
INDICE GENERAL

CAPITULO I.....	1
INTRODUCCION Y OBJETIVOS	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	2
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4.1 Justificación Económica.....	9
1.4.2 Justificación Técnica.....	10
1.5 OBJETIVOS.....	10
1.5.1 Objetivo general.....	10
1.5.2 Objetivos específicos.....	10
1.6 ALCANCE.....	11
1.6.1 Alcance Geográfico.....	11
1.6.2 Alcance Temático.....	11
1.6.3 Alcance Temporal.....	11
1.7 METODOLOGÍA.....	11
CAPITULO II.....	12
FUNDAMENTO TEÓRICO	12
2.1 DEFINICIÓN DE SISTEMA.....	12
2.2 DEFINICIÓN DE CONTROL.....	12
2.3 DEFINICIÓN DE SISTEMA DE CONTROL.....	13
2.4 LOGÍSTICA.....	13
2.4.1 Logística Interna.....	14
2.5 DEFINICIÓN DE STOCK.....	14
2.6 DEFINICIÓN DE MATERIAL “NON-STOCK”.....	14
2.7 INVENTARIO.....	16
2.7.1 Tipos de Inventarios.....	16
2.8 DEFINICIÓN DE COSTOS DE LOS INVENTARIOS.....	17
2.9 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO.....	18
2.10 SISTEMA DE PROCESAMIENTO DE TRANSACCIONES DE INVENTARIO.....	18
2.11 ALMACENAJE.....	19
2.11.1 Manipulación de las mercancías.....	21
2.11.2 Estanterías.....	21
2.12 SERVICIO AL CLIENTE.....	21
2.13 TÉCNICAS DE CONTROL.....	22
2.13.1 Fortalezas del KPIs. Beneficios.....	23
2.13.2 Limitaciones de KPIs. Desventajas.....	23
2.14 METODOLOGÍA DE KPI.....	24
2.14.3 Indicadores Logísticos.....	25
2.14.4 Indicadores de Servicio.....	26
2.14.5 Indicadores de Gestión de Inventarios.....	28
2.14.6 Factores Claves para definir indicadores.....	28
2.14.7 Factores Claves de Éxito de un Proceso de Cultura de Medición.....	29
CAPITULO III.....	30
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO REFERENTE AL MATERIAL NON- STOCK	30
3.1 INTRODUCCIÓN.....	30
3.2 DESCRIPCIÓN DEL ALMACÉN.....	32

3.2.1	Procedimientos Actuales	32
3.2.2	Distribución Física de las Instalaciones	33
3.3	CONTROL DE MATERIAL NON-STOCK ACTUAL	38
3.4.1	Recepción Material Non-Stock Actual	41
3.4.2	Salida de Material Non-Stock Actual.....	48
3.4.3	Devolución de Material Non-Stock Actual	53
CAPITULO IV		58
DIAGNÓSTICO DEL PROCESO REFERENTE AL MATERIAL NON-STOCK		58
4.1	INTRODUCCIÓN	58
4.2	Proceso de Recepción de Material	59
4.3	PROCESO DE DESPACHO Y SALIDA DE MATERIAL	63
4.4	PROBLEMAS A NIVEL GENERAL.....	66
4.5	DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES.....	68
4.6	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACENES.....	70
CAPITULO V		71
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCION		71
5.1	PROPUESTA DE CONTROL A TRAVÉS DE INDICADORES (KPI)..	71
5.2	PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	73
5.3	PROPUESTA DE INVENTARIAR EL MATERIAL NON-STOCK.....	75
5.3.1	Costos Indirectos de Almacenaje	76
5.3.2	Costos Directos de Manutención.....	77
5.3.3	Costos Indirectos de Almacenaje	78
5.4	EVALUACIÓN DE PROPUESTAS	78
CAPITULO VI		81
PROPUESTA DE MEJORA		81
6.1	INTRODUCCIÓN	81
6.2	DESIGNACIÓN DE SUPERFICIE PARA MATERIAL NON-STOCK ..	82
6.3	ROL DEL SUPERVISOR DE MATERIAL NON-STOCK	86
6.3.1	Capacitación a responsables de Proceso y U.O.....	87
6.3.2	Material de Gestiones anteriores	88
6.3.3	Designación de Trabajo Rutinario del Supervisor.....	89
6.4	DISEÑO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	90
6.5	DISEÑO DE LAS PLANILLAS.....	94
6.6	MATERIAL DEVOLUCIONES	98
6.7	ANÁLISIS ECONOMICO	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		105
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		110
ANEXOS		113