



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PROPUESTA DE MEJORA PARA EL ÁREA DE PROVEEDORES DE LA SUCURSAL PANTOJA, DISTRIBUIDORA OPTICA L.G, LIMA 2025”

Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Jesus Emanuel Angeles Escobar

Asesor:

Mg. Lic. Richard Alejandro Aguirre Camarena

<https://orcid.org/0000-0002-3435-067X>

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud

 Página 2 of 106 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trnoid:::1-3287283764

19% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	5%
2	Internet	documents.mx	3%
3	Internet	www.coursehero.com	2%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad TecMilenio	<1%

Dedicatoria

A mi madre, por ser mi guía constante y el apoyo firme en cada etapa de mi formación. Su dedicación y fortaleza han sido claves en mi desarrollo personal y profesional.

A mi padre, por acompañarme siempre con su respaldo y confianza, motivándome a seguir adelante. Ambos han sido fundamentales en mi crecimiento y les agradezco profundamente por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a mi familia, pilar fundamental en cada etapa de este camino profesional. Su amor incondicional, su apoyo constante y su confianza en mí, especialmente en los momentos más difíciles, han sido clave para mantenerme firme y avanzar con determinación.

De igual manera, deseo agradecer al Mg. Lic. Richard Alejandro Aguirre Camarena, mi asesor, por su valiosa orientación, por compartir generosamente su conocimiento, su tiempo y su paciencia. Su acompañamiento comprometido fue esencial para la elaboración de este trabajo, y valoro profundamente su profesionalismo y dedicación.

Finalmente, a todas las personas que, de alguna forma, me brindaron su apoyo o me acompañaron durante este proceso, les expreso mi más profundo agradecimiento.

índice

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice de tablas.....	9
Índice de Figuras	11
RESUMEN EJECUTIVO	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes.....	13
1.2. Descripción de la empresa	17
1.3. Cultura organizacional de la empresa.....	19
<i>1.3.1. Visión.....</i>	<i>20</i>
<i>1.3.2. Misión</i>	<i>20</i>
<i>1.3.3. Valores.....</i>	<i>21</i>
1.4. Estructura organizacional	22
<i>1.4.1. Organigrama funcional.....</i>	<i>23</i>
1.5. Formulación del problema.....	25
<i>1.5.1. Formulación del problema</i>	<i>25</i>
1.6. Objetivos.....	25
<i>1.6.2. Objetivos específicos</i>	<i>26</i>
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	27

2.1. Investigación de las variables	27
2.2. Herramientas de análisis organizacional	29
2.2.1. Planeación estratégica	30
2.3. Análisis externo	31
2.3.1. Análisis PESTLE	33
2.3.2. Análisis de las 5 Fuerzas de Porter.....	35
2.3.3. Matriz de Perfil Competitivo (MPC)	37
2.3.4. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)	38
2.4. Análisis interno	41
2.4.1. Análisis AMOFITH.....	41
2.4.2. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)	43
2.5. Gestión estratégica.....	45
2.6. Matriz FODA.....	45
2.7. Variable de Estrategia 1: Análisis ABC y Pareto	47
2.8. Variable de Estrategia 2: Gestión de procesos internos y espacios	48
2.9. Variable de Estrategia 3: Lean Logistics	49
2.10. Balanced Scorecard (BSC)	50
Perspectivas del BSC.....	50
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	52
3.1. Apreciación inicial de la experiencia.....	52
3.2. Análisis externo de la empresa	53

3.2.1. <i>Análisis PESTEL del entorno de la empresa (MACRO)</i>	54
3.2.1.1 Político.....	54
3.2.1.2 Económico.....	54
3.2.1.3 Social	55
3.2.1.4 Tecnológico	55
3.2.1.5 Ecológico.....	56
3.2.1.6 Legal.....	56
3.2.2. <i>Análisis de las 5 Fuerzas de Porter del entorno (MICRO)</i>	57
3.2.2.1 Poder de negociación de los clientes	58
3.2.2.2 Poder de negociación de los proveedores.....	58
3.2.2.3 Amenaza de nuevos competidores	59
3.2.2.4 Amenaza de productos sustitutos	59
3.2.2.5 Rivalidad entre nuevos competidores.....	60
3.2.3. <i>Consolidado de Oportunidades y Amenazas</i>	60
3.2.4. <i>Matriz de Perfil Competitivo (MPC)</i>	61
3.2.5. <i>Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)</i>	65
3.3. <i>Análisis Interno de la Empresa</i>	66
3.3.1. <i>Análisis de Áreas Funcionales (AMOFITH)</i>	66
3.3.2. <i>Consolidado de Fortalezas y Debilidades</i>	70
3.3.3. <i>Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)</i>	71
3.4. <i>Matriz FODA</i>	72

3.5. Consolidado de Estrategias FODA	73
3.6. Formulación del Objetivo Estratégico	75
3.7. Plan de Mejora de Estrategias.....	76
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	78
4.1. Estrategia de análisis ABC y Ley de Pareto	78
4.2. Estrategia de reorganización de los procesos internos y la distribución física..	80
4.3. Estrategia de implementación de Lean Logistics	83
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1 Conclusiones.....	85
5.2 Recomendaciones	86
REFERENCIAS.....	88
ANEXOS	91

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) - Ejemplo	43
Tabla 2 Matriz FODA para la formulación de estrategias - Ejemplo	46
Tabla 3 Factor Político – PESTEL	54
Tabla 4 Factor Económico – PESTEL	55
Tabla 5 Factor Social – PESTEL	55
Tabla 6 Factor Tecnológico – PESTEL	56
Tabla 7 Factor Ecológico – PESTEL	56
Tabla 8 Factor Legal – PESTEL	57
Tabla 9 Matriz PESTEL	57
Tabla 10 Clientes – 5 Fuerzas de Porter.....	58
Tabla 11 Proveedores – 5 Fuerzas de Porter	58
Tabla 12 Competidores – 5 Fuerzas de Porter	59
Tabla 13 Productos sustitutos – 5 Fuerzas de Porter.....	59
Tabla 14 Nuevos competidores – 5 Fuerzas de Porter	60
Tabla 15 Consolidado de Oportunidades y amenazas.....	60
Tabla 16 Matriz de Perfil Competitivo	62
Tabla 17 Matriz EFE de la Distribuidora Óptica L.G.	65
Tabla 18 Fortalezas y debilidades de la Administración.....	67
Tabla 19 Fortalezas y debilidades del Marketing.....	67
Tabla 20 Fortalezas y debilidades de las operaciones.....	68

Tabla 21	Fortalezas y debilidades de las finanzas.....	68
Tabla 22	Fortalezas y debilidades de la informática	69
Tabla 23	Fortalezas y debilidades del talento humano	69
Tabla 24	<i>Consolidado de Fortalezas y debilidades</i>	70
Tabla 25	<i>Matriz EFI de la Distribuidora Óptica L.G.</i>	71
Tabla 26	<i>Matriz FODA de la Distribuidora Óptica L.G.</i>	73
Tabla 27	<i>Estrategias FO</i>	74
Tabla 28	<i>Estrategias FA</i>	74
Tabla 29	<i>Estrategias DO</i>	74
Tabla 30	<i>Estrategias DA</i>	74
Tabla 31	<i>Estrategias del análisis ABC y Pareto</i>	79
Tabla 32	<i>Detalle de los resultados obtenidos en la estrategia secundaria 1</i>	79
Tabla 33	Estrategia de reorganización del layout y procesos internos	81
Tabla 34	Detalle de los resultados obtenidos en la estrategia secundaria 2	82
Tabla 35	<i>Estrategias de Lean Logistics</i>	84
Tabla 36	<i>Detalle de los resultados obtenidos en la estrategia secundaria 3</i>	84

Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación del Almacén principal de la Distribuidora Optica L.G.	18
Figura 2 Ubicación de la Sucursal Pantoja de la Distribuidora Óptica L.G.	19
Figura 3 Cajas reutilizables para envíos de productos a clientes de provincias Nota: Reutilizamos cajas como parte de nuestro compromiso con el ODS12: Producción y consumo responsable.....	22
Figura 4 Organigrama de la Distribuidora Óptica L.G.	23
Figura 5 Análisis PESTEL.....	34
Figura 6 <i>Las 5 Fuerzas de Porter</i>	36
Figura 7 Ejemplo de una matriz de perfil competitivo (MPC).....	38
Figura 8 Matriz de Evaluación de Factores Externo.....	39
Figura 9 Clasificación ABC de productos	80
Figura 10 Layout físico del almacén.....	82

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Distribuidora Óptica L.G., con más de 20 años en el sector óptico, presenta deficiencias logísticas en su Sucursal Pantoja, ubicada en Lima, especialmente en el área de proveedores, lo que afecta la eficiencia operativa y la atención al cliente. El objetivo principal del trabajo fue implementar mejoras que optimicen dicho proceso. Entre las acciones desarrolladas destacan la clasificación de inventario con el análisis ABC, la reorganización del almacén, la adopción de prácticas de Lean Logistics y la mejora en la planificación de compras. Como resultado, se logró reducir errores en los pedidos, mejorar la rotación del stock, optimizar los espacios físicos y agilizar las entregas. Se concluye que la aplicación de estas estrategias ha permitido fortalecer la gestión de proveedores, aumentar la productividad del equipo logístico y mejorar la satisfacción del cliente, consolidando así una base para el crecimiento sostenido de la empresa.

Palabras clave: Gestión de proveedores, inventario, logística, mejora continua.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Alacarta. (28 de noviembre| de 2022). *El carnicero*. <https://alacarta.com.py/notas/el-carnicero>
- Borbor-Alvarado, A., y López-Vera, J. (2024). Estrategias de control de inventario de suministros para la mejora de la rentabilidad de una compañía agrícola-minera. *Revista InveCom*, 4(2).
https://doi.org/https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632024000200185
- Chopra, S., Meindl, P., & Kalra, D. V. (2021). Administración de la cadena de suministro: Estrategia, planeación y operación (7.^a ed.). Pearson Educación.
- Corella-Parra, L., y Olea-Miranda, J. (2023). Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego. *Ingeniería, investigación y tecnología*, 24(1).
https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-77432023000100006
- Daft, R. L. (2021). *La experiencia del liderazgo* (7.^a ed.). Cengage Learning.
- Daft, R. L., & Marcic, D. (2021). *Teoría y diseño organizacional* (13.^a ed.). Cengage Learning.
- David, F. R., & David, F. R. (2023). *Conceptos de administración estratégica* (16.^a ed.). Pearson Educación.
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos* (15.^a ed.). Pearson Educación.
- García, D., Cedeño, Y., Ríos, I., y Morell, L. (2019). Índice integral de calidad para la gestión de almacenes en entidades hospitalarias. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(1).
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212019000100021
- González, A. (2020). Un modelo de gestión de inventarios basado en estrategia competitiva. *Ingeniare*, 28(1).
https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052020000100133

- Grant, R. M. (2021). *Dirección estratégica: Conceptos, técnicas y aplicaciones* (8.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hill, C. W. L., Schilling, M. A., & Jones, G. R. (2020). *Administración estratégica: Teoría, un enfoque integral* (13.^a ed.). Cengage Learning.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. (2020). *Fundamentos de marketing* (17.^a ed.). Pearson Educación.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Sistemas de información gerencial* (16.^a ed.). Pearson Educación.
- MEFCCA. (2023). *Cortes especiales y empacados de carnes de conejos*.
<https://www.economiafamiliar.gob.ni/backend/vistas/doc/cartilla/documento3505143.pdf>
- Orjuela, J., y Herrera, M. (2021). Retos en el modelado de la trazabilidad en las cadenas de suministro de alimentos. *Ingeniería*, 26(2).
https://doi.org/http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-750X2021000200143
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2020). *Planeación estratégica: Formulación, implementación y control* (13.^a ed.). McGraw-Hill.
- Porter, M. E. (2008). Las cinco fuerzas competitivas que dan forma a la estrategia. *Harvard Business Review*, 86(1), 78–93.
- Rincón, D., Fonseca, J., y Orjuela, J. (2017). Hacia un Marco Conceptual Común Sobre Trazabilidad en la Cadena de Suministro de Alimentos. *Ingeniería*, 22(2).
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/4988/498853956002/html/>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Administración* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2022). *Fundamentos de finanzas corporativas* (12.^a ed.). McGraw-Hill.
- Salas-Navarro, K., Manguel-Mejía, H., y Acevedo-Chedid, J. (2017). Metodología de Gestión

de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2).
https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200326

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2020). *Dirección de operaciones* (9.^a ed.). Pearson Educación.

Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N., & Bamford, C. E. (2018). *Dirección estratégica y política empresarial* (14.^a ed.). Pearson Educación.

Yüksel, I. (2020). Developing a multi-criteria decision making model for PESTLE analysis. *International Journal of Business and Management*, 15(3), 60–76.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v15n3p60>