



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Unidad de Posgrado

Control del proceso de reposición para la gestión de stocks y su impacto en el nivel de servicio al cliente en una empresa de comercialización masiva

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de
Operaciones y Servicios Logísticos

AUTOR

Rogger Arturo BRAVO BAYONA

ASESOR

Teonila Doria GARCÍA ZAPATA

Lima, Perú

2014

RESUMEN

La presente investigación detalla el análisis realizado al proceso de reposición de mercaderías en una de las empresas líderes del sector de mejoramiento del hogar en nuestro país, a través del cual se determinan las mejoras para hacer frente a las falencias encontradas que muestran a la reposición de mercaderías como una actividad improductiva. De esta forma se busca contribuir al mejor posicionamiento de la empresa ante la competencia en un mercado creciente como el actual.

Se obtuvieron los indicadores necesarios para examinar la evolución del proceso en los últimos años, lo que permitió fundamentar la hipótesis de correlación entre el nivel de productos fuera de stock, que representa la gestión oportuna de reposición, y el nivel de servicio, que representa la satisfacción del cliente final y el reconocimiento a favor de la empresa frente a la competencia.

Es así que al proponer un nuevo modelo para el proceso de reposición, se espera optimizar la gestión de stocks, incrementando la satisfacción de los clientes y la buena imagen de la empresa.

Palabras clave: Indicadores de gestión, procesos críticos, competitividad.

ABSTRACT

This research details the analysis done to the replenishment process in one of the leading companies of the home centers sector in our country, through which improvements are defined to face the limitations found that show the replenishment of goods as an unproductive activity. In this way, it seeks to contribute to better positioning the company against competition in a growing market like the current one.

The necessary indicators are obtained to examine the evolution of the process in recent years, allowing demonstrate the hypothesis of correlation between the level of out-of-stock, representing replenishment timely management, and service level, which represents the end customer satisfaction and recognition for the company against the competition.

Thus, in proposing a new model for the replenishment process is expected to optimize inventory management, increasing customer satisfaction and good image of the company.

Keywords: Management indicator, critical processes, competitiveness.