



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Calidad
de Servicio en Smart Control Company S.A.C., Lima, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniera Industrial

AUTORAS:

Reaño Salinas, Luz Susana (ORCID: 0000-0002-5794-0496)

Villa Belleza, Stefany Araceli (ORCID: 0000-0003-4090-2933)

ASESOR:

Dr. Carrión Nin, José Luis (ORCID: 0000-0001-5801-565X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, que siempre me impulsan para lograr mis metas y a mis hijas, que son el motor y motivo más grande que tengo en la vida.

Luz Susana, Reaño Salinas

Dedico esta tesis sobre todo a mi familia, mi novio Amer, mi amiga. En especial a mis padres, por su paciencia y su apoyo incondicional durante toda la etapa de mi vida, dándome motivación en lograr todas mis metas.

Stefany Araceli, Villa Belleza

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por guiarnos y darnos las fortalezas en seguir cumpliendo todas nuestras metas.

Agradecemos a nuestros padres y hermanos, por darnos el apoyo moral y por su esfuerzo en poder cumplir nuestros sueños de ser un profesional.

Agradecemos a nuestro asesor Doctor José Luis Carrión Nin, ya que con su apoyo y paciencia lograremos en cumplir con la realización de la tesis.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y operacionalización.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo.....	23
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5 Procedimientos.....	28
3.6 Método de análisis de datos.....	68
3.7 Aspecto éticos.....	69
IV. RESULTADOS.....	70
4.1 Análisis descriptivo.....	73
4.2 Análisis inferencial.....	77
3.2 Mejoras resultantes de la investigación.....	83
3.3 Análisis de económico financiero.....	86
IV. DISCUSIÓN.....	92
V. CONCLUSIONES.....	97
VI. RECOMENDACIONES.....	98
REFERENCIAS.....	99
ANEXOS.....	103

Índice de tablas

Tabla 1 : Síntesis del resultado del juicio de expertos.....	27
Tabla 2 : Productos de Smart Control Company S.A.C	32
Tabla 3: Pretest de la Rotación de Inventario	37
Tabla 4: Pretest de la Exactitud de inventario.....	39
Tabla 5 : Pre test de la Capacidad de servicio	43
Tabla 6: Pre test de la conformidad.....	44
Tabla 7: Pre test de la Calidad de servicio	45
Tabla 8 : Proceso de despacho de Smart Control Company S.A.C (DAP).....	48
Tabla 9: Toma de Tiempos del proceso de despacho.....	49
Tabla 10 : Resumen del Anexo 23.....	53
Tabla 12: Postest de la Exactitud de inventario.....	58
Tabla 13 : Rotación de inventario - Post- test.....	61
Tabla 14 : Postes de la Calidad de servicios	62
Tabla 15: Conformidad - Postest.....	63
Tabla 16 : Calidad de servicio - Post-test.....	64
Tabla 17: Diagrama de análisis operaciones - Postest	66
Tabla 18 : Resultados de la Calidad de servicio.....	70
Tabla 19 : Resultados de la Capacidad de servicio	71
Tabla 20: Resultados de la Conformidad.....	72
Tabla 21: Reporte Estadístico de la Calidad de servicio.....	74
Tabla 22 : Reporte Estadístico de la Capacidad de servicio	75
Tabla 23 : Reporte Estadístico de la Conformidad.....	76
Tabla 24 : Resultados de la Prueba de normalidad-Calidad de servicio.....	77
Tabla 25: Comparación de las medias_Calidad de servicio.....	78
Tabla 26: Resultado de la Calidad de servicio.....	78
Tabla 27 : Resultado de la prueba de normalidad-Capacidad de servicio.....	79
Tabla 28: Comparación de las medias-Capacidad de servicio	80
Tabla 29: Prueba de la Capacidad de servicio	80
Tabla 30: Resultado de la prueba de normalidad-Conformidad	81
Tabla 31: : Comparación de las medias-Conformidad	82
Tabla 32: Prueba de la Conformidad.....	82
Tabla 33: Gastos administrativos de la implementación	86
Tabla 34: Gastos de acondicionamiento de la implementación.....	87
Tabla 35: Resumen de costo de mano de obra de la implementación.....	88
Tabla 36: Resumen de costos de inversión	88

Índice de gráficos y figura

Figura 1: Metodología de Gestion de Inventario.....	13
Figura 2: Tipos de inventario	13
Figura 3: Metodología ABC	14
Figura 4: Medición de calidad de servicio.....	16
Figura 5: Organigrama Smart Control Company S.A.C	30
Figura 6: Diagrama de operaciones Smart Control Company S.A.C.....	47
Figura 7: Formato de Kárdex	54
Figura 8: Metodología ABC – por producto	55
Figura 9 : Capacitación al personal	56
Figura 10: Diagrama de operaciones Smart Control Company- Postest	65
Figura 11: Calidad de servicio _ Pretest y Postest.....	73
Figura 12 : Capacidad de servicio _ Pretest y Postest.....	74
Figura 13 : Conformidad _ Pretest y Postest	76

Resumen

La presente investigación se realizó debido a la baja calidad de servicios en la empresa Smart Control Company S.A.C. Existieron diversos factores que causaban este problema, uno de ellos fue el almacén sin organización, deficiente capacitación al personal, error en la planificación de abastecimiento, entre otros.

Debido a esta problemática, se planteó como objetivo determinar en qué medida la aplicación de la gestión de inventarios mejora la calidad de servicio en la empresa. Por otro lado, se empleó el diseño de investigación de tipo cuasi experimental ya que se realizó una recolección de datos durante el pretest, es decir antes de realizar la implementación; así como también durante el postest para verificar si se cumplió el objetivo.

Como muestra y población se tomó la cantidad de órdenes de servicio realizados en la empresa durante 30 días para el pre test y 30 días para el post test. Los resultados obtenidos fueron de beneficio para la empresa, pues se logró incrementar la capacidad de servicio a un 94%, seguido de ello se incrementó la conformidad a un 79%, y por ende la calidad de servicio incrementó a un 75%.

Palabras clave: Calidad, capacidad, conformidad.

Abstract

The present investigation was carried out due to the low quality of services in the company Smart Control Company S.A.C. There were several factors that caused this problem, one of them was the warehouse without organization, poor training of personnel, error in supply planning, among others.

Due to this problem, the specific objective was to determine to what extent the application of inventory management improves the quality of service in the company. On the other hand, the quasi-experimental type research design was used since data collection was carried out during the pre-test, that is, before carrying out the implementation; as well as during the post test to verify if the objective was met.

As a sample and population, the number of service orders made in the company during 30 days for the pre-test and 30 days for the post-test was taken. The results obtained were of benefit to the company as it was possible to increase the service capacity to 94%, followed by an increase in compliance to 79%, and therefore the quality of service increased to 75%.

Keywords: Quality, capacity, conformity.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRION NIN JOSE LUIS, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN SMART CONTROL COMPANY S.A.C., LIMA, 2021.", cuyos autores son REAÑO SALINAS LUZ SUSANA, VILLA BELLEZA STEFANY ARACELI, 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.

He 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 me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Noviembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRION NIN JOSE LUIS DNI: 07444710 ORCID 0000-0001-5801-565X	Firmado digitalmente por: JCARRIONN el 04-12- 2021 02:00:06

Código documento Trilce: TRI - 0197508