cantidad económica de pedido de las cortadoras de metal .....	42
<b>Tabla 21:</b> Costo total del inventario de aplicarse el modelo de cantidad óptima de	

cortadoras de metal .....	42
<b>Tabla 22:</b> Plan de acción para el área de almacén de la Distribuidora .....	43
<b>Tabla 23:</b> Resultado final del cuestionario aplicado a los clientes de la Empresa G&L Distribuidora Plástica E.I.R.L.....	44
<b>Tabla 24:</b> Resultados del cuestionario inicial.....	45
<b>Tabla 25:</b> Resultados del cuestionario final .....	45
<b>Tabla 26:</b> Comparación de nivel de satisfacción .....	46
<b>Tabla 27:</b> Comparación de nivel de satisfacción (estadísticos descriptivos) .....	47
<b>Tabla 28:</b> Comparación de nivel de satisfacción (frecuencias estadísticas).....	47
<b>Tabla 29:</b> Comparación de nivel de satisfacción (estadísticas para una muestra).....	48
<b>Tabla 30:</b> Prueba T - Student de nivel de satisfacción (para una muestra) .....	48

## Resumen

La presente investigación titulada “Aplicación de gestión de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente en la empresa G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L.” tiene como objetivo principal incrementar el nivel de servicio al cliente mediante la gestión de inventarios en la empresa G&L Distribuidora Plástica E.I.R.L. Para ello, se trabajó con una muestra de 80 clientes que llegan a la Distribuidora a adquirir un material el cual se utilizó un cuestionario SERVQUAL y una encuesta para determinar cuáles son los productos más demandados por los clientes que llegan a la distribuidora; se empleó una hoja de auditoria para diagnosticar la situación actual del almacén, el cual determino que el 85% se incumple. Se concluyó que la aplicación de la gestión de inventario mejoró el orden, la clasificación y la limpieza de los materiales, también se identificó que los principales materiales son taladro, rotomartillos, atornilladores eléctricos y cortadoras de metal; la aplicación del EOQ trajo un ahorro en el inventario de S/. 482.16 soles. Se aplicó la estandarización y se creó una disciplina organizacional dentro de los trabajadores del almacén. Mediante la aplicación de la gestión de inventario se aumentó el nivel de servicio en 32 clientes satisfechos.

**Palabras clave:** Gestión de inventario, EOQ, Nivel de servicio, almacén.

## **Abstract**

This research entitled "Application of inventory management to increase the level of customer service in the company G & L Distribuidora Plástica EIRL" has as main objective Increase the level of customer service through the management of inventories in the company G & L Distribuidora Plástica EIRL To do this, we worked with a sample of 80 clients who come to the Distributor to acquire a material which was used an SRVQUAL questionnaire and a survey to determine which products are most demanded by the customers that arrive at the distributor; an audit sheet was used to diagnose the current situation of the warehouse, which determined that 85% is not met. It was concluded that the application of inventory management improved order, classification and cleaning of materials, it was also identified that the main materials are drill, rotomartillos, electric screwdrivers and metal cutters; the application of the EOQ brought savings in the inventory of S /. 482.16 soles. Standardization was applied and an organizational discipline was created within the warehouse workers. Through the application of inventory management, the level of service was increased in 32 satisfied customers.

**Keywords:** Inventory management, EOQ, Service level, warehouse

## Anexo 24: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

### ACTA N° 085-0-2020 - EII/UCV-CH

Yo, Gracia Isabel Galarreta Oliveros, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, revisor de la tesis titulada "APLICACIÓN DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA G&L DISTRIBUIDORA PLÁSTICA E.I.R.L. – CHIMBOTE 2019" de los estudiantes GARRIDO AGUIRRE, KEVIN WALDIR / HUAMAN GONZALES, ABEL BRYAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chimbote, 09 de septiembre del 2020

  
  
Ms. GRACIA ISABEL GALARRETA OLIVEROS  
DNI: 17802098

Babaró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	--	--------	-----------