



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
EMPRESARIAL

Gestión de Inventarios para mejorar la Productividad en el área de pedidos y  
reclamos en la empresa Entel S.A., San Borja, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO EMPRESARIAL

AUTOR

ISMINIO CONTRERAS CARLOS WILLIAM

ASESOR

Mgtr. CESAR GAMARRA

Ing. DANIEL RICARDO SILVA SIU

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ESTRATEGIA Y PLANTEAMIENTO

LIMA- PERÚ

2016

**Página del Jurado**

**BRAVO ROJAS LEÓNIDAS MANUEL**

---

**Dr.**

**PRESIDENTE**

**MALPARTIDA GUTIERREZ JORGE NELSON**

---

**Dr.**

**SECRETARIO**

**MEJÍA AYALA DESMOND**

---

**Mgtr.**

**VOCAL**

## DEDICATORIA

A mi familia, por el apoyo incondicional a lo largo de mi vida universitaria, especialmente a mi madre y hermana, mis principales motivaciones.

## AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento para cada profesor que me ha tocado a lo largo de mi vida universitaria. Sin ellos, este trabajo no podría haber sido posible.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Carlos William Isminio Contreras, con DNI: 47132271 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela académica profesional de Ingeniería Empresarial, me presento con la tesis titulada “Gestión de Inventarios para mejorar la Productividad en el área de pedidos y reclamos en la empresa Entel S.A., San Borja, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de enero del 2017

.....  
Carlos William Isminio Contreras

DNI: 47132271

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión de Inventarios para mejorar la Productividad en el área de pedidos y reclamos en la empresa Entel S.A., San Borja, 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Carlos William Isminio Contreras**

## Índice

<b>Página del Jurado</b> .....	<b>ii</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>15</b>
<b>1.1 Realidad problemática</b> .....	<b>15</b>
<b>1.2 Trabajos previos</b> .....	<b>19</b>
Internacionales .....	19
Nacionales .....	20
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b> .....	<b>22</b>
Marco teórico .....	22
Marco conceptual .....	33
<b>1.4 Formulación del problema</b> .....	<b>35</b>
Problema general .....	35
Problemas específicos .....	35
<b>1.5 Justificación de estudio</b> .....	<b>36</b>
<b>1.6 Hipótesis</b> .....	<b>36</b>
Hipótesis general.....	36
Hipótesis específica 1 .....	36
Hipótesis específica 2 .....	36
<b>1.7 Objetivos</b> .....	<b>37</b>
Objetivo general .....	37
Objetivos específicos .....	37
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>38</b>
<b>2.1 Diseño de investigación</b> .....	<b>38</b>
<b>2.2 Variables, operacionalización</b> .....	<b>40</b>
<b>2.3 Población y muestra</b> .....	<b>41</b>
<b>2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.</b> ....	<b>41</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos</b> .....	<b>42</b>
Desarrollo de la metodología .....	43
Ciclo PHVA .....	44
<b>2.6 Aspectos éticos</b> .....	<b>65</b>

<b>III. RESULTADOS</b> .....	66
<b>3.1 Análisis Descriptivo</b> .....	66
<b>3.2 Análisis Inferencial</b> .....	72
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	81
<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	83
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	84
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	85
<b>ANEXOS</b> .....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de la variable gestión de inventarios	40
Tabla 2.Operacionalización de la variable productividad	40
Tabla 3.Relación de profesionales que validaron el instrumento	41
Tabla 4.Valoración de las causas	47
Tabla 5.Causas confirmadas y contramedidas a utilizar	48
Tabla 6.Requerimiento de los distintos pedidos (jul.2015 a Dic. 2015)	50
Tabla 7.Volumen de compra de sobres	51
Tabla 8.Volumen de compra de hojas bond	51
Tabla 9.Volumen de compra de fasters	52
Tabla 10.Volumen de compra de folder manila	52
Tabla 11:Volumen de compra de lapiceros	53
Tabla 12.Volumen de compra de toners	53
Tabla 13.Volumen de compra de cajas	54
Tabla 14.Volumen de compra de post- it	54
Tabla 15.Volumen de compra de Cds	55
Tabla 16.Volumen de compra de grapas	55
Tabla 17.Volumen de compra de foliador	56
Tabla 18.Ciclo de orden de compra del periodo Jul-Dic 2015	58
Tabla 19.Índice de rotación de mercancía	60
Tabla 20.Método ABC enfocado en los inventarios	61
Tabla 21.Resultados obtenidos enfocado en la productividad	63
Tabla 22.Resultados obtenidos enfocado en la eficiencia	64
Tabla 23.Resultados obtenidos enfocado en la eficacia	64
Tabla 24.Índice de rotación de mercancía	65
Tabla 25.Estadístico descriptivo de la variable gestión de inventarios	67
Tabla 26.Productividad (Jul-2015 a Jun-2016)	67
Tabla 27.Estadísticos descriptivos de la variable productividad	68
Tabla 28.Eficiencia (Jul-2015 al Jun-2016)	69
Tabla 29.Estadísticos descriptivos de eficiencia	70

Tabla 30.Eficacia (Jul-2015 al Jun-2016)	70
Tabla 31.Estadísticos descriptivos de la eficacia	71
Tabla 32.Análisis de normalidad de la variable dependiente	72
Tabla 33.Análisis de normalidad de la dimensión 1 eficiencia	74
Tabla 34.Análisis de normalidad de la dimensión 2 eficacia	76
Tabla 35.Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hipótesis general	78
Tabla 36. Análisis de correlación de muestras relacionadas de la hipótesis general	78
Tabla 37.Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°1	79
Tabla 38.Análisis de correlación de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°1	79
Tabla 39.Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°2	80
Tabla 40.Análisis de correlación de muestras relacionadas de la hipótesis específica 2	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Torre Entel San Borja	17
Figura 2. Organigrama general de la empresa Entel S.A	17
Figura 3. Organigrama del área de pedidos y reclamos	18
Figura 4. Flujograma de la actividad principal del área	18
Figura 5. Imagen del área de pedidos y reclamos	19
Figura 6. Diagrama de Ishikawa de área de pedidos y reclamos	46
Figura 7. Valoración de las causas	47
Figura 8. Formato de órdenes de pedido, área de pedidos y reclamos	56
Figura 9. Diagrama de Pareto enfocado en el economato	62
Figura 10. Índice de rotación de mercancía	66
Figura 11. Productividad (Jun. 2015 al Jul 2016)	68
Figura 12. Eficiencia (Jun. 2015 al Jul 2016)	69
Figura 13: Eficacia (Jun. 2015 al Jul 2016)	71
Figura 14. Histograma de la productividad pretest	73
Figura 15. Histograma de la productividad postest	73
Figura 16. Histograma de la eficiencia pretest	75
Figura 17. Histograma de la eficiencia postest	75
Figura 18. Histograma de la eficacia pretest	77
Figura 19. Histograma de la eficacia postest	77

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	91
Anexo 2 Data del área de pedidos y reclamos	92
Anexo 3 Instrumento de medición	98
Anexo 4 Evaluación de las causas de baja productividad	100
Anexo 5 Análisis del ciclo logístico del área de pedidos y reclamos	110
Anexo 6 Recursos necesarios para el área (Economato)	111
Anexo 7 Diagrama analítico de procesos, área de pedidos y reclamos	113
Anexo 8 Diagrama operaciones de procesos, área de pedidos y reclamos	114
Anexo 9 Validez de instrumentos	115

## **RESUMEN**

En el estudio “Gestión de Inventarios para mejorar la Productividad en el área de pedidos y reclamos en la empresa Entel S.A., San Borja, 2016”, el objetivo general fue Determinar de qué manera la gestión de inventarios mejora la productividad en el área de pedidos y reclamos en la empresa Entel S.A., San Borja, 2016. La metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño cuasi experimental. La población está conformada por la producción de expedientes durante seis meses en el área de pedidos y recamos. La muestra está conformada por la producción de expedientes durante seis meses en el área de pedidos y recamos. La técnica empleada fue la observación y el instrumento fue la ficha de observación lo cual se usará el formato de recolección de datos. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterio de los jueces expertos. Para realizar el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 20 con el cual se buscó representar los datos en números cuantitativos para la interpretación de los resultados.

Palabras clave: Eficiencia, Eficacia, Productividad y Gestión de Inventarios.

## **ABSTRACT**

In the study " Inventory management to improve productivity in the area of orders and complaints of the company Entel SA, San Borja, 2016", the overall objective was to determine how the inventory management improve productivity in the area of orders and complaints of the company Entel SA., San Borja, 2016. The study methodology was kind of applied research, quasi-experimental design. The population is conformed by the production of files for six months in the area of orders and complaints. The sample is conformed by the production of files for six months in the area of orders and complaints. The technique used was the observation and the instrument was the observation sheet, it will use the data collection format. Validation of the instruments was performed by expert judgment judges. SPSS version 20 with which sought to represent the data in quantitative numbers for the interpretation of the results was used for data analysis.

Keywords: Efficiency, Effectiveness, Productivity, Inventory management.