



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Propuesta de un sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock de una empresa importadora y comercializadora de EPPs del distrito de Lima.”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTAR EL GRADO ACADEMICO DE
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Macha Yangali, Dayma Yecenia - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Espinoza Rua, Celes Alonso

LIMA, PERÚ

2026

ASESOR Y MIEMBROS DE JURADO

ASESOR:

Espinoza Rua, Celes Alonso

MIEMBROS DEL JURADO

Chumpitaz Miranda, Janet

Romero Flores, Lisseth Angela

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

INFORME TURNITIN

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE INVENTARIO PARA REDUCIR EL QUIEBRE DE STOCK DE UNA EMPRESA IM...

 Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::30163:610589351

Fecha de entrega

26 jul 2026, 11:31 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

26 jul 2026, 11:47 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE INVENTARIO PARA REDUCIR EL QUIEBRE DE STOCKdocx

Tamaño del archivo

1.9 MB

51 páginas

9637 palabras

53.078 caracteres

22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

ÍNDICE TEMÁTICO

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	9
1.1. Título del proyecto.....	9
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario.....	9
1.3. Actividad económica para la aplicación del proyecto.....	9
1.4. Localización o alcance de la solución.....	9
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
2.1. Realidad problemática.....	11
2.2. Formulación del problema.....	12
2.3. Objetivos de la investigación.....	13
2.4. Justificación de la investigación.....	13
2.5. Limitaciones de la investigación.....	15
2.6. Viabilidad de la investigación.....	15
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....	17
3.1. Antecedentes de la investigación.....	17
3.2. Bases Teóricas.....	19
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	23
4.1. Nivel de la investigación.....	23
4.2. Tipo de investigación	23
4.3. Diseño de la investigación.....	23
4.4. Enfoque de la investigación.....	24
4.5. Población y muestra de investigación.....	24
4.6. Técnicas de recolección de datos.....	24
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	26
5.1. Análisis de resultados.....	26
5.2. Discusión de resultados.....	36
5.3. Plan de Actividades.....	38
5.4. Cuadro de Costos.....	45
CAPÍTULO VI: SUSTENTO DE MERCADO.....	46
6.1. Alcance esperado del mercado.....	46
6.2. Descripción del Mercado objetivo Real o Potencial.....	46
6.3. Descripción del modelo de negocio.....	46
6.4. Propuesta de Valor.....	47
6.5. Fuentes de ingreso.....	47
6.6. Canales de distribución.....	47
6.7. Estrategia de penetración en el mercado.....	47

6.8. Actividades Productivas Propias y Externas.....48

6.9. Alianzas.....48

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....50

CAPÍTULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....52

CAPÍTULO IX: ANEXOS.....54

RESUMEN

El proyecto de investigación tiene establecido como objetivo principal proponer un sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock de una empresa importadora y comercializado de Equipos de Protección Personal (EPPs) del distrito de Lima.

La problemática se presenta en la empresa con una frecuencia significativa de quiebre de stock que impide satisfacer la demanda, generando retrasos e incumplimiento en cantidad y tiempo de los pedidos, pérdida de ventas potenciales y disminución del nivel de satisfacción de los clientes.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo del tipo aplicada y con un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra de la investigación estuvieron conformados por todo el personal de la empresa con un total de 12 colaboradores, utilizando la encuesta como técnica para la recopilación de datos y un cuestionario bien estructurado como instrumento de la investigación.

Con la base la investigación realizada se ha diseñado una propuesta de sistema de gestión de inventario que comprende en la clasificación ABC de productos, el establecimiento del stock mínimo, máximo, el stock de seguridad por cada producto, puntos de reorden, evaluación de proveedores y la evaluación continua de los indicadores de gestión, con la finalidad de garantizar el abastecimiento y reducir completamente la frecuencia de los quiebres de stock en la empresa.

Finalmente podemos concluir que al implementar esta propuesta se logrará mejorar el nivel de disponibilidad de los productos, incrementar significativamente el cumplimiento de la demanda en cantidad y tiempo, optimizar la eficiencia operativa y fortalecer la competitividad de la empresa en el mercado.

Palabras clave: Gestión de inventario, quiebre de stock, abastecimiento, disponibilidad de producto, Equipo de Protección Personal (EPP)

ABSTRACT

The primary objective of this research project is to propose an inventory management system to reduce stockouts at a company in the Lima district that imports and sells Personal Protective Equipment.

The company faces this problem due to a significant frequency of stockouts, which prevents it from meeting demand, leading to delays and failures to fulfill orders in terms of quantity and timing, loss of potential sales, and a decline in customer satisfaction.

The research employs a quantitative, applied approach with a non-experimental, cross-sectional design. The study population and sample consisted of the company's entire staff, totaling 12 employees. A survey was used as the data collection technique, and a well-structured questionnaire served as the research instrument.

Based on the research conducted, a proposed inventory management system has been designed that includes ABC classification of products, the establishment of minimum and maximum stock levels and safety stock for each product, reorder points, supplier evaluation, and continuous assessment of management indicators, with the aim of ensuring supply and completely reducing the frequency of stockouts at the company.

Finally, we can conclude that implementing this proposal will improve product availability, significantly increase our ability to meet demand in terms of both quantity and timing, optimize operational efficiency, and strengthen the company's competitive position in the market.

Keywords: Inventory management, stockouts, procurement, product availability, Personal Protective Equipment (PPE)

INTRODUCCIÓN

La gestión de inventarios en la empresa es un factor crítico y estratégico especialmente para aquellas dedicadas a la importación y comercialización de Equipos de Protección Personal (EPPs), porque garantiza el stock de cada línea de producto, optimizar los niveles de existencias reales y suplir la demanda del mercado de manera eficiente y oportuna. Por el contrario, una inadecuada e ineficiente gestión de los inventarios puede generar un alto nivel de quiebres de stock de los productos ocasionando retrasos en las entregas de los clientes, incumplimiento de pedidos ya sea en cantidad o en tiempo, pérdida de ventas potenciales afectando la rentabilidad, incremento de costos operativos de la empresa y la disminución del nivel de satisfacción en los clientes.

En la empresa que se estudia en este proyecto de investigación se ha identificado un frecuente nivel de quiebres de stock que están asociadas específicamente en la deficiencia de la proyección de la demanda, en la planificación del abastecimiento o reabastecimiento, la gestión de proveedores y el control eficiente del inventario, esto afecta la operatividad de la empresa de manera significativa que limita el nivel de respuesta a la demanda del mercado.

La propuesta de solución a la problemática es el diseño de un sistema de gestión de inventario que integre técnicas y herramientas estratégicas como la clasificación ABC, el establecimiento del stock de seguridad por cada producto, establecer el punto de reorden y la evaluación de proveedores. El proyecto de investigación tiene como objetivo contribuir en la reducción del nivel de quiebre de stock de la empresa, mejorar la disponibilidad de productos o artículos, optimizar el cumplimiento de la demanda, incrementar la competitividad y rentabilidad de la empresa.

CAPITULO I : INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto

Propuesta de un sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock en una empresa importadora y comercial de EPPs en Lima Metropolitana.

1.2. El área estratégica de desarrollo prioritario

La investigación se desarrollará en el sector industrial, puntualmente en el área de logística y operaciones buscando optimizar el manejo de inventario y los recursos de la cadena de suministros.

Es prioritario desarrollar este punto en una empresa que importa productos del exterior porque le permitirá reducir el quiebre de stock, costos e incrementar la eficiencia operativa. Esto será un punto importante para fortalecer el posicionamiento en el mercado brindar a sus clientes mejores servicios y lograr una operación rentable y sostenible.

1.3. La actividad económica para la aplicación del proyecto

El proyecto se aplicará en el sector comercial específicamente en el subsector de comercio y distribución de EPPs. Este sector abarca a empresas dedicadas principalmente a la importación de artículos y luego su respectiva comercialización, este mercado es clave debido a su relevancia en la seguridad laboral.

El objetivo es optimizar los procesos del sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock en las empresas e incrementando la satisfacción en los clientes, la reducción de costos de almacenamiento y asegurando su posición en el mercado.

1.4. Localización o alcance de la solución

La investigación se desarrollará en la empresa importadora y comercializadora de EPPs ALS INVESTMENT que está enfocada al sector de seguridad en el trabajo del rubro alimentario ubicada en La Molina provincia de Lima con esta investigación

se buscará mejorar la eficiencia operativa donde se logrará obtener el equilibrio adecuado y sostenible entre el abastecimiento y la demanda lo que incrementará la satisfacción del cliente y fortalecerá el posicionamiento en el mercado de lima.

CAPITULO II : DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1. Realidad Problemática.

Actualmente las empresas dedicadas a la importación y comercialización de EPPs en Lima atraviesan ciertos desafíos los cuales son principalmente el constante quiebre de inventario, herramientas ineficientes para realizar proyecciones de demandas y mala gestión del lead time de importación (fabricación, tránsito y despacho aduanero).

Estos desafíos se pueden tornar en las principales causas de los problemas que se estarían enfrentando las empresas porque si no se tiene una buena gestión del stock, el control en tiempo real del inventario, la completa dependencia del Excel para realizar proyecciones de demandas y los retrasos fortuitos que afectan los tiempos de importación y la falta de un stock de seguridad estarían generando principalmente estos quiebres de inventario trayendo como consecuencia una alta insatisfacción en los clientes al no cumplir con las entregas en los tiempos pactados.

En el contexto internacional, en México, Agudelo y López (2018) en su investigación afirma que la gestión de inventarios es fundamental tanto así que en dicho país de cada cien pymes el 70% no sobreviven a un tiempo mayor de cinco años, dado que las empresas no cuentan con un adecuado control del manejo del inventario ni cuentan con las herramientas necesarias de apoyo.

Así por ejemplo en Colombia, Agudelo y López (2018) manifiestan que el 78.3% de los startups sobreviven como máximo un año, lo que nos muestra que las empresas necesitan mejorar en sus procesos de gestión de inventarios para mantenerse o crecer en el mercado.

Tapullima Sanancina, E. (2019) en su estudio realizó una investigación de los almacenes en el sector logístico en Latinoamérica, concluyó que una gestión ineficiente influye negativamente en la logística de una empresa dando como resultado la insatisfacción de los clientes.

Centrándonos en el contexto nacional el sector de Equipos de Protección Personal (EPPs) ha tenido un crecimiento según el informe de Eulen Perú (2021) menciona

que este sector mueve más de 400 millones de dólares anualmente y se maneja una proyección de mayor crecimiento en estos últimos años debido a la creciente necesidad de priorizar la seguridad de las industrias.

Un estudio realizado para mejorar la satisfacción del cliente a través de la gestión de inventarios en Chiclayo, Hilder y Álvarez (2021) mencionan la problemática de una empresa dedicada al rubro de compra y venta de maíz, basada principalmente en la falta de un control interno de stock ocasionando pérdidas en ventas, retrasos e incumplimiento finalmente como esto impacto de manera negativa en la satisfacción del cliente.

En Pimentel, Bagua Grande, Benavides y Berru (2016), en su tesis presentada concluyen en la existencia de un alto grado de incidencia entre gestión administrativa y de inventarios dentro de una empresa.

Estos estudios nos demuestran la realidad problemática y la importancia de un sistema gestión para controlar el inventario en una empresa para obtener un impacto positivo en la satisfacción de los clientes, como es el caso de la empresa el cual nos encontramos estudiando donde se presenta constantes quiebres de stock que conlleva a retrasos en las entregas y a tener un alto nivel de insatisfacción en los clientes.

Para dar solución a esta problemática debemos de implementar una buena gestión de stock para cubrir los requerimientos de los clientes en tiempos pactados

2.2. Formulación del problema

Problema general:

¿Cómo el diseño de un sistema de gestión de inventario permitirá reducir el quiebre de stock en una empresa importadora y comercializadora de EPPS del distrito de Lima?

Problemas específicos:

¿Qué características presenta la gestión de inventario en una empresa importadora y comercializadora de EPPs de Lima con respecto a su eficacia?

¿Cómo se manifiesta los quiebres de stock en una empresa importadora y comercializadora de EPPs de Lima?

¿Qué sistema de gestión de inventario se puede aplicar para evitar los quiebres de stock de una empresa importadora y comercializadora de EPPs de Lima?

2.3. Los objetivos del proyecto de investigación

Objetivo General:

- Proponer un diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock de una empresa que importa y comercializa EPPs del distrito de Lima.

Objetivos Específicos:

- Describir las características de un sistema de gestión de inventario en relación con su eficacia en la empresa importadora y comercializadora de EPPs del distrito de Lima.
- Analizar el comportamiento del constante quiebre de stock de una empresa importadora y comercializadora de EPPs del distrito de Lima.
- Proponer un diseño de sistema de gestión de inventario para reducir quiebres de stock en una empresa importadora y comercializadora de EPPs.

2.4. Justificación de la investigación

Justificación Teórica:

Este proyecto de investigación está fundamentado en las teorías de la gestión de inventario, quiebre de stock y el impacto de una sobre la otra.

La gestión de inventarios es proceso importante en la cadena de suministros y podemos fundamentarla en el modelo de control de inventarios de Wilson (EOQ), con este modelo se busca equilibrar los costos, evitar quiebres en la cadena de suministros y mejorar el nivel de servicio que afectan principalmente en la satisfacción del cliente.

Los estudios realizados por Chopra y Meindl (2019) manifiesta que una gestión de inventarios eficiente contribuye en el proceso operativo al garantizar entregas puntuales y evitar rupturas de inventario.

En el artículo escrito por Andy Castillo (2024) indica que la cadena de suministros de una empresa involucra todas las actividades y procesos desde la producción hasta la distribución del bien o servicio.

Jaime-Baque, M. Ángel, & Pacheco-Almendariz, K. A. (2025) escriben que el control eficaz del inventario es un punto clave de toda empresa para mejorar la rentabilidad.

En ese aspecto el quiebre de stock representa una de los problemas principales dentro de la empresa importadora porque debido a la falta de un sistema de gestión de inventario, deficiencias en la proyección de demanda y mala gestión del lead time genera el incumplimiento de las entregas, insatisfacción y desconfianza afectando la relación con el cliente por ello se busca proponer un sistema de gestión de inventario que reduzca los quiebres de stock.

Justificación Metodológica:

El método de investigación es con enfoque cuantitativo porque se recolectará y analizará datos medibles y cuantificables relacionados con el quiebre de stock de una empresa que importa y comercializa EPPs y se aplicará el diseño de no experimental y transversal porque observaremos las situaciones existentes en un periodo de tiempo determinado.

Al finalizar la investigación podremos brindar propuestas para reducir significativamente el quiebre y así poder mejorar la satisfacción en los clientes de una empresa.

Justificación Práctica:

Al nivel práctico este proyecto de investigación está enfocada en analizar de manera puntual el quiebre de stock que se produce en la empresa que importa y comercializa EPPs, se busca proponer un sistema de gestión de inventario que permitirá reducir el quiebre de manera significativa el cual también podrá ser aplicado en otras empresas que importan y comercializan artículos permitiéndoles tener un buen sistema de gestión de inventario.

2.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se puede identificar en el proceso de la investigación son el factor tiempo. Debido a que la autora de la presente investigación realiza trabajos profesionales al tiempo completo lo que limita la posibilidad de realizar una investigación mucho más profunda también el acceso a la información directa de las empresas de este rubro que importan en Lima ya que cada una de estas mantienen sus procesos en reserva y no están abiertos para compartir información sensible sin embargo dentro de la empresa en el cual se está realizando la investigación contamos con la información suficiente lo que nos permitirá realizar un análisis satisfactorio.

Con respecto a lo económico también es una limitación importante que se tiene que considerar porque la recolección de datos, encuestas y realizar la investigación misma conlleva a una buena inversión económica.

2.6. Viabilidad de la investigación

Tomando en cuenta las experiencias, capacidades y competencias del autor de esta investigación y gracias a los recursos disponibles podemos indicar que la investigación es viable y con respecto a las experiencias esto se obtiene gracias a la variedad de trabajos profesionales desarrollados en el área administrativa relacionados con el área de almacén y distribución.

Las capacidades y competencias puntos claves para la viabilidad de este proyecto de investigación se ha obtenido gracias a la formación académica del autor asegurando el buen desarrollo de la investigación.

CAPITULO III : MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

En el artículo donde se trató el tema del impacto de la gestión de inventarios en la rentabilidad de las empresas (2021) se indica que una deficiente gestión de inventarios puede generar desabastecimiento y esto se traduce en pérdidas económicas mientras si se hace uso de técnicas para controlar el inventario reducimos los quiebres por ende hay más disponibilidad de artículos.

Pérez y Gómez (2022) en su estudio presentado de gestión de inventarios en empresa micro – pequeñas empresas del Perú identificaron que estos no utilizan métodos o sistemas de control de inventario generando roturas de stock, originados principalmente por la inadecuada planificación de abastecimiento y la falta de un pronóstico de la demanda este problema repercute lamentablemente en la disponibilidad de los productos, en el cumplimiento de la demanda y en la eficiencia de la gestión de inventario.

Romero Chavez (2024) en su proyecto de investigación bajo el título de gestión de inventarios en empresas comerciales del Perú concluyó lo siguiente; una administración efectiva de inventarios permite reducir los faltantes y optimiza el abastecimiento y que el control de existencias mejora la rentabilidad y el nivel de satisfacción del cliente.

Espinoza y Zambrano (2024) evaluaron la relación que existe entre gestión de inventario y la eficiencia operativa en las empresas identificando que la relación entre ambas variables es significativamente alta. Los autores de la investigación concluyeron que la planificación y control del inventario permite mejorar la disponibilidad de los productos, reduce costos y fortalece el desempeño operativo de la empresa.

En la investigación titulada gestión de inventarios y satisfacción del cliente en la corporación educativa colegio héroes del pacifico de Huerta Vargas (2022) donde determina que una adecuada gestión de inventarios influye de manera significativa

en la satisfacción del cliente y esto nos muestra que una mala gestión de inventario trae un impacto negativo en la cadena final del proceso generando una insatisfacción del cliente final principalmente por quiebres de stock.

Los antecedentes nacionales han demostrado que una gestión ineficiente de inventarios afecta tanto a la rentabilidad como a la satisfacción del cliente en las empresas de Lima.

Antecedentes internacionales

Chopra y Meindl (2021) en Estados Unidos en su estudio de cadena de suministros enfocada en la estrategia, planificación y operación indica que una eficiente gestión de los inventarios permite mantener el inventario reduciendo quiebres y mejorando la disponibilidad de productos a lo largo de toda la cadena de suministros.

El artículo de gestión de inventario y el impacto en la reducción de quiebres (2022) concluye que la correcta implementación de un modelo de control de inventario que tenga punto de reorden o stock de seguridad reduciría de forma significativa en el quiebre de stock principalmente la empresa que tienen un alto nivel de variabilidad de demanda.

Koren, Perlman y Shnaiderman (2024) en su investigación académica de gestión de inventarios el cual fue desarrollada en Israel, tuvieron como objetivo analizar el impacto de la reposición en la disponibilidad de productos concluyendo que la adecuada gestión de inventarios permite reducir de manera significativa el quiebre de stock y mejorar el nivel de servicio al cliente.

Maitra (2024) en India desarrollo su investigación en la aplicación de modelos de punto de reorden en sistemas de inventarios identificando que la aplicación de herramientas de control de inventario y el correcto pronóstico de la demanda incrementa el nivel de disponibilidad de productos y reduce los problemas de desabastecimiento.

3.2. Bases teóricas

Sistema de gestión de inventario:

El sistema de gestión de inventario es una herramienta muy importante en la cadena de suministros de una empresa. Su implementación conlleva beneficios significativos, especialmente en la eficiencia de los procesos. Este sistema permite gestionar toda la cadena desde la Importación, el almacenamiento y la venta, lo que evita quiebres de stock.

Kotler (2010) manifiesta que: “la gestión de inventarios se relaciona con la planificación y el control de inventarios, la cual busca responder dos preguntas: como son ¿cuándo hacer los pedidos? relacionada con el concepto de momentos de pedidos y ¿cuánto ordenar? en donde se debe de conocer cuál es la cantidad productos que se pide”. Esto es esencial para las empresas que importan y comercializan EPPS, ya que una adecuada gestión evita faltantes de productos que puedan afectar la satisfacción del cliente.

La rotación de Inventario: es el primer indicador dentro del control de inventario que nos muestra cuantas veces se ha vendido y se ha repuesto un artículo durante un período de tiempo. Un alto nivel de rotación generalmente indica que el producto está siendo demandado de la misma forma un nivel bajo de rotación nos indica que se tiene más inventario y que estos productos no se están vendiendo como se tenía proyectado.

Ballou (2024) manifiesta que la adecuada rotación de inventario permite el uso eficiente de los recursos y con respecto a la obsolescencia de los productos la disminuye significativamente.

Punto de reorden: Es el nivel exacto de un producto que nos indica que debemos de solicitar un nuevo requerimiento a nuestro proveedor, si se realiza correctamente el cálculo del punto de reorden lograremos el stock justo sin tener excesos ni roturas de stock.

Roque Sucasaca (2022) en su propuesta de investigación para optimizar los procesos de almacén identificó los tres principales problemas que afectan el control de inventario los cuales son: Ineficiente control de reabastecimiento, el inadecuado

procedimiento para organizar y gestionar las entregas, la gestión inadecuada del stock de seguridad.

Stock de seguridad: Es la cantidad de reserva adicional que contamos en nuestro almacén para evitar quiebres ante imprevistos como son retrasos en las entregas de los proveedores o picos de demandas no estimadas. Heizer y Render (2023) en su 14° edición de su libro “Administración de Operaciones” indica que el stock de seguridad de una empresa ayuda a prevenir faltantes esto se puede dar cuando la demanda real supera a lo estimado o cuando se dan retrasos en el reabastecimiento.

Pronóstico de la demanda: se puede definir que es la estimación de las ventas futuras para tomar decisiones comerciales para hacerlo necesitamos tomar en cuenta principalmente los datos históricos de ventas por cliente, los patrones de compra, factores externos, etc.

Mendoza, García, López y Ramírez (2021) en su investigación sostienen que el pronóstico de la demanda permite anticiparse a lo que se va a requerir en el futuro esto permite planificar adecuadamente y con tiempo la reposición de un producto para evitar los faltantes y tener una mejor capacidad de respuesta de la empresa frente al mercado inconstante.

El costo de almacenamiento; se refiere al costo total de tener un artículo almacenado dentro de un espacio incluyen los costos como el alquiler de espacio, mantenimiento para almacenar correctamente y los costos que están relacionados con la depreciación de un producto, si mantenemos controlado este indicador podemos identificar formas de reducir estos costos de almacenamiento y aumentar la rentabilidad.

Gestión de proveedores: Es un proceso estratégico empresarial bien estructurado para identificar, incorporar, evaluar y colaborar con los proveedores. El principal objetivo de los proveedores dentro de la cadena de suministro es asegurar el abastecimiento y evitar riesgos siendo este un pilar importante de una empresa.

Orlando Gahona – Flores (2020). En su artículo de gestión de proveedores en la cadena de suministros de la minería evidencio que la gestión de proveedores se desarrolla mayoritariamente en los niveles estratégicos y tácticos de las empresas

también concluyo que la calidad es una variable importante a considerar cuando se evalúa y selecciona a los proveedores.

En resumen, una gestión eficiente de inventarios no solo mejorará la operatividad interna de las empresas importadoras de EPPS sino que también está relacionado directamente con la satisfacción del cliente, lo que repercute en la lealtad y competitividad de la empresa en el mercado.

Quiebre de stock

ESAN Graduate School of Business indica que la rotura de stock ocurre cuando un determinado producto no se encuentra por el cliente en el punto de venta con el tamaño, variedad, forma y en la cantidad deseada esto es equivalente a una pérdida pues se pierde la oportunidad de vender debido principalmente a una falta de previsión.

Alavi et al. (2022), indica que el uso de herramientas predictivas y el análisis de datos históricos pueden permitir a las empresas anticiparse a los cambios en la demanda y a ajustar los niveles de stock para responder eficientemente a las necesidades del mercado y reducir el riesgo de quiebre de stock.

Chopra y Meindl (2021) menciona en su libro que la falta de disponibilidad de stock no permite satisfacer la demanda del cliente afectando el nivel de servicio generando perdidas de ventas potenciales.

Disponibilidad de stock: Es la cantidad física real de los productos que una empresa tiene en el almacén para cubrir la demanda de forma inmediata al tener una alta disponibilidad de stock evita la perdida de ventas potenciales por falta de stock y mejora la rentabilidad de la empresa de manera significativa.

Davila Romero, H y Yachapa Peña, W. (2022). La gestión de inventario para la mejora de la disponibilidad y orden del stock de un minimarket de Lima. Concluyo que la aplicación de la gestión de inventario mejora la estimación de las ventas, la exactitud en el punto de compra y el orden en el almacén permitiendo asegurar la disponibilidad de productos y con ella la rentabilidad de la empresa.

Cumplimiento de la demanda: Es la capacidad logística y operativa para satisfacer la demanda de los clientes con la cantidad completa solicitada y a tiempo para ello

las empresas deben de sincronizar la compra, el almacenamiento y la respectiva distribución de los productos.

La selección de proveedores confiables permite a la empresa asegurar la disponibilidad de productos por ende contribuye en el cumplimiento oportuno de la demanda de sus clientes mejorando el nivel de servicio al cliente (Gahona – Flores, 2020).

Impacto del quiebre de stock: Son las consecuencias por tener roturas de stock constantes de los productos y el impacto se produce en tres dimensiones; el impacto financiero que es la pérdida de ingresos directos por las ventas no realizadas, el impacto en el cliente con la insatisfacción que genera la migración a la competencia de la empresa finalmente no menos importante es el impacto operativo, al resolver los quiebres de stock se realizan pedidos de emergencia que ocasionan sobre costos

Álvarez Jiménez y Pérez Nieto (2023) Identificaron que las roturas de stock impactan significativamente en el nivel de servicio al cliente de una empresa generando insatisfacción y reduciendo la capacidad de respuesta frente a la demanda de los clientes.

CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Nivel de investigación:

El proyecto de investigación responde a un nivel descriptivo ya que diagnosticaremos la situación actual de cómo se está realizando la gestión de inventario identificando las principales deficiencias o causas del quiebre de stock, es por ello que este nivel de investigación nos generará una solución factible. Con el diagnostico se planteará la implementación de un sistema de gestión de inventarios para mejorar la eficiencia operativa y el control de las existencias en la empresa

4.2. Tipo de investigación:

El tipo de investigación de este proyecto será aplicativo ya que tiene la finalidad de proponer una solución para el problema identificado implementando un sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock de las empresas importadoras y comercializadoras de Epps. Este tipo de investigación nos permitirá aplicar conocimientos teóricos y prácticos para poder solucionar el problema identificado en la empresa.

4.3. Diseño de la investigación:

El diseño del este proyecto de investigación es no experimental y transversal porque observaremos las situaciones existentes de la empresa en un periodo de tiempo determinado.

Las variables no serán manipuladas por el investigador nos limitaremos a observarlas y analizar para recopilar información sobre gestión de inventario y quiebre de stock.

Este tipo de diseño de la investigación permitirá identificar las deficiencias, causas y efectos que estén involucrados que la problemática que se está estudiando brindándonos información importante y relevante para plantear la propuesta de un

sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock y tener un mayor nivel de disponibilidad de productos.

4.4. Enfoque de la investigación:

El enfoque del proyecto de investigación será cuantitativo, ya que es el más adecuado porque se buscará medir y analizar de manera objetiva las variables planteadas en este estudio mediante la recolección de datos numéricos.

Para esta recolección de datos se hará uso de la técnica de la encuesta el cual estará dirigida a los colaboradores de la empresa y como instrumento se aplicará un cuestionario estructurado que contengan preguntas cerradas con cuatro niveles de respuesta en escala de Likert.

La información será procesada con herramientas estadísticas que nos permita obtener resultados precisos y objetivos para sustentar nuestra propuesta.

4.5. Población y muestra de investigación

Población:

La población de este proyecto de investigación estará conformada por los 12 colaboradores que forman parte de una empresa PYME que importan y comercializan EPPS del distrito de lima, La población nos permitirá obtener un información real y pertinente para alcanzar los objetivos que se establezcan en el proyecto de investigación.

Muestra:

La muestra para realizar el estudio será censal y estará conformada por todos colaboradores de la empresa comercial del distrito de lima esto debido a que la población de nuestra investigación es pequeña.

4.6. Técnicas de recolección de datos:

La técnica de recolección de datos que se utilizará será de acuerdo al enfoque cuantitativo del proyecto de investigación el cual será la encuesta esto con el fin de obtener una información objetiva y medible de las dos variables de estudio, esta técnica nos facilitará recopilar información real y directa de los mismos colaboradores de la empresa permitirá entender la situación real y actual de la gestión de los inventarios y su incidencia en la rotura de stock.

El instrumento que se utilizará para la recolección de datos será un cuestionario bien estructurado en función de todas las dimensiones y los indicadores planteados para cada variable de la investigación. El cuestionario lo desarrollaran los colaboradores de la empresa importadora y comercial del distrito de Lima. Los resultados nos permitirán obtener evidencia confiable y verídica para poder analizarlo y sustentar nuestra propuesta planteada.

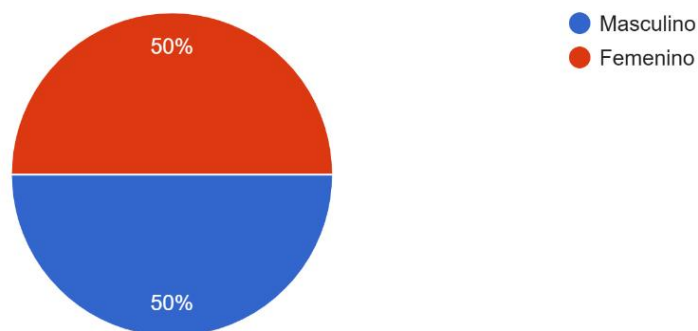
CAPITULO V: RESULTADOS

5.1. Análisis de resultados

Pregunta 1:

1. ¿Cuál es su género?

12 respuestas



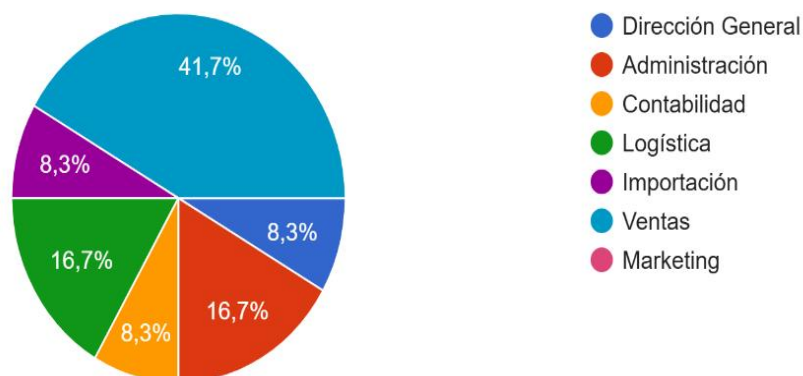
Análisis e interpretación:

El gráfico nos muestra que del total de los colaboradores de la empresa el 50% son hombres y el otro 50% son mujeres por lo tanto tendremos resultados objetivos ya que las opiniones serán equitativas si tomamos en cuenta el género.

Pregunta 2:

2. ¿A qué área o departamento pertenece su puesto de trabajo actual?

12 respuestas



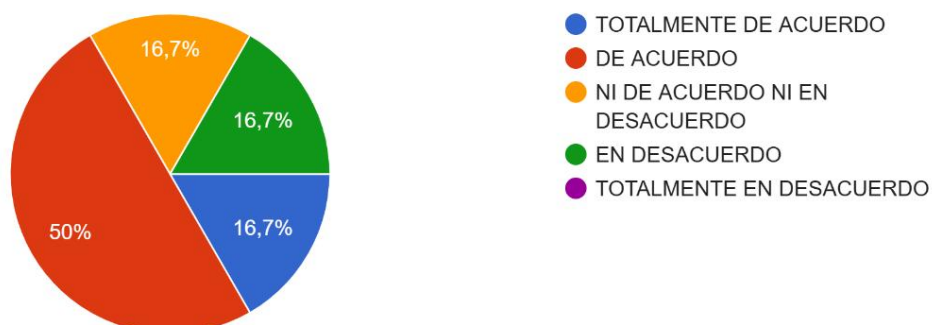
Análisis e interpretación:

El grafico nos muestra que todas las áreas de la empresa han participado de la encuesta permitiéndonos obtener resultados generales, concretos de todos los colaboradores de la empresa.

Pregunta 3:

3. ¿La reposición de inventario en el almacén se realiza oportunamente?

12 respuestas



Análisis e interpretación:

El resultado del primer grafico nos muestra que el 50% de los colaboradores de la empresa está de acuerdo en que la reposición de inventario se realiza oportunamente, mientras que un 33.4% esta entre en desacuerdo y los que no tienen una idea concreta sobre si la reposición de inventario en la empresa se da oportunamente.

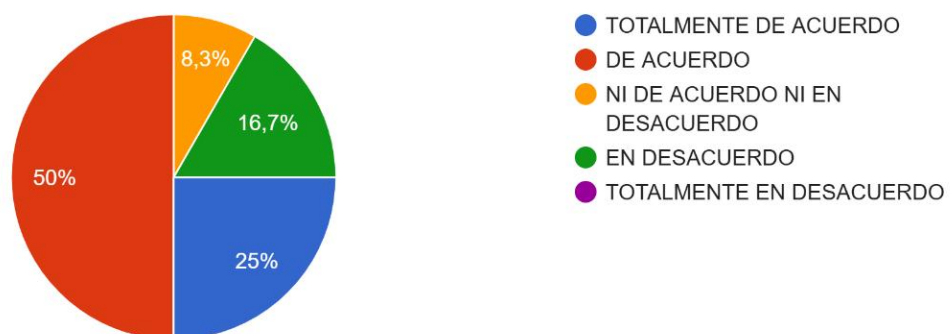
Cardenas Romay y Navarrete Ramos (2023) indica que es crucial e importante que una empresa cuente con un sistema de gestión de inventario que logre el equilibrio entre la oferta y la demanda es por ello que se desarrolló un modelo de reposición de inventario para adaptarse a una demanda creciente donde considero la demanda y el flujo de reposición obteniendo resultados eficientes en la falta de inventario.

Un buen control de reposición de inventario permite a las empresas tener los niveles de sus productos balanceados evitando faltas y excesos de mercadería almacenada.

Pregunta 4:

4. ¿La empresa realiza reposiciones antes que los productos se agoten?

12 respuestas



Análisis e interpretación:

El 40% de los colaboradores encuestados está de acuerdo que la empresa realiza reposiciones antes que los productos se agoten frente a un 20% que esta en desacuerdo y que piensa que las reposiciones se están dando después de hay un quiebre de stock.

Turovski (2025) indica que es crucial para una empresa realizar bien las reposiciones porque un exceso de inventario se convierte en problemas de liquidez y el desabastecimiento merma la capacidad de venta y cumplimiento de entregas.

El punto de reorden es el nivel de inventario donde se debe de enviar el nuevo pedido al proveedor para evitar quedarse sin stock mientras llega el nuevo stock antes que se agote aplicar esto es importante evitar perder ventas, tener excesos que incrementan costos.

Pregunta 5

5. ¿El exceso de inventario incrementa los costos de almacenamiento?

12 respuestas



Análisis e interpretación:

Claramente que el 60% está totalmente de acuerdo que el exceso de inventario incrementa el costo de almacenamiento de la empresa y no solo de almacenamiento sino también de mantenimiento adecuado para evitar la depreciación de toda la mercadería que se encuentra almacenada.

Vargas Torrealba (2025) en su investigación de gestión de inventario para disminuir los costos de almacenamiento concluyo que la gestión optimizada de inventarios

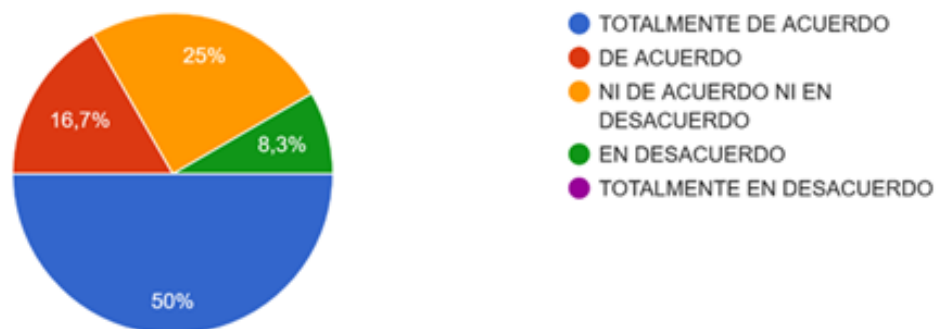
no solo reduce los costos de almacenamiento sino también mejora la eficiencia operativa de la empresa y su competitividad en el mercado donde se desarrolla.

Cabanillas Rabanal (2024) indica que los altos costos de almacenamiento normalmente son consecuencia de una mala organización, desconocimiento y uso de métodos tradicionales. Al término del estudio realizó finalmente concluyo que la mejora continua reduce los costos de almacenamiento de manera significativa.

Pregunta 6:

6. ¿Los costos de mantenimiento del inventario afectan la rentabilidad de la empresa?

12 respuestas



Análisis e interpretación:

La mitad de los colaboradores de la empresa está totalmente de acuerdo que el mantenimiento del inventario afecta significativamente la rentabilidad de la empresa dando a entender que un mayor costo de mantenimiento de inventario reduce la rentabilidad mientras que si disminuimos los costos de mantenimiento se incrementa la rentabilidad de la empresa.

Cordova Rojas (2022) en la revista escrita sobre mejora de la rentabilidad mediante el control de inventario manifiesta que la ejecución adecuada del control de inventarios mejora la rentabilidad de la empresa de manera significativa.

Pregunta 7

7. ¿Los proveedores cumplen con los tiempos establecidos de entrega?

12 respuestas



Análisis e interpretación:

El gráfico muestra un porcentaje equitativo entre de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo para el punto del cumplimiento de entregas de los proveedores en los tiempos establecidos frente a un 20% que está en desacuerdo esto dado que la empresa presenta continuamente quiebres de stock.

Mora García (2023) en su libro gestión logística integral menciona con respecto al cumplimiento de las entregas de los proveedores es un factor importante en la cadena de suministros ya que impacta significativamente en la operatividad y en los niveles de inventario de la empresa.

Pregunta 8

8. ¿La diversificación de proveedores permite evitar quiebres de stock?

12 respuestas



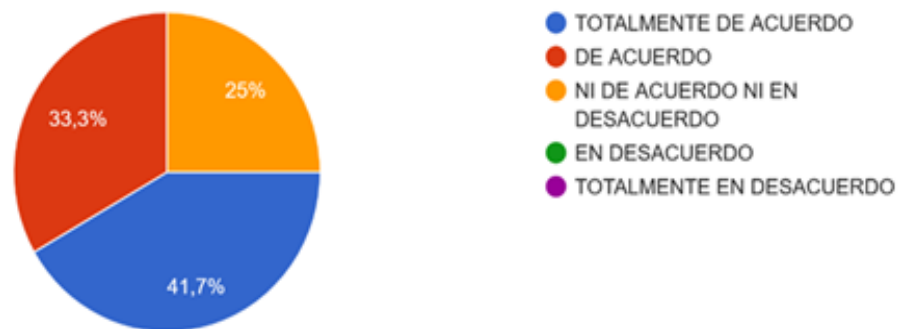
Análisis e interpretación:

El grafico refleja que un 33.3% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que la diversificación de proveedores permite evitar el frecuente quiebre de stock que presenta la empresa frente a un 8.3% que está en desacuerdo por considerar otros factores en lugar de la diversificación.

Pregunta 9

9. ¿El quiebre de stock impide atender todos los pedidos solicitados?

12 respuestas



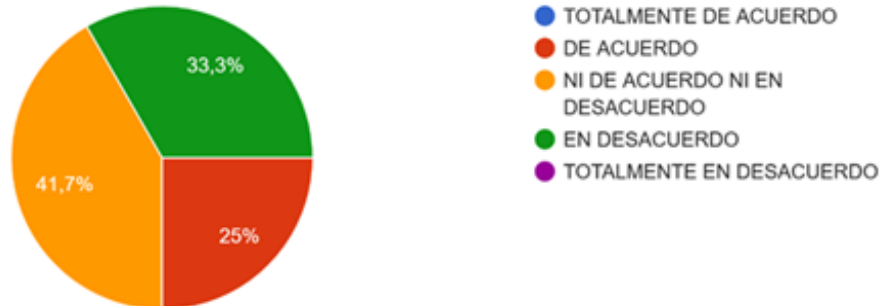
Análisis e interpretación:

Los resultados en esta pregunta nos muestran de que alrededor del 42% está totalmente de acuerdo de que el quiebre de stock impide a la empresa atender los requerimientos o los pedidos solicitados por los clientes.

Pregunta 10

10. ¿La empresa presenta quiebres de stock con frecuencia?

12 respuestas



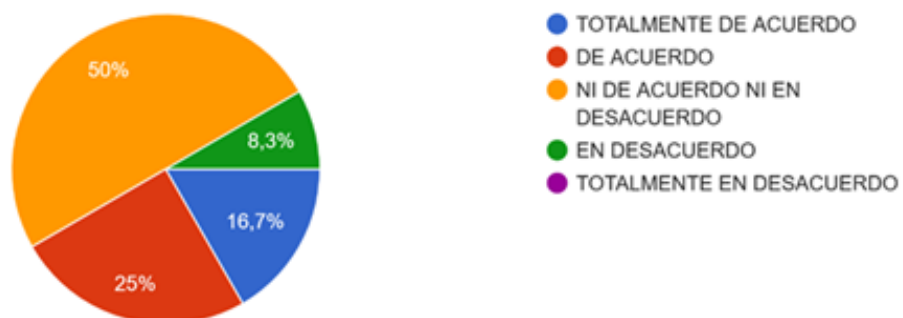
Análisis e interpretación:

Se visualiza en el grafico que claramente el 41.7% no tiene una idea completa de que hay o no hay quiebres de stock con frecuencia y también se tiene un significativo 25% de que está de acuerdo que la empresa presenta quiebre de stock no de manera constante, pero existe el quiebre.

Pregunta 11

11. ¿Los pedidos se entregan a los clientes en el tiempo establecido y de manera completa?

12 respuestas



Análisis e interpretación:

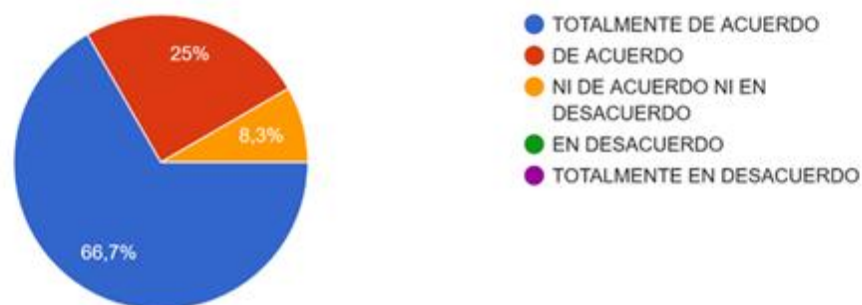
Con respecto a la entrega de pedidos a tiempo y completa la encuesta nos refleja que la mitad de los encuestados no tiene una idea concreta sobre ello ya que un

50% ha opinado que no está de acuerdo ni en desacuerdo, pero tenemos un 25% que opina que efectivamente está de acuerdo que los pedidos son entregados a tiempo y completo.

Pregunta 12

12. ¿La gestión de inventario permite cumplir oportunamente con la demanda de los clientes?

12 respuestas



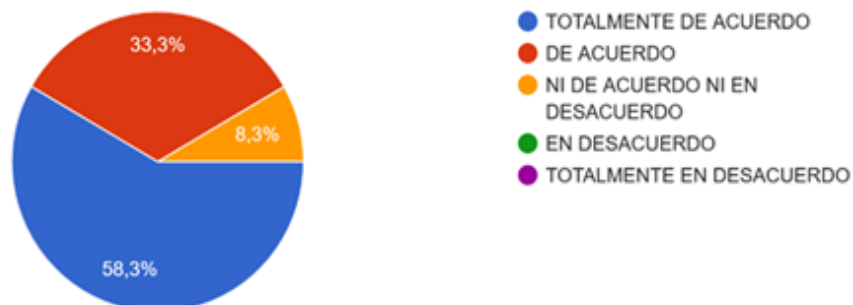
Análisis e interpretación:

Le grafico muestra que el 66.7% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que una buena gestión de inventario permite cumplir con la demanda de los clientes oportunamente esto indica que las empresas necesariamente necesitan implementar y aplicar una buena gestión de inventario para evitar quiebres o incumplimiento en las entregas.

Pregunta 13

13. ¿El quiebre de stock afecta la continuidad de las ventas de la empresa?

12 respuestas



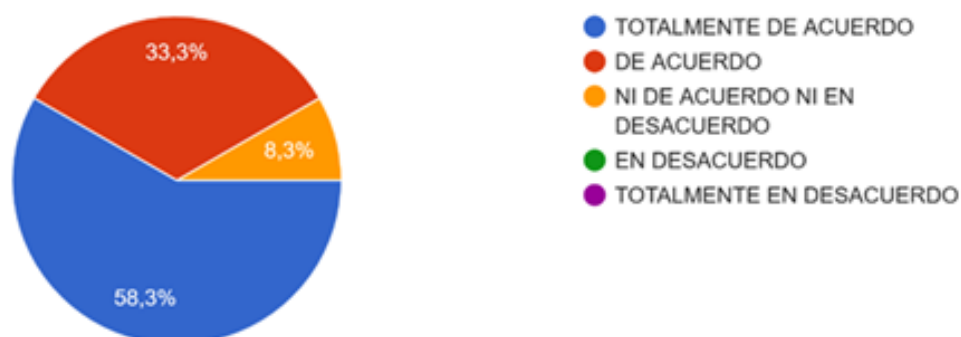
Análisis e interpretación:

Los colaboradores de la empresa esta total mente de acuerdo en un 58.3% de que el quiebre de stock afecta la continuidad de las ventas esto nos muestra que al tener una idea clara sobre ello es por eso que la empresa actúa oportunamente para evitar o reducir quiebres.

Pregunta 14

14. ¿La falta de inventario puede ocasionar pérdida de clientes?

12 respuestas



Análisis e interpretación:

En el grafico el 58% está totalmente de acuerdo que la pérdida de clientes se debe a un factor importante que es la falta de inventario en el almacén para cubrir requerimientos de manera oportuna y completa de los clientes.

5.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de EPPS se resumen en seis hallazgos importantes los cuales son:

la rotación de inventario; factor que impacta directamente en las entregas oportunas y completas. Los datos que obtuvimos muestran que la mitad del personal (50%) piensa que estamos reabasteciendo a tiempo, y otro 40% considera que generalmente reemplazamos las cosas antes de que se agoten por completo. Pero, aun así, un grupo de personas (un grupo bastante grande) ve problemas en la forma en que lo hacemos, lo que significa que podríamos mejorar seriamente la forma en que planificamos los suministros.

Esto se alinea un poco con lo que dijeron Cárdenas-Romay y Navarrete Ramos (2023); Creen que utilizar material de reabastecimiento basado en la demanda ayuda a mantener suficientes existencias y evita que nos quedemos sin stock todo el tiempo.

El exceso de inventario incrementa los costos de almacenamiento el 60% del personal estuvo totalmente de acuerdo en que tener demasiadas cosas almacenadas hace que los costos aumenten, y el 50% piensa que todos esos costos de mantenimiento están mermando nuestras ganancias. Esto tiene sentido considerando lo que Cabanillas Rabanal et al. (2024) afirmaron que una buena gestión del inventario realmente puede reducir los costos de almacenamiento. Y Córdova Rojas et al. (2022) también consideró que un buen control de inventario hace que el negocio sea más rentable porque no estamos desperdiciando dinero en cosas tontas.

El tercer hallazgo es la estrategia de la diversificación de la cartera de proveedores que mitiga el riesgo de desabastecimiento de la dimensión de la gestión de los proveedores que realmente afecta si tenemos stock o no, los resultados muestran

que todo el mundo piensa que es muy importante que los proveedores cumplan con sus fechas de entrega y que deberíamos utilizar diferentes proveedores para evitar quedarnos sin stock.

Gahona-Flores (2020) está de acuerdo; Dicen que la gestión de proveedores es una parte clave de toda la cadena de suministro, porque garantiza que obtengamos los productos cuando los necesitamos y reduce las posibilidades de que algo salga mal.

También la falta de existencias no nos permite cumplir con los pedidos; el 42% de las personas que encuestamos están totalmente de acuerdo en que, si no tenemos suficiente stock, no podemos darles a los clientes lo que quieren. Y mucha gente también sabe que aquí hay escasez de existencias. Esto respalda lo que dice la Escuela de Graduados en Negocios ESAN: que estar agotado significa que perdemos ventas y los clientes se molestan.

La buena gestión del inventario nos permite satisfacer la demanda, el 66,7% de los empleados considera que, si gestionamos bien nuestro inventario, podremos satisfacer la demanda de los clientes a tiempo.

Mendoza et. al (2021) están de acuerdo y dicen que la planificación y el control del inventario nos ayuda a ver cómo será la demanda y asegurarnos de que tenemos productos para los clientes.

Finalmente, el ultimo hallazgo no menos importante que es el impacto negativo del quiebre de stock en las ventas y en la fidelización de los clientes casi el 58,3% de los encuestados cree que quedarse sin stock perjudica las ventas, y el 58% afirma que puede hacernos perder clientes.

Álvarez y Pérez (2023) llegaron a la misma conclusión: dijeron que los desabastecimientos realmente perjudican el servicio al cliente, lo que hace que la gente se sienta insatisfecha y nos hace menos competitivos.

Entonces, básicamente, los resultados muestran que tenemos algunos problemas con la forma en que administramos el inventario, y eso está provocando escasez de existencias, alterando el cumplimiento de la demanda y haciendo que los clientes estén descontentos. Lo que significa que probablemente deberíamos

conseguir un mejor sistema de gestión de inventario que nos ayude a reponer mejor las cosas, controlar los niveles de existencias y controlar la gestión de proveedores.

5.3. Plan de actividades

FASE 1 : Diagnostico y planificación (1 mes)

Objetivo	Estrategia	Táctica	Evidencias
Diagnosticar la realidad del momento de cómo se está gestionando el inventario e identificar las principales causas del quiebre de stock	1. Identificar las causas de la raíz del problema	1.1. Elaborar diagrama de Ishikawa	1.1.1 Diagrama de Ishikawa validado
	2. Revisar el histórico de ventas por cada cliente.	2.1. Revisión de las ventas de los últimos 12 meses	2.1.1. Gráficos de las tendencias de venta por cliente
		2.2. Analizar el comportamiento y tendencias de cada cliente.	2.2.1. Informe del análisis del comportamiento de los clientes
		2.3. Identificar productos con mayores fluctuaciones	2.3.1. Listado de los productos con mayor variación
	3. Revisar el nivel actual del inventario disponible	3.1. Levantar la información de stock físico y del sistema registrado.	3.1.1. Formato del levantamiento del inventario físico
		3.2. Determinar la rotación del inventario.	3.2.1. Cuadro comparativo entre el stock físico y del sistema
	4. Identificar productos críticos	4.1. Aplicar la clasificación ABC	4.1.1. Matriz de clasificación ABC
		4.2. Determinar el producto con un alto nivel de quiebre de stock	4.2.1. Ranking de productos con mayor quiebre de stock
	5. Analizar el desempeño de los proveedores	5.1. Evaluar los tiempos de entrega.	5.1.1. Registro histórico de las órdenes de compra
		5.2. Medir el cumplimiento de pedidos en cantidad y tiempo.	5.2.1. Indicador OTIF (Entregas a tiempo /Total de entregas × 100)
		5.3. Plantear los indicadores de	

		control que medirán el nuevo sistema de inventario.	
--	--	---	--

Evidencias graficas:

Figura 1: Diagrama de Ishikawa

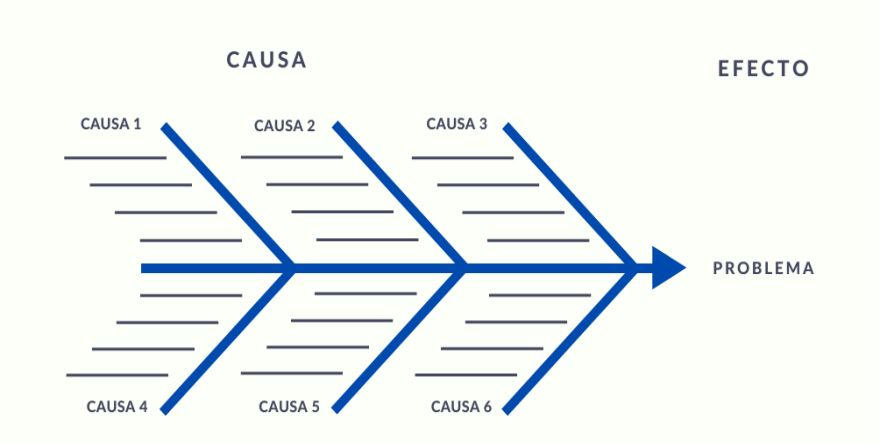


Figura 2: Formato del levantamiento del inventario físico

Objetivo	Estrategia	Táctica	Evidencias
Implementar el sistema de gestión de inventario que este orientado a reducir los quiebres de stock	1. Aplicar controles de inventario de toda la línea de productos.	1.1. Creación de la base de datos de inventarios.	1.1.1. Base de datos implementada
		1.2. Codificar y registrar todos los productos	1.2.1. Registro maestro de productos.
		1.3. Actualizar existencias Iniciales	
	2. Identificar el punto de reorden de cada producto.	2.1. Parametrizar el stock mínimo y máximo	2.1.1. Hoja de cálculo con los números del min, max y lead time.
		2.2. Determinar el lead time de cada producto.	
	3. Establecer el stock de seguridad	3.1. Calcular el stock de seguridad por cada producto.	3.1.1. Reporte del cálculo.
		3.2. Realizar reportes del cierre de inventario mensual	3.2.1. Alertas configuradas (el semáforo)
		3.3. Configurar alertas de reposición.	
	4. Fortalecer la relación con los proveedores	4.1. Definir un cronograma de abastecimiento	4.1.1. Contratos marco de órdenes de compra.
		4.2. Establecer los criterios de evaluación de proveedores.	4.2.1. Formato de la evaluación de proveedores.
		4.3. Evaluación semestral del cumplimiento de los proveedores	
	5. Capacitar al personal involucrado	5.1. Capacitación del personal de almacén: Temas:	5.1.1. Programa de capacitación
		• Introducción y uso del nuevo sistema • Control de inventario • Procedimientos de reposición	• Lista de asistencia • Fotografías
		5.2. Evaluación de los conocimientos adquiridos	5.2.1. Resultado de las evaluaciones
			• Certificaciones

Evidencias graficas.

Figura 4: Calcular el máximo y mínimo

STOCK DE MANIOBRA	STOCK MAXIMO					
	20160	1860	90000	70000	5780	4950
	STOCK OPTIMO					
	12000	1110	54000	42500	3030	2700
	PUNTO DE PEDIDO					
	6000	540	36000	18750	1680	1650
STOCK DE SEGURIDAD	STOCK MINIMO					
	3000	180	18000	3750	1400	1200
STOCK DE SEGURIDAD (SS)						
Articulo A Articulo B Articulo I Articulo I Articulo I Articulo F						

Figura 5: Semaforización del inventario

E	F	G	H
Existencia Mínima	Existencia Inicial	Existencia Actual	Nivel Existencia
2	2	7	●
3	2	2	●
1	2	9	●
1	2	6	●
1	2	0	●
1	2	-1	●
1	2	5	●
1	2	4	●
2	2	-1	●
2	2	2	●
2	2	2	●
2	2	0	●
2	2	1	●
1	2	3	●
2	2	1	●
2	3	1	●
3	3	4	●
2	3	3	●
3	5	1	●
2	5	5	●
3	5	5	●

Figura 6: criterio de semaforización

2. CRITERIOS DE SEMAFORIZACIÓN			
COLOR	ESTADO	CRITERIO	ACCIÓN
●	VERDE Stock óptimo	Stock actual > Punto de pedido	Continuar con el monitoreo periódico.
●	AMARILLO Alerta	Stock actual entre el Punto de pedido y el Stock de seguridad	Generar la orden de compra y realizar seguimiento al abastecimiento.
●	ROJO Crítico	Stock actual ≤ Stock de seguridad	Ejecutar la compra inmediata o activar el plan de contingencia.

FASE 3: Evaluación y seguimiento (3 meses)

Objetivo	Estrategia	Táctica	Evidencias
Evaluar la efectividad del sistema de inventario implementado que asegure la mejora continua	1. Medir los indicadores de desempeño del inventario	1.1. Mapear el porcentaje quiebres de stock de manera mensual. 1.2. Evaluar la rotación de inventario	1.1.1. Reporte de los indicadores antes y después de la implementación. 1.2.1. Gráficos comparativos de resultados en un dashboard
	2. Monitorear el nivel de cumplimiento de la demanda.	2.1. Medir mensualmente el porcentaje de pedido atendidos de manera completa y a tiempo con la formula: (Pedidos completados a tiempo / Total de pedidos) x 100	2.1.1. Histórico de pedidos atendidos. 2.1.2. Dashboard del cumplimiento de la demanda
	3. Controlar los costos de almacenamiento.	3.1. Realizar un cuadro comparativo mensualmente del total de costos por almacenamiento antes y después de haber aplicado la propuesta.	3.1.1. Reporte de costos de almacenamiento 3.1.2. Cuadros comparativos mensuales
	4. Evaluar el desempeño de los proveedores	4.1. Registrar mensualmente las entregas cumplidas y ha tiempo con la formula: (entregas puntuales / Total de entregas) x 100	4.1.1. Ranking de proveedores con alto nivel de cumplimiento 4.1.2. Histórico de cumplimiento de entregas
	5. Realizar seguimiento y mejora continua	5.1. Elaborar un informe mensual con los resultados de los indicadores. 5.2. Identificar errores y proponer acciones correctivas y preventivas. 5.3. Realizar reuniones para evaluar oportunidades de mejora continua	5.1.1. Informe mensual del seguimiento o Actas de las reuniones 5.2.1. Plan de acción correctiva y preventiva. 5.3.1. Informe final de evaluación del proyecto.

Evidencias graficas:

Figura 7: Dashboard del cumplimiento de la demanda



Figura 8: Informe de evaluación de proveedores:

Criterio	Peso	Proveedor A	Proveedor B
Calidad del producto	30%	4.5	4.0
Tiempo de entrega	25%	3.0	4.5
Precio	20%	3.5	4.0
Estabilidad financiera	15%	4.5	4.0
Servicio técnico	10%	4.0	3.5
Puntuación total	100%	3.9	4.1

5.4. Cuadro de costos

El cuadro de costos está proyectado para cubrir los 5 meses que tomara aplicar el proyecto de investigación.

FASES	CONCEPTO	CANT.	COSTO U.	COSTO T.
Fase1: Diagnostico y planificación	8 horas de trabajo para el diseño de formatos para levantar la información y elaboración de indicadores de control	1	S/ 200.00	S/ 200.00
	Materiales de Oficina e impresiones: • Hojas bond • Lapiceros • Fólderes • Impresión de Formatos	1	S/ 50	S/ 50.00
Fase 2: Implementación	16 horas de programación para desarrollar la base de datos en Excel que incluye la creación de fórmulas, reportes y alertas de reposición	1	S/ 400.00	S/ 400.00
	Capacitación a los 12 colaboradores: • Horas del capacitador • Material de capacitación • Certificados	12	S/ 80.00	S/ 960.00
	24 horas de trabajo técnico en el software para el control de inventario para la parametrización del stock mínimo y máximo, cálculo de puntos de reorden, stock de seguridad y configuración de alertas.	1	S/ 600.00	S/ 600.00
Fase 3: Evaluación y seguimiento	14 horas de trabajo para el seguimiento y evaluación del sistema mediante la elaboración de informes	1	S/ 350.00	S/ 350.00
TOTAL, DEL PRESUPUESTO				S/ 2,560.00

CAPITULO VI: SUSTENTO DE MERCADO

6.1. Alcance esperado del mercado.

El proyecto de investigación está orientado a desarrollar un sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock de la empresa que comercializa e importa equipos de protección personal.

Esto permitirá que la empresa incremente su rentabilidad y podrá enfrentar la demanda de manera eficiente logrando la satisfacción del cliente que le llevará a la recompra.

6.2. Descripción del Mercado objetivo Real o Potencial.

La empresa actualmente se viene desarrollando en la industria alimentaria que lo conforman las empresas agrícolas, avícolas, lácteas, pecuario y de procesamiento en general.

El mercado potencial para la empresa que intenta ingresar es la industria minera ya que los trabajadores de la minería requieren el uso de EPPS para desarrollar sus actividades de manera eficiente y las minerías actualmente se están regulando y cumpliendo la norma establecida para sus trabajadores que deben de contar con la indumentaria correcta.

6.3. Descripción del Modelo de Negocio.

La empresa familiar tiene 18 años ya en el mercado de la industria alimentaria importando y comercializando EPPs siendo uno de los proveedores más importante de sus principales clientes de su cartera actual que son las avícolas de San Fernando, Santa Elena y redondos.

En cuanto al proyecto de investigación lo que busca es aplicar un sistema de gestión de inventario esto para reducir el quiebre de stock que se pueda presentar durante la atención de la demanda de los clientes con tácticas estratégicas.

6.4. Propuesta de Valor

El proyecto permitirá a la empresa automatizar sus procesos de la gestión de su inventario mediante un sistema bien estructurado brindándole la capacidad de enfrentar a las demandas o requerimientos de sus clientes de manera eficiente y efectiva reduciendo al mínimo el quiebre de stock.

6.5. Fuentes de Ingreso

La fuente de ingreso para el proyecto de investigación será propia, es decir será autofinanciada por la empresa por ser factible y razonable y sobre todo tomando en cuenta por los resultados que serán positivos para la empresa.

6.6. Canales de distribución

El principal canal de distribución que tiene la empresa es su página web con el cual capta leads para incrementar su cartera de clientes y generar cotizaciones potenciales por lo cual la propuesta del nuevo sistema de gestión de inventario le permitirá cubrir esta demanda no estimada o proyectada de manera eficiente sin dejar de atender a sus clientes recurrentes.

6.7. Estrategias de penetración en el Mercado.

Las estrategias que implementará la empresa para ingresar y participar en el mercado están alineadas con el plan de trabajo los cuales se puede resumir en una lista los cuales son:

- Garantizar un alto nivel de disponibilidad de productos gracias a la reducción del quiebre de stock.
- Incrementar el indicador de cumplimiento de entregas que se dan de manera completa y al tiempo solicitado.
- Mejorar la disponibilidad de productos que tiene mayor rotación haciendo uso de la clasificación ABC.

- Fortalecer la relación con los proveedores para asegurar el abastecimiento completo y a tiempo establecido.
- Aprovechar el nivel mejorado de disponibilidad de inventario para incrementar la cartera de clientes del sector industrial y minero.
- Lograr la satisfacción de los clientes de la empresa mediante la confianza y atención eficiente.

6.8. Actividades Productivas Propias y Externas

Actividades propias:

Estas actividades propias se desarrollarán dentro de la empresa, principalmente por todos los colaboradores para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de inventario propuesto como los de almacén para registrar y actualizar los movimientos del inventario, realizar la clasificación método ABC, mapear el punto de reorden, controlar el stock de seguridad incluido el stock mínimo y máximo. ventas para proyectar la demanda, logística para las entregas correctas y a tiempo finalmente al área administrativa para gestionar y evaluar los resultados obtenidos con la implementación del sistema de manera efectiva.

Actividades externas:

Estas actividades son externas desarrolladas principalmente por los proveedores en ajustarse en el lead time establecida, apoyo en las encuestas y evaluaciones a proveedores para su continuo control y seguimiento.

6.9. Alianzas

Alianzas internas:

Los principales aliados internos importantes para el desarrollo de la propuesta son los colaboradores de la empresa quienes serán los principales agentes que efectuarán la propuesta del nuevo sistema de gestión de inventario.

Alianzas externas:

Nuestros proveedores serán nuestros aliados externos quienes brindaran facilidades para adaptarse al nuevo sistema que es principalmente a la evaluación continua de su rendimiento con la empresa.

CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La investigación ha evidenciado que la empresa que ha sido objeto de estudio presenta deficiencias en la gestión de inventarios esto debido a una insuficiente planificación del abastecimiento y la falta de uso de herramientas de control tanto para el inventario como para los proveedores que este repercute directamente en la disponibilidad de productos generando quiebres de stock que afectan el cumplimiento de pedidos y la satisfacción del cliente.

El diagnóstico realizado nos ha permitido determinar las principales consecuencias negativas al no tener una eficiente gestión de inventarios tales como retrasos en atención de pedido, pérdida de ventas potenciales, disminución del nivel de satisfacción del cliente, afectación en la eficiencia operativa de la empresa, lo que nos lleva a fortalecer la gestión de inventarios de la empresa.

La propuesta de un diseño de sistema de gestión de inventario que incluye herramientas como la clasificación ABC para el inventario, establecimiento de stocks mínimos y máximos, stock de seguridad, el cálculo del punto de reorden, evaluación de proveedores y el monitoreo constante de los indicadores permitirá mejorar el abastecimiento y el control total del inventario constituyendo una alternativa efectiva y viable.

Finalmente se concluye que la propuesta contribuirá a reducir el quiebre de stock, mejorar la disponibilidad de productos, optimizar el cumplimiento de la demanda y fortalecer la toma de decisiones estratégicas con un alto nivel de capacidad competitiva empresarial.

RECOMENDACIONES

En este proyecto de investigación la recomendación más importante es la Implementación del sistema de gestión de inventario propuesto utilizando las herramientas de control planteadas y asignando responsabilidades.

Aplicar la clasificación ABC para priorizar productos críticos, establecer puntos de reorden, stock de seguridad por producto y otras herramientas de gestión y control del inventario. la capacitación permanentemente al personal involucrado en el almacén, compras, ventas, etc. es fundamental para el correcto uso y control del nuevo sistema de gestión adoptado que fortalecerán sus competencias y toma de decisiones estratégicas.

Fortalecer la evaluación continua de proveedores estableciendo un programa con criterios de cumplimiento en tiempos, cantidad y calidad con la finalidad de evitar riesgos de desabastecimiento.

Finalmente, la recomendación de monitorear indicadores de gestión establecidos para asegurar la mejora continua como los de la rotación de inventario, cumplimiento de la demanda, frecuencia de quiebre de stock, etc. Esto para asegurar la efectividad del sistema adoptado e identificar posibles oportunidades de mejora.

CAPITULO VIII: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ballou, R. H. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro* (5.^a ed.). Pearson Educación

Cabanillas Rabanal, M. Á., Castillo Legoas, D. L., & Miñán Olivos, G. S. (2024). *Propuesta de mejora continua para reducir costos de almacenamiento en la empresa comercial Navarrete S.A.C., Cajamarca 2024*

Cárdenas-Romay, D. J., & Navarrete Ramos, A. M. (2023). *Modelado y simulación de un sistema de reposición de inventarios bajo demanda incremental constante*. Revista Ontare.

Córdova Rojas, I. A., Manguinuri Manihuari, L. E., Farfán Peña, S. A., & Romero Carazas, R. (2022). *La mejora de la rentabilidad mediante el control de inventario*. Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios

Datup. (s.f.). *Cálculo del punto de reorden (ROP): qué es y cómo calcularlo*.

Davila Romero, H y Yachapa Peña, W. (2022). *La gestión de inventario para la mejora de la disponibilidad y orden del stock de un minimarket de Lima*.

Gahona-Flores, O. (2020). *Gestión de proveedores en la cadena de suministro de la minería del cobre en Chile*.

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2023). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (14th ed.). Pearson.

Mendoza, C., Gutiérrez, F., Leo, R., & Rebollo, H. (2021). *Estrategias para cubrir la demanda insatisfecha en una fábrica alimenticia*.

Mora García, L. A. (2023). *Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (3.^a ed.).

Turovski, M. (2025, junio 16). *Reposición de inventarios – Consejos para pequeñas empresas*. MRPeasy. [MRPeasy](#)

CAPITULO IV: ANEXOS

Registro de Impacto y Resultados

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis

Propuesta de un sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock de una empresa importadora y comercializadora de EPPs del distrito de Lima.

Integrante:

1. Macha Yangali, Dayma Yecenia

Asesor: Espinoza Rua, Celes Alonso

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

El presente proyecto de investigación busca generar un efecto positivo alineando una eficiencia operativa de las empresas importadoras y comercializadoras con el desarrollo económico general.

El impacto financiero, el estudio plantea estrategias para maximizar la rentabilidad, disminuir los costos de almacenamiento y dinamizar el comercio fortaleciendo así el crecimiento operativo.

En cuanto al impacto tecnológico y operativo, la investigación promueve la utilización de metodologías precisas y herramientas de control de inventario con el objetivo de mitigar riesgos de quiebre de stock provocado por pronósticos ineficientes generando insatisfacción en los clientes.

El beneficio social que se genera es precisamente la satisfacción del consumidor con la disponibilidad de productos que no solo permite a que los consumidores accedan a los bienes sino también impulsan el crecimiento comercial contribuyendo a la solidez del sector de manera integral fomentando el empleo y contribuyendo activamente en el bienestar económico.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Los principales hallazgos que se han identificado en el proyecto de investigación son principalmente el quiebre de stock afecta el cumplimiento de pedidos, la falta de inventario genera pérdida de clientes, la diversificación de proveedores permite mitigar el desabastecimiento y un nivel óptimo de rotación asegura la entregas oportunas y completas. La implementación de un sistema de gestión de inventario permitirá reducir y mejorar todos estos puntos identificados; reducirá los quiebres y las perdidas, mejorará el reabastecimiento continuo, fortalecerá la competitividad de la empresa en el mercado.

Para ello es importante no solo implementar el sistema, sino que se debe de aplicar las técnicas y herramientas planteadas, la evaluación y monitoreo continuo del desempeño del sistema dando como resultado todos los beneficios esperados en este proyecto de investigación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título de tesis: Proponer un sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock en una empresa importadora y comercializadora de EPPs del distrito de Lima.						
Formulación del problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología		
Problema general	Objetivo general	Variable 1: Sistema de gestión de inventario	D1: Rotación de inventarios D2: Costos de almacenamiento D3: Gestión de proveedores	Enfoque:		
¿Cómo el diseño de un sistema de gestión de inventario permitirá reducir el quiebre de stock en una empresa importadora y comercializadora de EPPs?	Proponer un diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir el quiebre de stock en una empresa importadora y comercializadora de EPPs del distrito de Lima.			Cuantitativo		
Problemas específicos	Objetivos específicos			Nivel		
				Aplicativo		
P1: ¿Qué características presenta la gestión de inventario en una empresa importadora y comercializadora de EPPs con respecto a su eficacia?	O1: Describir las características de la gestión de inventario en relación con su eficacia en una empresa importadora y comercializadora de EPPs.	Variable 2: Quiebre de stock	D1: Disponibilidad de stock D2: Cumplimiento de la demanda D3: Impacto del quiebre de stock	Población		
P2: ¿Cómo se manifiesta los quiebres de stock en una empresa importadora y comercializadora de EPPs?	O2: Analizar el comportamiento del constante quiebre de stock de una importadora y comercializadora de EPPs.			Todos los colaboradores de una empresa importador y comercial de Epps del distrito de lima		
P3: ¿Qué diseño de sistema de gestión de inventario se puede aplicar para evitar los quiebres de stock importadora y comercializadora de EPPs?	O3: Proponer un diseño de sistema de gestión de inventario para reducir quiebres de stock en una empresa importadora y comercializadora de EPPS.			Muestra:		
				12 colaboradores de la empresa		
				Técnica:		
				ENCUESTA		
				Instrumento:		
				CUESTIONARIO		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN									
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	RESPUESTA			
SISTEMA DE GESTION DE INVENTARIO	Un conjunto de procesos organizado, herramientas y tecnologías diseñadas para administrar eficientemente los inventarios de la empresa. El sistema de gestión de inventario tiene como principal objetivo asegurar el abastecimiento eficiente evitando excesos y faltantes. (Waters, 2003)	Esta variable está conformada por la rotación de inventarios, costos de almacenamiento y gestión de proveedores. Esta información será obtenida gracias al cuestionario que se aplicará en la investigación	ROTACION DE INVENTARIOS	Frecuencia de reposición	1. ¿la reposición de inventario en el almacén se realiza oportunamente? 2. ¿la empresa realiza reposiciones antes que los productos se agoten?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
			COSTOS DE ALMACENAMIENTO	Costos por mantenimiento de inventario	1. ¿el exceso de inventario incrementa los costos de almacenamiento? 2. ¿los costos de mantenimiento del inventario afectan la rentabilidad de la empresa?				
			GESTION DE PROVEEDORES	El tiempo promedio de entregas	1. ¿los proveedores cumplen con los tiempos establecidos de entrega? 2. ¿la diversificación de proveedores permite evitar quiebres de stock?				
QUIEBRE DE STOCK	El quiebre del stock ocurre cuando un producto no es encontrado por los clientes en el punto de venta con el tamaño variedad y forma deseada (ESAN Graduate School of Business, s.f.)	Esta variable está compuesta por las dimensiones de disponibilidad de stock, cumplimiento de la demanda y el Impacto del quiebre de stock.	DISPONIBILIDAD DE STOCK	Frecuencia de quiebre de stock	1. ¿la empresa presenta quiebres de stock con frecuencia? 2. ¿el quiebre de stock impide atender todos los pedidos solicitados?	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
			CUMPLIMIENTO DE LA DEMANDA	Cumplimiento de entregas	1. ¿los pedidos se entregan a los clientes en el tiempo establecido y de manera completa? 2. ¿la gestión de inventario permite cumplir oportunamente con la demanda de los clientes?				
			IMPACTO DEL QUIEBRE DE STOCK	Consecuencias del quiebre de stock en las ventas	1. ¿el quiebre de stock afecta la continuidad de las ventas de la empresa? 2. ¿la falta de inventario puede ocasionar pérdida de clientes?				