

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS
PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE
EN LA EMPRESA TAGUMEDICA S.A.**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER SEGUNDO ALVARO ANDRES
REBAZA PAJARES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

2017

Resumen

El presente trabajo demuestra que la aplicación de las herramientas de la Gestión de Inventarios otorga beneficios a la organización y a sus clientes.

Por tanto, a lo largo del presente trabajo se presentará el análisis y diagnóstico del problema planteado, el desarrollo de la propuesta de mejora, los resultados obtenidos y las conclusiones y recomendaciones propuestas.

Dentro del análisis y diagnóstico del problema, se determinó que la deficiente gestión de los inventarios de la organización se reflejaba en el inadecuado servicio que se estaba brindando a los clientes, lo cual era un aspecto negativo y que urgía ser tratado inmediatamente.

Para ello, dentro del marco del desarrollo de la propuesta de mejora, se hizo uso de herramientas como la clasificación ABC, lo cual permitió priorizar los inventarios según su nivel de importancia. Asimismo, se utilizó los inventarios cíclicos de tal manera que exista un mayor control de las existencias y se logre la mayor exactitud posible en el registro de los inventarios. Además, el índice de rotación fue utilizado para elaborar un nuevo layout del almacén, esto conllevó a mejorar la operatividad del área y un mejor servicio al cliente.

Por último, se presentarán las conclusiones y recomendaciones como consecuencias del desarrollo del presente trabajo.

Palabras claves

Gestión de inventarios, servicio al cliente, exactitud de registro de inventario, índice de rotación, clasificación ABC, inventario cíclico.