

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

Mejora de la eficiencia operativa en una empresa de servicios eléctricos mediante la optimización de la gestión de recursos y control de inventarios

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciada en Administración

Autores:

Brenda Noemi Paiva Gomez
Alexandra Solange Paz Meza

Asesor:

Mg. Guillermo Torres Machuca
<https://orcid.org/0000-0001-7526-0112>




Lima - Perú

2024

Informe de Similitud

Brenda Noemi Paiva Gomez

Mejora de la eficiencia operativa en una empresa de servicios eléctricos mediante la optimización de la gestión de recursos ...

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  Universidad Privada del Norte

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3176041476

Fecha de entrega

7 mar 2025, 9:53 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

7 mar 2025, 10:03 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Trabajo_Final_FORMATO_SUFICIENCIA_PROFESIONAL_PAIVA-PAZ.pdf

Tamaño de archivo

1.2 MB

103 Páginas

22,992 Palabras

127,078 Caracteres



Página 2 of 109 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3176041476

17% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

15%  Fuentes de Internet

0%  Publicaciones

11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

Dedicado a nuestra familia, amigos, profesores, y a las personas que nos han acompañado y apoyado en el desarrollo de nuestra vida académica.

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios, seguidamente a nuestros padres por siempre apoyarnos y darnos las enseñanzas para poder lograr nuestros sueños, a nuestros profesores por su ayuda en nuestro desarrollo académico y profesional, para de esta manera lograr realizar este trabajo con satisfacción.

Tabla de contenido

Índice de tablas	6
Índice de Figuras.....	8
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	20
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	32
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	47
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS	85
ANEXOS	93

Índice de tablas

Tabla 1 Población	38
Tabla 2 Técnicas e instrumentos de investigación	39
Tabla 3 Matriz causa-raíz	45
Tabla 4 Aplicación del instrumento guía observacional – evaluación inicial	47
Tabla 5 Nivel de la gestión de inventario	48
Tabla 6 Barómetro de Lean 5S	49
Tabla 7 Auditoría inicial etapa Clasificación - Seiri	49
Tabla 8 Auditoría inicial etapa Orden - Seiton.....	50
Tabla 9 Auditoría inicial etapa Limpieza - Seiso	52
Tabla 10 Auditoría inicial etapa Estandarización - Seiketsu.....	53
Tabla 11 Auditoría inicial etapa Disciplina - Shitsuke.....	54
Tabla 12 Resumen de la evaluación inicial de las dimensiones	55
Tabla 13 Clasificación de los elementos	56
Tabla 14 Limpieza y responsables.....	59
Tabla 15 Formato de salidas de almacén.....	60
Tabla 16 Formato de evaluación de la continuidad de las mejoras	62
Tabla 17 Auditoría final etapa Clasificación - Seiri	63
Tabla 18 Auditoría final etapa Orden - Seiton	64
Tabla 19 Auditoría final etapa Limpieza - Seiso	65

Tabla 20 Auditoría final etapa Estandarización - Seiketsu.....	66
Tabla 21 Auditoría final etapa Disciplina - Shitsuke	67
Tabla 22 Resumen de la evaluación final de las dimensiones.....	68
Tabla 23 Clasificación ABC.....	69
Tabla 24 Stock de seguridad de la clasificación A	70
Tabla 25 Stock de seguridad de la clasificación B	71
Tabla 26 Stock de seguridad de la clasificación C	72
Tabla 27 Rotación de stock antes y después	74
Tabla 28 Deterioro de inventario antes y después.....	75
Tabla 29 Cumplimiento de actividades antes y después	76
Tabla 30 Rotura de stock antes y después	77
Tabla 31 Cobertura de stock antes y después.....	78
Tabla 32 Flujo de Caja proyectado.....	79
Tabla 33 Indicadores financieros.....	80

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa.....	15
Figura 2 Diagrama de solicitud de pedido.....	16
Figura 3 Diagrama de Ishikawa - espina de pescado.....	42
Figura 4 Análisis del control de inventarios en una empresa de servicios eléctricos.....	45
Figura 5 Conjunto de fotografías de la aplicación de la fase ordenar	58
Figura 6 Kardex de elementos y materiales.....	74

RESUMEN EJECUTIVO

El informe presenta la mejora de la eficiencia operativa en una empresa de servicios eléctricos a través de la optimización de la gestión de recursos y el control de inventarios. Para la evaluación de las variables, se emplearon como instrumentos un cuestionario y una guía de análisis observacional, aplicados a una muestra de nueve trabajadores de dos áreas.

Los resultados evidenciaron que la implementación de un sistema estructurado de control de inventarios, con procedimientos claros, es fundamental para reducir pérdidas y mejorar la eficiencia operativa. La aplicación de la metodología 5S optimizó la organización del almacén, mejorando significativamente la clasificación, señalización y limpieza, lo que impactó positivamente en la eficiencia operativa. Asimismo, la clasificación ABC permitió una segmentación eficiente de productos, optimizando la gestión de inventarios y mejorando la planificación del abastecimiento.

La optimización del inventario redujo pérdidas, mejoró la disponibilidad de insumos y garantizó la rentabilidad, con un VAN de S/259,570.94, una TIR del 461% y una relación Beneficio/Costo de 18.38, lo que resalta la importancia de una planificación y monitoreo constante. En consecuencia se concluye que la implementación de la metodología 5S y la clasificación ABC son estrategias clave para mejorar la eficiencia operativa de la empresa.

Palabras claves: eficiencia operativa, control de inventarios, Metodología 5S, Clasificación ABC.

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° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

- Abdolazimi, O., Shishebori, D., Goodarzian, F., Ghasemi, P., & Appolloni, A. (2021). Designing a new mathematical model based on ABC analysis for inventory control problem: A real case study. *RAIRO-operations research*, 55(4), 2309-2335. <https://doi.org/10.1051/ro/2021104>
- Aguilera, F. J. G., & Golovina, N. S. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. *Revista Científica de FAREM-Esteli: Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 115-135. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8845400>
- Ahmad, T., Zhu, H., Zhang, D., Tariq, R., Bassam, A., Ullah, F., ... & Alshamrani, S. S. (2022). Energetics Systems and artificial intelligence: Applications of industry 4.0. *Energy Reports*, 8, 334-361. <https://doi.org/10.1016/j.egy.2021.11.256>
- Ajiga, D., Okeleke, P., Folorunsho, S., & Ezeigweneme, C. (2024). The role of software automation in improving industrial operations and efficiency. *International Journal of Engineering Research Updates*. vol, 7, 22-35. <https://doi.org/10.53430/ijeru.2024.7.1.0031>
- Alghail, A., Yao, L., Abbas, M., & Baashar, Y. (2022). Assessment of knowledge process capabilities toward project management maturity: an empirical study. *Journal of Knowledge Management*, 26(5), 1207-1234. <https://doi.org/10.1108/JKM-03-2021-0180>
- Bardales, J. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2385-

2386. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476

Bhalla, S., Alfnes, E., Hvolby, H., & Sgarbossa, F. (2021). Advances in spare parts classification and forecasting for inventory control: A literature review. *IFAC-PapersOnLine*, 54(1), 982-987. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2021.08.118>

Boute, R., Gijbrecchts, J., Van Jaarsveld, W., & Vanvuchelen, N. (2022). Deep reinforcement learning for inventory control: A roadmap. *European Journal of Operational Research*, 298(2), 401-412.
<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2021.07.016>

Buer, S., Semini, M., Strandhagen, J., & Sgarbossa, F. (2021). The complementary effect of lean manufacturing and digitalisation on operational performance. *International Journal of Production Research*, 59(7), 1976-1992.
<https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1790684>

Choi, T. Y., Netland, T. H., Sanders, N., Sodhi, M. S., & Wagner, S. M. (2023). Just-in-time for supply chains in turbulent times. *Production and Operations Management*, 32(7), 2331-2340. <https://doi.org/10.1111/poms.13979>

Curo, K. (2021). Control de inventarios para optimizar la gestión del área de almacén de la empresa transportes Pasamayo SRL, 2019. [Tesis para optar el título de Contador; Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7874>

Derouiche, I., Manita, R., & Muessig, A. (2021). Risk disclosure and firm operational efficiency. *Annals of Operations Research*, 297, 115-145.
<https://doi.org/10.1007/s10479-020-03520-z>

Díaz, J. (2024). Diseño de una arquitectura de referencia en la logística de abastecimiento inteligente de almacenes mediante el uso de tecnologías de la Industria 4.0 Caso: Almacenes retail de la ciudad de Pilar. *RECIENTE*, 2(2).

<https://revistas.aplicadas.edu.py/index.php/reciente/article/view/47>

Dubey, A., & Kumar, R. (2024). A Short Review of EOQ Models and Fuzzy Theory in Inventory Management. *Supply Chain and Operations Decision Making*, 1(1), 1-6. <https://www.scodm.reapress.com/journal/article/view/18>

Farida, I., & Setiawan, D. (2022). Business strategies and competitive advantage: the role of performance and innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 163. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030163>

Feng, B., & Ye, Q. (2021). Operations management of smart logistics: A literature review and future research. *Frontiers of Engineering Management*, 8, 344-355. <https://doi.org/10.1007/s42524-021-0156-2>

Franco, C. , & Rodriguez, A. (2021). Propuesta para optimizar la gestión de inventarios y su influencia en los estados financieros de una empresa comercial. [Tesis para optar el grado de Maestro en Contabilidad; Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19872>

Ganbold, O., Matsui, Y., & Rotaru, K. (2021). Effect of information technology-enabled supply chain integration on firm's operational performance. *Journal of enterprise information management*, 34(3), 948-989. <https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2019-0332>

Garcés, M., & Stecher, A. (2021). El trabajo en tiempos de lean management, una

- revisión crítica sobre sus efectos adversos en las experiencias de trabajo. *Innovar*, 31(79), 71-88. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n79.91889>
- Haque, M. (2022). Inductive and/or deductive research designs. In *Principles of social research methodology* (pp. 59-71). Singapore: Springer Nature Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-19-5441-2_5
- Hernandez, H., Cruz-Gil, Y., Saavedra, M., & Patiño, D. (2021). Diseño de un sistema de gestión de inventarios para el almacén TÉCNITALLER SAS de la ciudad Neiva-Huila, Colombia. *Revista de investigaciones Universidad del Quindío*, 33(2), 143-152. <https://doi.org/10.33975/riuq.vol33n2.562>
- Huaraca, D. (2024). Mejora al control de inventarios y su efecto en los ingresos ordinarios de las pequeñas empresas del Perú, sector comercio, caso: Inversiones Roantal SAC, Ayacucho 2023. [Tesis para optar el título de Contador; Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/36868>
- Kam, K., Chen, C., Lee, C., Jiao, J., & Yang, Z. (2021). A systematic literature review on intelligent automation: Aligning concepts from theory, practice, and future perspectives. *Advanced Engineering Informatics*, 47, 101246. <https://doi.org/10.1016/j.aei.2021.101246>
- Kaydos, W. (2020). *Operational performance measurement: increasing total productivity*. CRC press. <https://doi.org/10.4324/9780367802103>
- Kurniawan, S., Saragih, M., & Angelina, V. (2022). Inventory Control Analysis with Continous Review System and Periodic Review System Methods at PT.

XYZ. *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal*

(*BECOSS*), 4(2), 97-109. <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v4i2.8143>

Li, Z., Li, Y., & Zhang, W. (2021). Configuration analysis of influencing factors of operating efficiency based on fsQCA: evidence from China's property insurance industry. *Chinese Management Studies*, 15(5), 1085-1103.

<https://doi.org/10.1108/CMS-04-2020-0151>

Lyu, Z., Lin, P., Guo, D., & Huang, G. (2020). Towards zero-warehousing smart manufacturing from zero-inventory just-in-time production. *Robotics and Computer-Integrated Manufacturing*, 64, 101932.

<https://doi.org/10.1016/j.rcim.2020.101932>

Maldonado, J., Mosqueda, M., Méndez, J., Cortés, M., & Herrera, K.. (2024).

Optimización Multicriterio para el Control de Inventario en el Sector Industrial con un Enfoque Sostenible. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 4(2), 807-819.

<https://doi.org/10.61384/r.c.a..v4i2.260>

Martínez-Calderón, J., García-Pérez, E., & Carlos-Ornelas, C. (2019). Efecto de seis sigma en el almacén de una empresa manufacturera. *Conciencia tecnológica*, (58),

32-39. <https://www.redalyc.org/journal/944/94461547005/94461547005.pdf>

Márquez, L. A. P., & Ramos, J. A. B. (2022). El control interno y su influencia en la gestión de recursos financieros. *Ciencia Latina Revista Científica*

Multidisciplinar, 6(5), 2024-2040. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3227

Mendoza, M., & Vera, C. (2022). El control de inventarios y su impacto en la liquidez de la distribuidora "Miguel Sebastián" Manabí-Ecuador 2019-2020. *593 Digital*

Publisher CEIT, 7(3), 158-169.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8534724.pdf>

Munir, M., Jajja, M., Chatha, K., & Farooq, S. (2020). Supply chain risk management and operational performance: The enabling role of supply chain integration. *International Journal of Production Economics*, 227, 107667.

<https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107667>

Nechaev, A. S., Zakharov, S. V., Barykina, Y. N., Vel'm, M. V., & Kuznetsova, O. N. (2022). Forming methodologies to improving the efficiency of innovative companies based on leasing tools. *Journal of Sustainable Finance &*

Investment, 12(2), 536-553. <https://doi.org/10.1080/20430795.2020.1784681>

Nugent, M., Quispe, J., Llave, A., & Morales, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista venezolana de gerencia*, 24(88),

1136-1146. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>

Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Universidad Autónoma del Perú*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/386791232.pdf>

Pin, N., Vives, G., & Pin, Y. (2022). Aplicación de la filosofía kaizen a la administración de microemprendimientos. *Dominio de las Ciencias*, 8(2), 15.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383437>

Ramírez, D. (2024). Transformación Tecnológica en el Modelo de Gestión de Inventarios en las Mipymes, Revisión Bibliográfica. *Ciencia Latina Revista Científica*

Multidisciplinar, 8(1), 3551-3566. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9701

- Rivadinayra, O., Cueva, J., & Cárdenas, G. (2022). Revisión de la Literatura sobre Gestión de Inventario en la Industria Textil. *Qantu Yachay*, 2(1), 26-40.
<https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.19>
- Romero-Agila, S., Sáenz-Encalada, S., & Pacheco-Molina, A. (2021). La Gestión de inventarios en las PYMES del sector de la construcción. *Polo del conocimiento*, 6(9), 1495-1518.
<https://mail.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3124>
- Romero, C. (2022). Implementación de un sistema de gestión de inventarios y de la metodología lean manufacturing para optimizar el control de existencias de la empresa Roma's Grill EIRL–2021. [Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial; Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29935>
- Roque, B. (2022). Implementación de la metodología modelo eqq para el control de inventarios de una empresa privada del sector automotriz, Lima 2022. [Tesis para optar el título en Administración y Dirección de Empresas; Universidad Norbert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7255>
- Shafiee, F., Kazemi, A., Chaghooshi, A., Sazvar, Z., & Mahdiraji, H. (2021). A robust multi-objective optimization model for inventory and production management with environmental and social consideration: A real case of dairy industry. *Journal of Cleaner Production*, 294, 126230.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.126230>
- Teerasoponpong, S., & Sopadang, A. (2022). Decision support system for adaptive

sourcing and inventory management in small-and medium-sized
enterprises. *Robotics and Computer-Integrated Manufacturing*, 73, 102226.
<https://doi.org/10.1016/j.rcim.2021.102226>

Zambrano-Silva, D. H., Soto-Chávez, L. E., & Ugalde-Vicuña, J. W. (2021). Teoría de
las restricciones y su impacto en las mejoras de la productividad. *Polo del
conocimiento*, 6(11), 398-411. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i11.3277>