



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Gestión logística para mejorar el stock de abastecimiento de repuestos
mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERA INDUSTRIAL**

AUTORA

Soledad Sarita Solis Ramirez

ASESORA

Mg. Teresa Miranda Herrera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial y Productividad

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, dándome fuerzas para seguir adelante, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia, quienes por ellos soy lo que soy.

Agradecimiento

A Dios por estar conmigo en todo momento, por darme las fuerzas y ganas de seguir adelante; a mis padres quienes con tanto amor me han apoyado siempre, a mis hermanos y amigos por el sólo hecho de existir en mi vida.

Declaración de autenticidad

Yo Soledad Sarita Solis Ramirez, con DNI N° 42499836, 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.

Asimismo, 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.

Lima, setiembre de 2017.

.....
Soledad Sarita Solis Ramirez

D.N.I. N° 42499836

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión logística para mejorar el stock de abastecimiento de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de INGENIERA INDUSTRIAL.

En el capítulo I se ha considerado la introducción de la investigación con la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema. En el capítulo II se muestra el método aplicado para mejorar el stock de abastecimiento de repuestos mecánicos, presentándose el diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos. En el capítulo III se presentan los resultados a través de las herramientas de ingeniería contrastándose la hipótesis. En el cuarto capítulo, se presenta la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se formulan las conclusiones. En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones. Finalmente, se muestran las referencias y los anexos de la investigación.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	x
Índice de Tablas	xii
Índice de Anexos	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1. Realidad problemática	18
1.2. Trabajos previos	25
1.2.1. A nivel internacional	25
1.2.2. A nivel nacional	29
1.3. Teorías relacionadas al tema	33
1.3.1. Gestión logística	33
1.3.2. Stock de abastecimiento	42
1.4. Formulación del problema	53
1.4.1. Problema general	53
1.4.2. Problemas específicos	53
1.5. Justificación del estudio	53
1.5.1. Justificación académica	53
1.5.2. Justificación social	53
1.5.3. Justificación institucional	54
1.5.4. Justificación económica financiera	54
1.5.5. Justificación teórica	55
1.5.6. Justificación metodológica	55
1.6. Hipótesis	56
1.6.1. Hipótesis general	56

1.6.2. Hipótesis específicas	56
1.7. Objetivos	56
1.7.1. General	56
1.7.2. Específicos	56
II. MÉTODO	57
2.1. Diseño de investigación	58
2.2. Variables, operacionalización	59
2.2.1. Operacionalización de variables	60
2.3. Población y muestra	61
2.3.1. Población	61
2.3.2. Muestra	61
2.3.3. Criterios de selección	62
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	62
2.4.1. Técnicas	62
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	63
2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	63
2.5. Métodos de análisis de datos	64
2.6. Aspectos éticos	65
III. RESULTADOS	66
3.1. Procesos de la empresa	67
3.1.1. Diagnóstico	77
3.1.2. Implementación de propuestas de mejora	82
3.1.3. Beneficios de la implementación	89
3.1.4. Costos de la implementación	89
3.1.5. Mejora del stock de abastecimiento	90
3.1.6. Análisis costo-beneficio	92
3.2. Análisis inferencial (contrastación de las hipótesis)	96
3.2.1. Análisis Hipótesis General	96
3.2.2. Análisis de primera Hipótesis Específica 1	101
3.2.3. Análisis de segunda Hipótesis Específica 2	105
3.2.4. Análisis de tercera Hipótesis Específica 3	109
IV. DISCUSIÓN	113
V. CONCLUSIÓN	116

VI.	RECOMENDACIONES	118
VII.	REFERENCIAS	120
VIII.	ANEXOS	126

Índice de Figuras

Figura 1. Etapas de la Excelencia Logística	18
Figura 2. Herramienta causa-efecto.	21
Figura 3. Diagrama de Pareto.	23
Figura 4. Esquema del sistema logístico.	34
Figura 5. Costos logísticos en los estados contables.	35
Figura 6. Cantidad de buses operativos (2015).	70
Figura 7. Consideraciones del servicio que ofrece el cliente.	71
Figura 8. Acciones en caso de accidentes.	71
Figura 9. Organigrama de la empresa.	72
Figura 10. Mapa de procesos de la empresa.	73
Figura 11. Distribución de planta.	74
Figura 12. Flujograma de producción.	75
Figura 13. Diagrama de operaciones de generación orden de compra.	76
Figura 14. Diagrama de operaciones de planeamiento de requerimiento.	76
Figura 15. Diagrama de operaciones de reclutamiento de proveedores.	76
Figura 16. Promedio de buses observados por demora en salida de bus.	78
Figura 17. Sobrecostos de ítems por compras de emergencia.	79
Figura 18. Porcentaje de repuestos no entregados con OC no atendidas.	82
Figura 19. Diagrama de operaciones de generación de órdenes de compra mejorado.	86
Figura 20. Diagrama de operaciones del planeamiento de requerimiento de repuestos mejorado.	87
Figura 21. Diagrama de operaciones de reclutamiento de proveedores mejorado.	88
Figura 22. Resultado de indicadores de Gestión Logística.	91
Figura 23. Resultado de indicadores de Gestión Logística.	91
Figura 24. Histograma de stock de abastecimiento (antes)	97
Figura 25. Histograma de stock de abastecimiento (después)	97
Figura 26. Gráfico Q-Q normal de antes (Hipótesis general).	98
Figura 27. Gráfico Q-Q normal de después (Hipótesis general).	98