



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de inventarios para incrementar el nivel de servicio en el área
de cuidado personal de un supermercado, Miraflores 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Báez Perez, Ignacio (ORCID: 0000-0002-6247-8275)

Vidal Barreto, Karolay Malú (ORCID: 0000-0003-1605-6773)

ASESOR:

Mg. Suca Apaza, Guido Rene (ORCID: 0000-0002-5340-1495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

Lima-Perú

2020

Dedicatoria:

A dios por su bondad que nos guía
en toda esta trayectoria estudiantil, a
nuestros padres por sus consejos
que nos dieron para seguir adelante.

Báez Perez, Ignacio

Vidal Barreto Karolay, Malú

Agradecimiento:

Dedicamos esta tesis a nuestros padres quienes siempre nos han apoyado constantemente a lo largo de nuestra carrera y desarrollo profesional.

Báez Perez, Ignacio

Vidal Barreto Karolay, Malú

Índice de contenido

Dedicatoria: -----	ii
Agradecimiento: -----	iii
Índice de contenido -----	iv
Resumen -----	viii
Abstract -----	ix
I.- INTRODUCCIÓN -----	1
II.- MARCO TEORICO -----	5
III.- METODOLOGÍA -----	15
3.1. Tipo de investigación -----	15
3.2. Variable y operacionalización -----	17
3.3. Población, muestra y muestreo -----	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos -----	19
3.5. Procedimientos -----	20
3.6. Métodos de análisis de datos -----	21
3.7. Aspectos éticos -----	22
IV. RESULTADOS -----	22
V. DISCUSIÓN -----	33
VI. CONCLUSIONES -----	35
VII. RECOMENDACIONES -----	36
REFERENCIAS -----	37
ANEXOS -----	44

Indice de Ilustraciones

Ilustración 1: Modelo de regresión por series temporales.....	10
Ilustración 2: Índice de Rotación.....	11

Indice de Gráficos

Gráfico 1: Punto de Re-orden	12
Gráfico 2: Modelo EOQ	13
Gráfico 3: Capacidad de respuesta antes y después de la aplicación	24
Gráfico 4: Disponibilidad de servicio antes y después de la aplicación	24
Gráfico 5: Nivel de servicio antes y después de la aplicación	25

Indice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización.....	17
Tabla 2: Validación de Instrumentos en base a Juicio de Expertos de la Escuela Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, 2020.....	20
Tabla 3: Resumen antes y después dimensiones y variable dependiente	23
Tabla 4: Medidas de tendencia central del indicador nivel de rotación.....	26
Tabla 5: Medidas de tendencia central y dispersión del indicador ERI.....	26
Tabla 6: Medidas de tendencia central y dispersión del indicador vejez de inventario	26
Tabla 7: Prueba de normalidad.....	27
Tabla 8: Tabla de decisión	28
Tabla 9: Tabla de decisión de normalidad	28
Tabla 10: Medidas de tendencia central de la variable dependiente nivel de servicio	29
Tabla 11: Estadística Prueba No paramétrico muestras relacionadas	29
Tabla 12: Medidas de tendencia central del indicador capacidad de respuesta de la variable dependiente	30
Tabla 13: Estadística Prueba No Parametrica	31
Tabla 14: Medidas de tendencia central del indicador disponibilidad de servicio de la variable dependiente.....	32
Tabla 15: Estadística Prueba T para muestras relacionadas.....	32

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar cómo la Gestión de Inventarios incrementa el nivel de servicio en el área de cuidado personal, en la que se presenta diferentes problemáticas que fueron identificados por medio del diagrama de Ishikawa, con el propósito de determinar las causas más relevantes del problema, es por ello que; se utilizó el diagrama de Pareto, en la que se procedió a desplegar herramientas de Gestión de Inventarios que ayuden a incrementar el nivel de servicio del supermercado en estudio. La investigación se inicio con un análisis ABC enfocado en costos y ventas por producto, motivo por el cual se clasificaron en 5 líneas, esto para conseguir una observación clara y concisa. En cuanto al lote económico, punto de re-orden y stock de seguridad, se realizo el cálculo respectivo con la información ya recopilada, para encontrar las respuestas de las tres preguntas claves ¿Qué pedir?, ¿Cuánto pedir? Y ¿Cuándo pedir?. Asimismo se llevo a cabo el control de inventarios mediante el calculo de ERI y Vejez de Inventario para llevar a cabo la amplitud y seguimiento de los productos que se poseen.

Para finalizar verificamos respecto a los resultados obtenidos después de la aplicación de Gestión de inventarios en el que se logró una diferencia de incremento de un 25.52%, pues el nivel de servicio tenía un antes de 45.80% pasando a un después con 71.32%.

Palabras claves: Clasificación ABC, nivel de servicio, capacidad de respuesta y lote económico.

Abstract

The main objective of this research is to determine how Inventory Management increases the level of service in the personal care area, in which there are different problems that were identified through the Ishikawa diagram, in order to determine the most relevant causes. For the problem, the Pareto diagram was used, in which Inventory Management tools were deployed to help increase the service level of the supermarket under study. The investigation began with an ABC analysis focused on costs and sales by product, which is why they were classified into 5 lines, this to achieve a clear and concise observation. Regarding the economic lot, re-order point and safety stock, the respective calculation was made with the information already collected, to find the answers to the three key questions. What to order? How much to order? And when to order? Likewise, inventory control was carried out by calculating ERI and Inventory Old Age to carry out the breadth and monitoring of the products that are owned.

Keywords: ABC classification, level of service, responsiveness and economic lot.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUCA APAZA GUIDO RENE, 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 INVENTARIOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO EN EL ÁREA DE CUIDADO PERSONAL DE UN SUPERMERCADO, MIRAFLORES 2020"., cuyos autores son BAEZ PEREZ IGNACIO, VIDAL BARRETO KAROLAY MALU, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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 nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

ATE VITARTE, 31 de Diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUCA APAZA GUIDO RENE DNI: 42203023 ORCID 0000-0002-5340-1495	Firmado digitalmente por: GSUCA el 31-12-2020 17:00:54

Código documento Trilce: INV - 0023706