



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Implementación de la Gestión de Inventarios para mejorar la  
calidad de servicio en Group Motors A&A S.R.L. – Cajamarca 2021.**

**TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Ingeniero Industrial**

**AUTORES:**

**Gonzales Chilón, Ever Lenin (ORCID: 0000-0003-2138-3699)**

**Portal Meléndez, José Adolfo (ORCID: 0000-0003-0262-2113)**

**ASESOR:**

**Mgr. Huertas Del Pino Caveró, Ricardo Martín (ORCID: 0000-0001-7284-960X)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión Empresarial y Productiva**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2021**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento está dedicado a mi familia, amigos, compañeros y a todos los profesores que me guiaron y me dieron todo el apoyo para realizar este proyecto de investigación.

### **Ever Lenin Gonzales Chilón**

En primer lugar, agradezco a los docentes por guiarme y orientarme en todo momento, a la institución que facilitaron las cosas para que este trabajo sea un éxito y tenga un final feliz, por tanto, para mi es necesario reconocer de manera justa y expresar mi agradecimiento de manera especial y sincera a la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar mi carrera. al Ing. Ricardo Martin Huertas Del Pino Cavero, por su apoyo dándome la confianza, con una gran capacidad de comprensión y conocimiento, su aporte ha sido invaluable para definir mis ideas y realizar un buen trabajo, y ha sido muy importante su intervención para mi formación profesional, también agradezco sinceramente a la Empresa Group Motors A&A SRL por brindarme las facilidades para el desarrollo de la tesis.

### **José Adolfo Portal Meléndez**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios que siempre ha estado a mi lado dándome fuerzas y sabiduría para seguir adelante en toda mi carrera universitaria. Así mismo a mis padres, Susana y Elí gracias a ellos que han velado por mi formación, también a mi esposa que ha sido mi ejemplo a seguir, por su amor y comprensión. A mi princesa Leia que es mi mejor motivo para seguir, a mis hermanos que siempre me brindan su gran apoyo, y a todos los que han compartido aquellos difíciles y buenos momentos que nos ofrece la vida.

**Ever Lenin Gonzales Chilón**

A Dios por guiarme y darme salud y conocimientos para conseguir mis objetivos, a mi madre por su apoyo absoluto en cada momento, a mis hijos y esposa por su entendimiento, a mis hermanos y todos aquellos amigos y compañeros que me apoyaron de diferentes maneras cuando más necesite para seguir adelante.

**José Adolfo Portal Meléndez**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.1.1. Tipo de investigación.....	12
3.1.2. Diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.5.1 Situación actual.....	15
3.5.2 Propuesta de mejora .....	19
3.5.3 Ejecución de la propuesta .....	21
3.5.4 Resultados de la mejora.....	32
3.6. Métodos de análisis de datos .....	35
3.7. Aspectos éticos.....	36
IV RESULTADOS.....	37
4.1 Análisis descriptivo .....	37
4.2 Análisis inferencial .....	39
V. DISCUSIÓN .....	45
VI. CONCLUSIONES .....	49
VII. RECOMENDACIONES .....	50
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS .....	56

Anexo 1: Diagrama de Causa – Efecto Group Motors A&A S.R.L.....	56
Anexo 2: Lista de causas baja calidad Group Motors A&A S.R.L.....	56
Anexo 3: Matriz de Vester - Group Motors A&A S.R.L.....	57
Anexo 4: Diagrama de Pareto - Group Motors A&A S.R.L.....	57
Anexo 5: Matriz de alternativas de solución por causas.....	58
Anexo 6: Matriz metodologías de solución.....	58
Anexo 7: Matriz Causa - solución integral.....	58
Anexo 8: Carta de Autorización.....	59
Anexo 9: Aprobación de presupuesto.....	60
Anexo 10 Juicio de expertos.....	61
Anexo 11: Misión, Visión, políticas y organigrama.....	70
Anexo 12: Proceso de ventas de repuestos.....	71
Anexo 13: Proceso de compra de repuestos.....	72
Anexo 14: Proceso de almacenamiento.....	73
Anexo 15: Tabla T de Student.....	74
Anexo 16: Panel fotográfico.....	75
Anexo 14: Screenshot de Turnitin.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de las Variables .....	13
Tabla 2: Inventario de repuestos Group Motors A&A S.R.L. (2020).....	17
Tabla 3: Movimiento del inventario 2020.....	17
Tabla 4: Indicadores de Gestión de Inventarios .....	18
Tabla 5: Indicadores de calidad de servicio – enero 2021.....	18
Tabla 6: Cronograma de implementación de la Gestión de Inventarios .....	20
Tabla 7: Presupuesto de implementación de Gestión de Inventarios.....	21
Tabla 8: Inventario de Group Motors A&A S.R.L.....	21
Tabla 9: Clasificación ABC del Inventario.....	22
Tabla 10: Codificación de repuestos Group Motors A&A S.R.L.. .....	24
Tabla 11: Reubicación de ítems en anaqueles.....	25
Tabla 12: Indicador de exactitud de inventario del mes de mayo 2021 .....	32
Tabla 13: Indicador de rotación de inventario del mes de mayo 2021. ....	32
Tabla 14: Indicador de vejez de inventario del mes de mayo 2021 .....	32
Tabla 15: Indicadores de calidad de servicio – mayo 2021 .....	33
Tabla 16: Análisis económico financiero, escenario optimista.....	34
Tabla 17: Análisis económico financiero escenario moderado .....	34
Tabla 18: Análisis económico financiero escenario pesimista .....	35
Tabla 19: Indicadores de gestión de inventarios: enero vs mayo 2021 .....	37
Tabla 20: Análisis de normalidad de la serie de datos .....	40
Tabla 21: Comparación de medias de calidad de servicio con T de Student .....	40
Tabla 22: Test de muestras pareadas para calidad de servicio con T de Student	41
Tabla 23: Comparación de medias de fiabilidad con T de Student .....	42
Tabla 24: Test de muestras pareadas para fiabilidad con T de Student .....	42
Tabla 25: Comparación de medias de capacidad de respuesta con T de Student	43
Tabla 26: Test de muestras pareadas para capacidad de respuesta con T de Student.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Clasificación de los inventarios .....	9
Figura 2: Logo de la empresa.....	15
Figura 3: Marcas que atiende Group Motors A&A S.R.L. ....	16
Figura 4: Desorden en anaqueles del almacén .....	19
Figura 5: Desorden en anaqueles del almacén .....	19
Figura 6: Redistribución del almacén .....	23
Figura 7: Rotulado de anaqueles .....	24
Figura 8: Screenshot del sistema de inventarios de Group Motors A&A S.R.L. ....	26
Figura 9: Despliegue de funciones del Sistema de Gestión de Inventarios 1 .....	26
Figura 10: Despliegue de funciones del Sistema de Gestión de Inventarios 2.....	27
Figura 11: Despliegue de funciones del Sistema de Gestión de Inventarios.....	27
Figura 12: Despliegue de funciones del Sistema de Gestión de Inventarios 4.....	28
Figura 13: KPI - Capacidad de respuesta.....	29
Figura 14: KPI - Fiabilidad.....	30
Figura 15: KPI - Calidad de servicio .....	31
Figura 16: Comparativo de la calidad de servicio .....	37
Figura 17: Comparativo de fiabilidad .....	38
Figura 18: Comparativo de capacidad de respuesta .....	39
Figura 19: Organigrama de Group Motors A&A S.R.L.....	70
Figura 20: Flujograma del proceso de ventas .....	71
Figura 21: Proceso de compra de repuestos.....	72
Figura 22: Flujograma de almacenamiento .....	73

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo implementar una gestión de inventarios para mejorar la calidad de servicios en la empresa Group Motors A&A S,R,L., en la ciudad de Cajamarca, 2021.

Para tal fin se desarrolla una investigación de tipo aplicada, con un nivel de investigación explicativa, con enfoque cuantitativo; el diseño de investigación es cuasi experimental con un solo grupo el de tratamiento, y por su alcance en el tiempo es longitudinal.

A fin de implementar la gestión de inventario, se tuvo en cuenta algunas de sus prácticas, como son el levantamiento de inventario físico, el inventario ABC, la reubicación de los ítems, la rotulación de anaqueles, la recodificación de los ítems, la sistematización del seguimiento y control de inventarios y la definición de Key Performance Indicators.

Los resultados evidencian que como consecuencia de la implementación de los inventarios se produjeron mejoras en la calidad de servicio, la fiabilidad y la capacidad de respuesta,

Palabras clave: gestión de inventarios, capacidad de respuesta, fiabilidad, calidad de servicio.



## **ABSTRACT**

The present research aims to implement Inventory Management Framework to improve the quality of service in the company Group Motors A&A S.R.L., in the city of Cajamarca, 2021.

For this purpose, an applied type research is developed, with an explanatory research level, with a quantitative approach; The research design is quasi-experimental with only one treatment group, and due to its scope over time, it is longitudinal.

In order to implement Inventory Management Framework, some of its practices were taken into account, such as the physical inventory survey, the ABC inventory, the relocation of items, the labeling of shelves, the recoding of items, the systematization of the inventory monitoring and control and the definition of Key Performance Indicator's.

The results show that, as a consequence of the implementation of the Inventory Management Framework there were improvements in the quality of service, reliability and response capacity,

**Key words:** Inventory Management Framework, Responsiveness, Reliability, Service Quality.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUERTAS DEL PINO CAVERO RICARDO MARTIN, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Implementación de la Gestión de Inventarios para mejorar la calidad de servicio en Group Motors A&A S.R.L. – Cajamarca 2021.", cuyos autores son GONZALES CHILON EVER LENIN, PORTAL MELENDEZ JOSE ADOLFO, 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.

CAJAMARCA, 11 de Mayo del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUERTAS DEL PINO CAVERO RICARDO MARTIN <b>DNI:</b> 10473098 <b>ORCID</b> 0000-0001-7284-960X	Firmado digitalmente por: HDELPINO el 11-05-2022 17:43:40

Código documento Trilce: TRILCE - 0248279