



***FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL***

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS  
EN LA EMPRESA DIESEL MOTORS S.R.L. PARA MEJORAR EL  
SERVICIO AL CLIENTE CHICLAYO - 2013**

***TESIS***

***PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO INDUSTRIAL***

***AUTOR***

**Br. CHERO UCEDA, EGO WILFREDO  
Br. JARA SAMPÉN, TANIA GERALDINI**

***ASESOR***

**ING. SUPO ROJAS, DANTE**

***PIMENTEL - PERU***

***2015***

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer un diseño del Sistema de Gestión de Inventarios en la Empresa DIESEL MOTORS SRL, para mejorar el servicio al cliente.

Para el desarrollo del estudio, se aplicó los conceptos de Gestión de Inventarios, aplicando clasificación ABC, para establecer la agrupación de los artículos según su nivel de rotación o demanda e importancia.

Los logros obtenidos han sido:

- Identificar las causas del descontento de los clientes, habiendo determinado que el 26.7% de los encuestados no estaban satisfechos con el servicio, el 25% es indiferente y un 48.3% están satisfechos. Esto nos demostró que ni el 50% de los clientes estaban satisfechos con el servicio que DIESEL MOTORS SRL, ofrece. Así mismo se determinó que el 37% de los servicios solicitados no son atendidos oportunamente. Así mismo se pudo determinar que el 30% los clientes indican que el incumplimiento se debió a la falta de repuestos.
- Se planteó la clasificación ABC, en función de la demanda de artículos por los servicios que ofrece la empresa, determinándose que los artículos que debían pertenecer a la clase A serían 447 artículos que representan el 69.97% de las ventas valorizadas, pertenecen a la clase B 447 artículos que representan el 15.01% de las ventas valorizadas y pertenecen a la clase C 1530 artículos que representan el 15.02% de las ventas valorizadas.
- Se determinó que la falta de niveles de stock en los artículos de la clase A podría impactar en una pérdida económica de aproximadamente 60,179.83 nuevos soles cada mes.
- Se determinó que la propuesta generaría beneficios proyectados importantes que alcanzaría un 98,758.25 nuevos soles de ganancias, sea por una reducción en los artículos que no tienen rotación (70,698.72), o lograr que 4 clientes ahora confíen la compra de los repuestos a la empresa (953.76), y por asegurar que en cuatro artículos de la clase A que no tienen saldos en el almacén puedan ahora, tener una saldo que permita atender mejor a los clientes (27,105.77).

## ABSTRACT

The present study was to propose a general objective design Inventory Management System in Business DIESEL MOTORS SRL, to improve customer service.

To develop the study, Inventory Management concepts applied, applying ABC classification, to establish the grouping of items according to their level of rotation or demand and importance.

The achievements are:

- Identify the causes of customer dissatisfaction, having determined that 26.7% of respondents were dissatisfied with the service, 25% are indifferent and 48.3% are satisfied. This showed us that even 50% of customers were satisfied with the service DIESEL MOTORS SRL offers. It also found that 37% of the services requested are not served promptly. Likewise, it was determined that 30% of customers indicate that the failure was due to lack of spare parts.
- ABC classification is proposed, based on demand goods for services offered by the company, determining which items should belong to the class A would be 447 items representing 69.97% of value sales, in Class B 447 items representing 15.01% of value sales and belong to the class C 1530 items representing 15.02% of value sales.
- It was determined that the lack of stock levels in the articles of Class A may impact an economic loss of approximately 60,179.83 new soles per month.
- It was determined that the proposal would generate significant projected benefits would reach 98,758.25 soles of profits, either by a reduction in items that have no rotation (70,698.72), or get four customers now trust the purchase of spare parts to the company (953.76 ), and ensuring that four articles of Class a have no balances in can now store, have a balance that allows better serve customers (27105.77)