



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“LA GESTIÓN DE INVENTARIOS Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA DARGLASS PERUANA S.R.L EN EL DISTRITO DE S.M.P, LIMA - 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autoras:

Andrea Nicole Alvarado Camones.

Angie Anabel Chavez Bellodas.

Asesor:

MBA. Aldo Guillermo Rivadeneyra Cuya

Lima - Perú

2019

Tabla de contenido

DEDICATORIA	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Realidad problemática	7
Problemática	7
Justificación	10
Antecedentes	12
Bases teóricas.....	16
3.2.1 Formulación del problema	36
3.2.2 Objetivos.....	36
Objetivo General.....	36
Objetivos Específicos	36
3.2.3 Hipótesis	37
Hipótesis general	37
1.3.1 Hipótesis específicas.....	37
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	39
2.1. Tipo de investigación.....	39
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	41
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	47

2.3.1 Técnicas e instrumentos.....	47
2.4 Análisis de datos.....	52
2.5 Aspectos éticos	60
2.6 Matriz de consistencia	61
2.7 Cronograma	62
2.8 Matriz de operacionalización.....	64
.....	64
2.9 Presupuesto.....	65
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	66
3.1 Cuadro Resumen.....	66
3.2.4 Propuestas de Mejora.....	71
3.2.5 Mejoras para la gestión de inventario	71
3.2.6 Mejoras para el servicio al cliente	78
3.3 Análisis Financiero	94
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	96
4.1 Discusión	96
4.1 Conclusiones	103
4.2 Recomendaciones	105
REFERENCIAS	107
ANEXOS.....	111

RESUMEN

En la empresa Darglass Peruana S.R.L, no se brinda un adecuado servicio al cliente, el cual se encontraba en un 62.75% generando una pérdida económica mensual de S/. 19 135. 76. Se tuvo como objetivo general determinar si la gestión de inventario influye en el servicio al cliente en la empresa Darglass Peruana S.R.L. en el distrito de San Martín de Porres, Lima - 2019. La presente investigación tiene un alcance correlacional causal y diseño no experimental. Asimismo, se determinó dos poblaciones de estudio, las cuales estuvieron constituidas por 46 874 órdenes de pedido y 328 104 productos que serán. A la vez, la muestra estuvo delimitada por 19 488 órdenes de pedido y 102 918 productos que serán agrupados en un periodo de 24 meses para los cálculos. Las técnicas empleadas fueron la observación, recolección y análisis de datos a través de los tres instrumentos elaborados. Cabe mencionar, que para el análisis de datos se utilizó programas como el Microsoft Excel y SPSS, los cuales nos ayudaron a determinar las pruebas de confiabilidad, normalidad e hipótesis.

Según los resultados obtenidos se determina que la Gestión de inventarios influye en el Servicio al Cliente. Por ello, se propone utilizar el Método ABC que posteriormente será utilizado para hacer la reubicación del almacén e implementar racks. Asimismo, se plantea la utilización de pronósticos empleando el programa Crystall Ball y con ello establecer el nivel óptimo del inventario. Finalmente, se plantea un sistema de órdenes de pedido, así como también un modelo de registro de inventario (Kardex).

Palabras clave: Gestión de Inventarios, Servicio al Cliente.

ABSTRACT

In the company Darglass Peruana S.R.L, an adequate customer service is not provided, which was at 62.75% generating a monthly economic loss of S / . 19 135. 76. The general objective was to determine if inventory management influences customer service in the company Darglass Peruana S.R.L. in the district of San Martín de Porres, Lima - 2019. This research has a causal correlational scope and a non-experimental design. Likewise, two study populations were determined, which consisted of 46,874 purchase orders and 328,104 products that will be. At the same time, the sample was delimited by 19,488 purchase orders and 102,918 products that will be grouped in a 24-month period for calculations. The techniques used were the observation, collection and analysis of data through the three instruments developed. It is worth mentioning that for the data analysis, programs such as Microsoft Excel and SPSS were used, which helped us determine the reliability, normality and hypothesis tests.

According to the results obtained, it is determined that Inventory Management influences Customer Service. Therefore, it is proposed to use the ABC Method that will later be used to relocate the warehouse and implement racks. Likewise, the use of forecasts using the Crystall Ball program is proposed and thus establish the optimal level of the inventory. Finally, an order order system is proposed, as well as an inventory record model (Kardex).

Keywords: Inventory Management, Customer Service.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. & Romero, V. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de compras y almacenes para mejorar el tiempo de entrega de los repuestos en la empresa Consorcio C&T Transportistas Asociados S.A.* (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente interno: cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia* (Vol. 7). (Paidós, Ed.) Barcelona: Barcelona [etc.].
- América Economía (2017). *Las principales tendencias sobre servicio al cliente*. América Economía. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/las-principales-tendencias-sobre-servicio-al-cliente>
- Anaya, J. (2007) *Logística Integral: La gestión operativa de la empresa*.
- Arana, F. (2015). *Gestión de inventarios en una empresa de repuestos automotrices*. (Tesis de grado). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Arce, S. (2009). *Identificación de los principales problemas en la logística de abastecimiento de las empresas constructoras bogotanas y propuesta de mejoras*. Bogota.
- Ballou, C. (2004). *Administración de la cadena de suministros*. Quinta edición.
- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, B. (2007). *Administración y Logística en la Cadena de Suministros*. Distrito Federal: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 23 – 47
- Cámara de Comercio de Medellín para Antioquía (2015). *“La importancia en la gestión con los proveedores”*.
- Carranza, Y. J. (2015). *Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la Gestión Logística de una Empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015*. Cajamarca: Repositorio Universidad Privada del Norte.
- Castro, W. (2000). *Servicio Logístico al cliente*. Gestión Tercer Milenio. Cuarto volumen

- Cavero, J. (2017). *Aplicación de la Gestión de Inventario para Mejorar el Servicio al Cliente en la Empresa Prhokassa Home S.A.C. Lima SJL – 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, UCV, Lima, Perú.
- Cervantes, R. (2017). *Implementación de gestión de inventarios para mejorar el nivel del servicio al cliente en la empresa Lumen Ingeniería S.A.C, Los Olivos 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, UCV, Lima, Perú.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). Administración de la Cadena de Suministro. Quinta Edición. En S. Chopra, & P. Meindl, *Administración de la Cadena de Suministro. Quinta Edición* (pág. 372). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Contreras, D. (2017). *Aplicación de la gestión de inventarios para incrementar la satisfacción del cliente de la empresa Huracán Motors, Ate - Lima 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, UCV, Lima, Perú.
- Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios*
- Cruz, A. (2018). *Gestión de inventarios*. COML0210. Málaga: IC Editorial
- Cruzcano, S. (2017). *Aplicación de la Gestión de Inventarios para mejorar el Nivel de Servicio del almacén de repuestos de PANASA, Callao, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo, Lima.
- Devore, J. (2008). Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias. (7° Ed). México, D.F.: Cengage Learning Editores.
- Espinoza, C. (2014). *Metodología de investigación tecnológica pensado en sistemas*. (2° Ed). Huancayo, Perú: Soluciones gráficas.
- Gallardo, P. (2015). *Diseño de una solución sistémica para la gestión logística de una empresa salmonera*. (Tesis de grado). Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile.
- García, M. & Montenegro, M. (2016). *Análisis de la gestión de stock del almacén de la empresa Inversiones LANCA S.A., de la ciudad de Trujillo-2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Laguna, D. (2010). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de Plástico*” Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo, Lima.

- Larissa S. Kyj & Myroslaw J. Kyj, (1994) "*Customer Service: Differentiation in International Markets*", *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management* (vol. 24, núm. 4, pág. 41). Washington, DC: Marketing Publications
- López, J. (2018). UF0476 - *Gestión de inventarios*. Madrid: Editorial Elearning
- Loja, J. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Fermarpe CÍA. LTDA*. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca
- Martínez, C. & Yong, S. (2012). *Propuesta e implementación de un sistema de trazabilidad en los procesos logísticos de un operador para mejorar el nivel de servicio en la logística inversa*. (Tesis de grado). Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Meana, P. (2018). UF0476 - *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A
- Mendoza, V. (2019). *Mejora de la gestión de inventario para reducir costos de la empresa electrotiendas del Perú S.A.C*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Montoya, C. & Boyero, M. (2012). *El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización*.
- Mora, L. (2012) *Los indicadores claves de desempeño logístico*.
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2° Ed). México: Pearson Educación.
- Nail, A. (2016). *Propuesta de mejora para la gestión de inventarios de sociedad repuestos España Limitada*. Universidad Austral de Chile. Puerto Montt
- Olivera, S. (2017). *Aplicación de la Gestión de Inventario para mejorar la Satisfacción del Cliente en el área de almacén en la empresa Conecta Retail S.A, Villa El Salvador, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo, Lima.
- Pau, J. & Navascués R. (2001). *Manual de Logística integral*.
- Paredes, H & Sánchez, J. (2017). *Mejora de procesos del área de almacenes y su influencia en el nivel de servicio al cliente en una empresa de pinturas*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima.
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*.

- Pérez, R. (31 de enero de 2019). *Produce: Informalidad de las micro y pequeñas empresas cayó en 10 puntos porcentuales*. Entrevista. Gestión.
- Prado, F. (2018). *Aplicación de la Gestión de Inventarios para mejorar el Nivel de Servicio del Almacén de la Empresa Productos Alimenticios Carter S.A. Ate, 2018*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, UCV, Lima, Perú.
- Redondo, M. p.216 *Especificaciones de calidad de la materia prima*, Edicion 5, España: editorial Elearning S.L.
- Rodríguez, L. (2007). *Probabilidad y estadística básica para ingenieros*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (2010). *Manual de aprendizaje de administración industrial*. Lima
- Sociedad Nacional de Industrias (2019). *Fabricación de productos de plástico*. Recuperado de https://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2019/07/Reporte-Sectorial-PI%C3%A1sticos_2019.pdf
- Solanelles, M. (2003). El mercadeo y los servicios de información. ACIMED, 11 - 12.
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing*. (2ªEd). Lima, Perú: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.
- Vergara, J. C., & Fontalvo, T. (2010). La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008. En J. C. Vergara, & T. Fontalvo, *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008* (págs. 12 - 15). España: Eurned - Universidad de Málaga (España).
- Villavicencio, L. (2015). *Implementación de una gestión de inventarios para mejorar el proceso de abastecimiento en la empresa R. Quiroga E.I.R.L- Sullana*. Universidad Nacional de Piura. Piura