



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Gestión de Inventarios y nivel de satisfacción de
usuarios del almacén central de una universidad
privada, Lima 2016**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Daniel Enrique REY DE CASTRO HIDALGO

ASESOR

Jorge Antonio PEREYRA SALAZAR

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Rey, D. (2017). *Gestión de Inventarios y nivel de satisfacción de usuarios del almacén central de una universidad privada, Lima 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
 (Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA)
 FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ACTA N°052-DAcad-FII-2017

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **sábado 19 de agosto de 2017**, a las 12:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

“GESTIÓN DE INVENTARIOS Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL ALMACÉN CENTRAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA 2016”

Que presenta el Bachiller:

REY DE CASTRO HIDALGO DANIEL ENRIQUE

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria.**

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Ju.ado y siendo las 13:10 Horas horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido APROBADO por UNANIMIDAD con la calificación promedio de QUINCE (15), lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 19 de agosto del 2017

MG. QUISPE ATUNCAR CARLOS ANTONIO
 Presidente

MG. MAVILA HINOJOZA DANIEL HUMBERTO
 Miembro

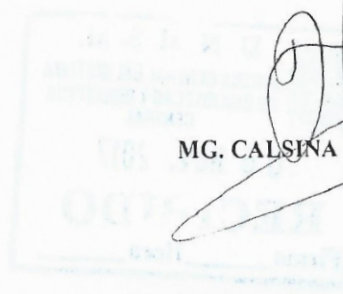
MG. CALSINA MIRAMIRA WILLY HUGO
 Miembro

ING. PEREYRA SALAZAR JORGE ANTONIO
 Asesor

S/A 1273

1062
 108

6p



RESUMEN

1. **Introducción.** El objetivo del estudio fue establecer el nivel de influencia entre la gestión de inventarios y el nivel de satisfacción de los usuarios del almacén central de una universidad privada en Lima 2016. **Materiales y métodos.** La población fue de 350 usuarios y una muestra ajustada de 120 al 95% de nivel de confianza. Los métodos de análisis se realizaron en dos etapas. La primera etapa se realizó a través de encuestas con una escala de tipo Likert. En la segunda etapa se usaron indicadores: índice de rotación, demanda anual, costo de almacenamiento e indicador ERI. WinQSB para determinar pronóstico de la demanda. Software R Core Team para el contraste de hipótesis XLSTAT para determinar correlaciones. **Resultados.** Los resultados fueron: la gestión de inventarios y el nivel de satisfacción se relacionan significativamente con una correlación alta positiva y significativa con un nivel de 0.80. Según el análisis descriptivo la percepción con respecto a la gestión de inventarios y el nivel de satisfacción de los usuarios es negativa con un valor promedio de 3.485 y 4.025 respectivamente. La clasificación ABC y el nivel de satisfacción se relacionan moderadamente, con una correlación moderada positiva de 0,39. Se observa también una correlación lineal entre indicadores con un R2 de 45%. El pronóstico de la demanda y el nivel de satisfacción se relacionan significativamente con una correlación moderada positiva de 0.42. Asimismo, se observa una correlación lineal entre indicadores con un R2 de 80%. La planificación de inventarios y el nivel de satisfacción se relacionan moderadamente con correlación moderada positiva de 0.39. Se observa además, una correlación lineal entre indicadores con un R2 de 44%. El control de

inventarios y el nivel de satisfacción se relacionan moderadamente con una correlación moderada positiva de 0.32. Adicionalmente, se observa una correlación lineal entre indicadores con un R² de 85%. Según el análisis descriptivo, la investigación demuestra que, del total de trabajadores usuarios analizados; la percepción con respecto a la clasificación ABC, el pronóstico de la demanda, la planificación de inventarios y el control de inventarios es en promedio negativa con un valor mayor a 3,615. La dimensión de mayor impacto en el nivel de satisfacción es el de pronóstico de la demanda. Según los métodos de pronóstico de la demanda aplicados a los ítems en la etapa 2, métodos como la suavización exponencial simple y la suavización exponencial doble se comportaron mejor que el método actual. **Discusión.** Finalmente, se concluye que, la gestión de inventarios y todas sus dimensiones influyen en el nivel de satisfacción del usuario, presentando el pronóstico de la demanda como la dimensión con mayor influencia. El estudio permitirá a cualquier administrador de un almacén organizar la gestión de sus inventarios y medir el impacto en sus clientes internos.

Palabras clave: Gestión, Clasificación ABC, Pronóstico, Planificación, Control.