



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE MEJORA EN LA  
GESTIÓN DE ALMACENES EN LA EMPRESA  
MOTOR SERVIS MAGNO EIRL PARA MEJORAR  
LA ENTREGA DE PEDIDOS AL CLIENTE EN  
CAJAMARCA - 2018”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en **Ingeniería Industrial**

Autores:

Becerra Vasquez Elmer Melanio

Saldaña Vazquez Melber Hernán

Asesor:

Ing. Luis Roberto Quispe Vasquez

Cajamarca - Perú

2018

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....                          | 6  |
| 1.1. Realidad problemática.....                        | 6  |
| 1.2. Formulación del problema.....                     | 8  |
| 1.3. Objetivos.....                                    | 8  |
| 1.3.1. Objetivo general .....                          | 8  |
| 1.3.2. Objetivos específicos.....                      | 8  |
| 1.4. Justificación .....                               | 8  |
| 1.4.1. Justificación teórica .....                     | 8  |
| 1.4.2. Justificación aplicativa o práctica .....       | 9  |
| 1.4.3. Justificación valorativa.....                   | 9  |
| 1.4.4. Justificación académica.....                    | 9  |
| 1.5. Limitaciones.....                                 | 9  |
| CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....                         | 10 |
| 2.1. Antecedentes.....                                 | 10 |
| 2.2. Bases Teóricas.....                               | 16 |
| 2.2.1. Logística .....                                 | 16 |
| 2.2.2. Cadena de suministro.....                       | 17 |
| 2.2.3. Aprovisionamiento: .....                        | 18 |
| 2.2.4. Almacén:.....                                   | 19 |
| Tabla 5. Tipos de almacenes. ....                      | 20 |
| 2.2.5. Tipos de Almacenamiento .....                   | 27 |
| 2.2.6. Costos de Almacenamiento .....                  | 27 |
| 2.2.7. Zonas de un almacén: .....                      | 30 |
| 2.2.8. Layout de Almacenes en la distribución.....     | 31 |
| 2.2.9. Inventario:.....                                | 33 |
| 2.3. Definición de términos .....                      | 44 |
| CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....                           | 46 |
| 3.1. Operacionalización del variables.....             | 46 |
| 3.1.1. Hipótesis .....                                 | 46 |
| 3.1.2. Variables.....                                  | 46 |
| 3.1.3. Matriz de operacionalización de variables ..... | 46 |
| 3.2. Diseño de investigación .....                     | 46 |
| 3.3. Unidad de estudio.....                            | 47 |
| 3.4. Población.....                                    | 47 |
| 3.5. Muestra (muestreo o selección) .....              | 47 |

|                                 |   |    |
|---------------------------------|---|----|
| 3.6.                            | Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos ..... | 47 |
| 3.6.1.                          | Técnicas de recolección de datos .....                                | 47 |
| 3.6.2.                          | 4.3.2 Procedimientos .....  | 49 |
| CAPÍTULO 4.                     | CRONOGRAMA .....  | 51 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... |   | 52 |
| ANEXOS.....                     |   | 54 |

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Libros:

1. Anaya J.J (2007). *Logística integral - La gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC.
2. Anaya J.J. (2008). *Almacenes - Análisis, diseño y organización*. Madrid: ESIC.
3. Ballou R. (2004), *Logística*. Quinta Edición. México: Pearson.
4. Bowersox D. (2007). *Administración y Logística en la cadena de Suministros*. Mexico: Mc Graw Hill
5. Carranza, O. & Sabría, F. (2004). *Logística Mejores prácticas en Latinoamérica*. México: Thomson.
6. Chase, R.; Jacobs, R.; Aquilano, J. N. (2009). *Administración de Operaciones, Producción y Cadena de Suministros*. (12.<sup>a</sup> edición). México: Mc Graw Hill.
7. Escudero MJ. (2005). *Almacenaje de productos*. España: Thomson.
8. Ferrín, A. (2007). *Gestión de Stocks en la Logística de almacenes*. (2<sup>a</sup> edición).
9. Frazelle E.H. (2006). *Logística de Almacenamiento y manejo de materiales de clase mundial*. Bogotá: Norma.
10. Krajewski, L.; Ritzman, L.; Malhotra, K. M. (2008) *Administración de Operaciones* (8.ª edición). México: Pearson Educación
11. Mora L.(2010). *Indicadores de la Gestión Logística*. Perú: AM BUSINESS S.A.C.Madrid: Fundación Confemetal.
12. Navascués & Cos (2006). *Manual de Logística Integral*. España.
13. Urzelai Inza Aitor. (2006) Ediciones Díaz de Santos.

**Tesis:**

1. Alegría Peláez, Alberto Alfonso (2007) Diseño y elaboración de un Plan de Mejora continua para el Área de Logística y despacho de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. Tesis para optar el Título de Ingeniera Industrial, Universidad Privada del Norte.
2. Gaido Lasserre Javier Eduardo (2006), Plan de negocios para una distribuidora de productos de papel Tissue, Tesis para optar el Título de Ingeniera Civil Industrial, Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
3. López Cervantes José Alejandro (2013), Análisis Y Propuesta De Mejora Del Ciclo De Almacenamiento De Materiales De Una Empresa De Consumo Masivo Mediante El Uso De Tecnologías De Información Y Comunicación, Tesis para optar el Título de Ingeniera Industrial, PUCP, Lima, Perú.
4. Mendo Escalante, Anita Rosa; Burgos Abanto, Paul Alexander (2014), Propuesta de mejora de un sistema logístico de la empresa motos Cajamarca para incrementar la eficiencia logística, Tesis para optar el Título de Ingeniera Industrial, Universidad Privada del Norte.
5. Milla Obregón Gloria & Silva Felices Marlene (2013).Plan De Mejora Del Almacén Y Planificación De Las Rutas De Transporte De Una Distribuidora De Productos De Consumo Masivo. Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial, PUCP, Lima, Perú.
6. Silva Sánchez Alvaro Norberto (2006). “Logística De Almacenamiento”. Informe N° 2. Tecana American University, Caracas, Venezuela.