



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): WILMARCK ARLEY **APELLIDOS:** GUTIÉRREZ GONZÁLEZ

NOMBRE (S): VÍCTOR ABDUL **APELLIDOS:** PADILLA ORDUZ

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): WLAMYR **APELLIDOS:** PALACIOS ALVARADO

TÍTULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO BASADA EN UN MODELO DE TEORÍA DE COLAS EN LAS LÍNEAS DE ESPERA DE LAS CAJAS DEL SUPERMERCADO MERKGUSTO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN:

Se realizó un diagnóstico de la situación que presentó el Supermercado Merkgusto de la Avenida Cero, para establecer parámetros de comportamientos de los procesos de ventas generados en las cajas. También, se determinó, el modelo de teoría de colas o líneas de espera para mejorar el servicio prestado en los puntos de pago del Supermercado. Igualmente, se validaron los datos obtenidos en el diagnóstico, mediante un software de simulación, de la técnica de líneas de espera o teoría de colas bajo el escenario actual. Por último, se proponieron acciones que dieron soluciones a las problemáticas del sistema específico de líneas de espera en el supermercado.

PALABRAS CLAVE: propuesta de mejoramiento, modelo de teoría de colas en las líneas de espera de las cajas del supermercado

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 116

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO BASADA EN UN MODELO DE TEORÍA DE COLAS
EN LAS LÍNEAS DE ESPERA DE LAS CAJAS DEL SUPERMERCADO MERKGUSTO EN
LA CIUDAD DE CÚCUTA

WILMARCK ARLEY GUTIÉRREZ GONZÁLEZ

VÍCTOR ABDUL PADILLA ORDUZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO BASADA EN UN MODELO DE TEORÍA DE COLAS
EN LAS LÍNEAS DE ESPERA DE LAS CAJAS DEL SUPERMERCADO MERKGUSTO EN
LA CIUDAD DE CÚCUTA

WILMARCK ARLEY GUTIÉRREZ GONZÁLEZ

VÍCTOR ABDUL PADILLA ORDUZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de

Ingeniero Industrial

Director

WLAMYR PALACIOS ALVARADO

Ingeniero Industrial

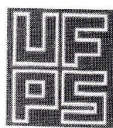
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2015



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Noviembre 12 del 2015

HORA: 04:00 p.m.

LUGAR: CREAD SALA 3

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "PROPUESTA DE MEJORAMIENTO BASADA EN UN MODELO DE TEORIA DE COLAS EN LAS LINEAS DE ESPERA DE LAS CAJAS DEL SUPERMERCADO MERKGUSTO EN LA CIUDAD DE CÚCUTA."

Jurados:
Ing. ALVARO JUNIOR CAICEDO ROLON
Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: WLAMYR PALACIOS ALVARADO

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
WILMARCK ARLEY GUTIERREZ GONZALEZ	1190272	CUATRO, TRES	4.3
VICTOR ABDUL PADILLA ORDUZ	1190410	CUATRO, TRES	4.3

APROBADA

Ing. ALVARO JUNIOR CAICEDO ROLON Ing. FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Rosa Patricia Ramirez D
Vr.Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

José M.

Contenido

	pág.
Introducción	11
1. Descripción del Problema	13
1.1 Planteamiento del Problema	13
1.2 Formulación Del Problema	14
1.3 Justificación	14
1.4 Objetivos	15
2. Referentes Teóricos	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Marco Teórico	20
3. Metodología	38
3.1 Tipo de Investigación	38
3.2 Población y Muestra	38
3.3 Instrumentos para la Recolección de la Información	38
3.4 Análisis de la Información	39
4. Resultados y Análisis	40
4.1 Diagnóstico de la Situación Actual que Presenta el Supermercado Merkgusto de la Avenida Cero	40
4.2 Determinar el Modelo de Teoría de Colas o Líneas de Espera para Mejorar el Servicio Prestado en los Puntos de Pago del Supermercado Merkgusto de la Avenida Cero	50

4.3 Validar los Datos Obtenidos en el Diagnostico en un Simulador, de la Técnica de Líneas de Espera o Teoría de Colas Bajo el Escenario Actual del Supermercado Merkgusto de la Avenida Cero	56
4.4 Proponer Acciones que den Solución a las Problemáticas de un Sistema Específico de Líneas de Espera, Mediante Análisis de Escenarios por Medio de un Simulador en el Supermercado Merkgusto de la Avenida Cero	70
5. Conclusiones	74
6. Recomendaciones	76
Referencias Bibliograficas	77
Anexos	78