



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Implementación de un Procedimiento de Control de Inventarios para mejorar
el nivel de servicio del cliente en la Empresa Representaciones Jair Import
EIRL – Piura.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR

SECLÉN SANCHEZ JASON JOSE

ASESOR

ING. RAMIREZ ORDINOLA VICTOR

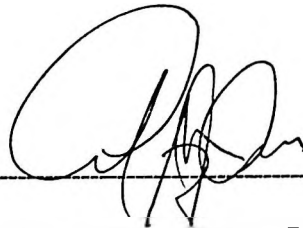
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMAS DE INVENTARIOS

PIURA – PERÚ

2014

JURADO CALIFICADOR



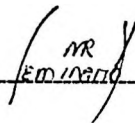
Dr. Arquitecto Zulueta Cueva Carlos Eduardo

PRESIDENTE



Dr. Ramirez Ordinola Victor Hugo

SECRETARIO



Seminario Atarama Mario

VOCAL

DEDICATORIA

A mi Mama, por ser la amiga y compañera que me ha ayudado a crecer, gracias por estar siempre conmigo en todo momento. Gracias por la paciencia que has tenido para enseñarme, por el amor que me das, por tus cuidados en el tiempo que hemos vivido juntos. Gracias Mamá por estar pendiente de mí durante toda esta etapa.

AGRADECIMIENTO

La siguiente Investigación representa esfuerzo en el cual han participado directa e indirectamente varias personas a las cuáles agradezco por su paciencia.

Agradezco a Dios por permitirme a diario vivir experiencias que ayudan a mi formación tanto personal como profesional. A mis madres: Carmen y Nila, gracias por todo lo que hacen por mi día a día, a mi familia en general por apoyarme, motivarme a continuar, enseñarme que no debo rendirme nunca y por el aporte económico que me brindaron a lo largo de mi carrera y la presente investigación. A mi enamorada y a la vez mejor amiga Lizet, por ser una persona especial en mi vida, por su amor, fuerza brindada y ayuda cuando más lo necesito.

Agradezco también a mis amigos de la universidad por las alegrías compartidas y porque siempre los tendré presente en mi vida.

Agradezco también al MBA. Guillermo Morales Álamo por aceptar ser mi primer asesor, por sus consejos brindados en la primera etapa de la investigación. A su vez, agradecerle al Ingeniero Víctor Ramírez Ordinola, por aceptar ser mi asesor en la segunda etapa de la investigación, por su paciencia, por estar siempre apoyándome y aconsejándome para la correcta realización de la presente investigación.

También agradezco a la empresa Representaciones Jair Import EIRL – Piura por permitirme el ingreso a su centro de labores y tratarme siempre de la mejor manera, además de brindarme la información pertinente para la realización de ésta investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jason José Seclen Sánchez con DNI N° 71619140 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 de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Piura, de Agosto del 2014

Jason José Seclen Sánchez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado calificador:

Presento ante ustedes la Tesis titulada "IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA REPRESENTACIONES JAIR IMPORT EIRL – PIURA", con la finalidad de mejorar el nivel de servicio al cliente mediante la implementación de un procedimiento de control de inventarios en la empresa Representaciones Jair Import EIRL -Piura, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniera Industrial.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Jason Jose Seclen Sanchez.

RESUMEN

El siguiente proyecto de investigación está orientado a cumplir con el objetivo general: Mejorar el nivel de servicio al cliente en la empresa Representaciones Jair Import EIRL – Piura mediante la implementación de un Procedimiento de control de Inventarios. Para ello se analizó la población por objetivo: en el primero fue la cantidad total de abastecimiento al cliente. En el segundo, estuvo conformada por la cantidad total de pedidos conformes. Y finalmente el tercero fue el número total de retrasos. Asimismo la muestra fue poblacional y el análisis de resultados se logró mediante la técnica de T de student. En el primer objetivo se aumentó el porcentaje de la cantidad de abastecimiento al cliente en 75,44%, inicialmente estaba representada por 46,25%. En el segundo objetivo se aumentó el porcentaje de la cantidad de pedidos conformes en 74,09%, teniendo inicialmente un índice de 41,22%. En el último objetivo se disminuyó el número de retrasos en 2,27%, inicialmente estaba representada por 4,9%.

Palabras claves: Procedimiento de control de inventarios, metodología ABC, distribución de productos, cantidad de abastecimiento al cliente, cantidad de pedidos conformes, número de retrasos mensual.

ABSTRACT

The following research project is guided to achieve the general objective: to improve the service level to the client of the enterprise Representaciones Jair Import EIRL - piura through the implementation of inventory control procedure. For this it analyzed the population as an objective. First it was the amount of supply to the client. Second it was consisted by el total amount of ordenes in approval. And finally it was the total of delay. As well the population sample and the result os analysis achieved through the T de student technique, in the objective increased the amount of supply to the client in 75, 44%, firstly it was 46, 25%. In the second objective increased the amount of orders in approval in 74,09%, firstly it was 41,22%. In the last objective it decreased the amount of delay in 2,27% firstly it was 4.9%

Key words: inventory control procedure, Abc methodology, Product distribution, Amount of client supply, Ampunt of the orders in approval Amount the delay monthly.