



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**



**EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS  
Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE  
MERCADERÍA DE PLAZA VEA  
JULIACA - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. GILBERTO YANA SUCASACA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

JULIACA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS**  
**Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE**  
**MERCADERÍA DE PLAZA VEA**  
**JULIACA - 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. GILBERTO YANA SUCASACA**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

M. Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. OSCAR GONZALO APAZA PAREZ

ASESOR DE TESIS

:

Mgr. CÉSAR APAZA HANCCO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25



### UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

#### FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

#### DECANATURA

#### RESOLUCIÓN N° 107-2024-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 18 de junio del 2024

#### VISTOS:

El expediente N° 2024-CU-7262 (fecha y hora de sustentación), expediente N° 2024-CU-7254 (Título), la RESOLUCIÓN N° 694-2023-D-FIS-UANCV que aprueba el Borrador de Tesis RESOLUCIÓN N° 076-2024-D-FIS-UANCV de cambio de jurado de fecha 08 de mayo del 2024 y el DICTAMEN N° 309-2023-OI-VRI DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN presentado por el (la) bachiller, **YANA SUCASACA, GILBERTO** quien solicita FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, titulado: **EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2023** conducente a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** por la modalidad de Sustentación de Tesis,

#### CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0827-2023-UANCV-CU-R se aprueba la ampliación de Sustentación de Tesis y/o examen de suficiencia para el mes de enero del 2024 y acorde al artículo 5° numeral 5.14 de la Ley Universitaria N° 30220 establece que las universidades se rigen por el principio del interés superior del estudiante.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220 y sus modificatorias, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca y de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- NOMINAR JURADOS PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS** del tema titulado: **EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2023** presentado por el (la) bachiller: **YANA SUCASACA, GILBERTO**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO** habiéndose designado por sorteo a la siguiente terna de jurados:

- Presidente : M. SC. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
- 1er. Miembro : DR. RICHARD CONDORI CRUZ
- 2do. Miembro : DR. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ
- Asesor de Tesis : MGTR. CÉSAR APAZA HANCCO

**SEGUNDO.- PROGRAMAR la FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS VIRTUAL** para el día **VIERNES, 27 DE JUNIO DEL 2024** a horas **04:00 p.m.** hora exacta. El acto académico de sustentación virtual se llevará a cabo a través de la plataforma de video conferencia Cisco Webex Meetings.

**TERCERO.-** Realizada la Sustentación de Tesis, el Presidente de la terna de jurados levantará y firmará el Acta de Sustentación de Tesis, en el cual se consignará el resultado obtenido por el (la) Bachiller sustentante, del mismo modo firmaran los otros dos miembros de jurado y asesor de tesis, dando conformidad al acto.

**CUARTO.-** La Dirección de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial e Informática, el Jurado y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.c.  
Arch. 2024  
JCHM/  
**Distribución:** Jurados, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO



## UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

### RESOLUCIÓN N° 128-2024-D-FIS-UANCV

Juliaca, 08 de julio del 2024

**VISTOS;** el Expediente N° 2023-CU-216529 y el Acta de Aprobación de Borrador de Tesis de fecha y la RESOLUCIÓN N° 076-2024-D-FIS-UANCV que aprueba el Perfil de Tesis de fecha 28 de junio del 2024, presentado por el (la) Bachiller: **LAIME QUISPE, JAIME NICANOR** con el tema titulado: **ESTUDIO Y PLANTEAMIENTO EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA QUINTA CERRITO ALEGRE JULIACA 2022**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el (la) Bachiller **LAIME QUISPE, JAIME NICANOR**, ha presentado su Borrador de Tesis titulado: **ESTUDIO Y PLANTEAMIENTO EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA QUINTA CERRITO ALEGRE JULIACA 2022**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 1er. Miembro : Dr. Richard Condori Cruz
- 2do. Miembro : Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Dr. Jair Emerson Ferreyros Yucra

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Borrador de Tesis titulado: **ESTUDIO Y PLANTEAMIENTO EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA QUINTA CERRITO ALEGRE JULIACA 2022**.

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

#### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL BORRADOR DE TESIS**, presentado por el (la) Bachiller: **LAIME QUISPE, JAIME NICANOR**, con el tema titulado: **ESTUDIO Y PLANTEAMIENTO EN LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA QUINTA CERRITO ALEGRE JULIACA 2022**, quedando apto para tramitar el Dictamen de Originalidad de Trabajo de Investigación y posteriormente solicitar la Fecha y Hora de Sustentación de Tesis previa presentación de los requisitos correspondientes según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV, la misma que conducirá a la obtención del **TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

C.C.  
Arch 2024  
JCHM/



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO



**UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

**RESOLUCIÓN DECANAL N° 1143-2022-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 30 de diciembre 2022

**VISTOS;** el Expediente N° 38059, el INFORME N° 142-2022-JCHM-FIS-UANCV-J del Presidente del Jurado Dictaminador del Perfil de Tesis de fecha 20 de setiembre del 2022, y el Acta de Aprobación de Perfil de Tesis de fecha 20 de setiembre del 2022, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, presentado por el (la) Bachiller: **YANA SUCASACA, GILBERTO** con el tema titulado: **EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2022.**

**CONSIDERANDO:**

Que, el (la) Bachiller **YANA SUCASACA, GILBERTO**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2022**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.**

Que, habiendo procedido de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y el Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, nominó como Jurados a los siguientes Docentes:

- Presidente : Mgtr. Raúl Simeón Ninasivincha Gárate
- 1er. Miembro : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 2do. Miembro : Mgtr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Mgtr. Justiniano Tumi Ccari

Que, la terna de jurados ha aprobado en su integridad el Perfil de Tesis titulado: **EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2022.**

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto Modificado de la UANCV.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR EL PERFIL DE TESIS,** presentado por el (la) Bachiller: **YANA SUCASACA, GILBERTO**, con el tema titulado: **EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2022**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis según lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

C.c.  
Arch 2022  
JCHM/



**UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

**RESOLUCIÓN DECANAL N° 1147-2022-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 30 de diciembre del 2022

**VISTOS;** el Expediente N° CU-39422 de fecha 30 de diciembre del 2022, presentado por el (la) Bachiller **YANA SUCASACA, GILBERTO** quien ha solicitado CAMBIO DEL PRESIDENTE Y PRIMER MIEMBRO DE JURADO Y ASESOR DEL PERFIL DE TESIS, asignado con RESOLUCIÓN N° 1143-2022-D-FIS-UANCV de fecha 30 de diciembre del 2022.

**CONSIDERANDO:**

Que, el (la) Bachiller **YANA SUCASACA, GILBERTO**, ha presentado su Perfil de Tesis titulado: **EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2022**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, con RESOLUCIÓN N° 1143-2022-D-FIS-UANCV de fecha 30 de diciembre del 2022 se aprobó el Perfil de Tesis titulado: **EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2022**, con la siguiente terna de jurados:

- Presidente : Mgtr. Raúl Simeón Ninasivincha Gárate
- 1er. Miembro : M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
- 2do. Miembro : Mgtr. Oscar Gonzalo Apaza Perez
- Asesor de Tesis : Mgtr. Justiniano Tumi Ccari

Estando en la opinión favorable del Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, en concordancia al Reglamento de Grados y Títulos de la UANCV y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria 30220, Ley de Creación de la UANCV 23738 y modificatoria; y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV aprobado con Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el CAMBIO DEL PRESIDENTE Y PRIMER MIEMBRO DE JURADO Y ASESOR DEL PERFIL DE TESIS**, de (l) (la) Bachiller: **YANA SUCASACA, GILBERTO**, del tema de tesis titulado: **EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2022**, quedando apto para el desarrollo y presentación del Borrador de Tesis, considerándose a partir de la fecha los siguientes Jurados y Asesor de Tesis:

- **Presidente** : **M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda**
- **1er. Miembro** : **Dr. Richard Condori Cruz**
- **2do. Miembro** : **Dr. Oscar Gonzalo Apaza Perez**
- Asesor de Tesis** : **Mgtr. Jackeline Flores Apaza**

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Secretario Académico de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
M. Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

C.c.  
Arch. 2022  
JCHM/  
**Distribución:** Jurados, Interesado



# TESIS UANCV

## EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA

JULIACA - 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>20%</b>          | <b>19%</b>          | <b>2%</b>     | <b>9%</b>               |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |


### FUENTES PRIMARIAS

|           |   |               |
|-----------|---|---------------|
| <b>1</b>  | <b>repositorio.utp.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                         | <b>5%</b>     |
| <b>2</b>  | <b>www.coursehero.com</b><br>Fuente de Internet                             | <b>3%</b>     |
| <b>3</b>  | <b>repositorio.uancv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                       | <b>2%</b>     |
| <b>4</b>  | <b>repositorio.ucsm.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                        | <b>1%</b>     |
| <b>5</b>  | <b>Submitted to Universidad TecMilenio</b><br>Trabajo del estudiante        | <b>1%</b>     |
| <b>6</b>  | <b>1library.co</b><br>Fuente de Internet                                    | <b>1%</b>     |
| <b>7</b>  | <b>Submitted to Colegio Columbia</b><br>Trabajo del estudiante              | <b>&lt;1%</b> |
| <b>8</b>  | <b>tesis.ucsm.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                              | <b>&lt;1%</b> |
| <b>9</b>  | <b>www.powtoon.com</b><br>Fuente de Internet                                | <b>&lt;1%</b> |
| <b>10</b> | <b>Submitted to Grupo IOE</b><br>Trabajo del estudiante                     | <b>&lt;1%</b> |
| <b>11</b> | <b>Submitted to Corporación Universitaria<br/>Minuto de Dios, UNIMINUTO</b> | <b>&lt;1%</b> |



### Metadatos complementarios - UANCV

| <b>Título de la Tesis</b>  |   |
|--|---|
| EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2023 |   |
| <b>Datos de autor</b>  |   |
| Nombres y apellidos  | GILBERTO YANA SUCASACA  |
| Tipo de documento de identidad   | DNI   |
| Número de documento de identidad   | 48112941  |
| URL de ORCID   | <a href="https://orcid.org/0009-0000-9781-2950">https://orcid.org/0009-0000-9781-2950</a> |
| <b>Datos de asesor</b>   |   |
| Nombres y apellidos  | CÉSAR APAZA HANCCO  |
| Tipo de documento de identidad   | DNI   |
| Número de documento de identidad   | 02449861  |
| URL de ORCID   | <a href="https://orcid.org/0000-0001-8575-8723">https://orcid.org/0000-0001-8575-8723</a> |
| <b>Datos del jurado</b>  |   |
| <b>Presidente del jurado</b>   |   |
| Nombres y apellidos  | JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA   |
| Tipo de documento  | DNI   |
| Número de documento de identidad   | 29606930  |
| <b>Miembro del jurado 1</b>  |   |
| Nombres y apellidos  | RICHARD CONDORI CRUZ  |
| Tipo de documento  | DNI   |
| Número de documento de identidad   | 02442917  |
| <b>Miembro del jurado 2</b>  |   |
| Nombres y apellidos  | OSCAR GONZALO APAZA PEREZ   |
| Tipo de documento  | DNI   |
| Número de documento de identidad   | 42431259  |

| <b>Datos de investigación</b>  |   |
|--|---|
| Línea de investigación   | ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25  |
| Grupo de investigación   | No aplica.  |
| Agencia de financiamiento  | Sin financiamiento.   |
| Ubicación geográfica de la investigación   | <p>Departamento: Puno<br/>Provincia: San Román<br/>Distrito: Juliaca<br/>Longitud oeste: -16.408910733069206,<br/>Latitud sur: -71.53758543923885</p>  <p>URL:<br/><a href="https://maps.app.goo.gl/FJj7Wwo2PzjhY3JaA">https://maps.app.goo.gl/FJj7Wwo2PzjhY3JaA</a></p> |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación   | Enero 2022 – Agosto 2023  |
| URL de disciplinas OCDE<br><a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a><br>- Librería | <p><b>Otras ingenierías, Otras tecnologías</b><br/><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.11.00</a></p> <p><b>Teoría organizacional</b><br/><a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00</a></p>  |

  
 UNIVERSIDAD ANDINA  
 "NESTOR CACERES VELASQUEZ"  
 M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
 DIRECTOR (e)  
 Unidad de Investigación FIS





### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo GILBERTO YANA SUCASACA, identificado con DNI Nro. 48112941, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico denominada:

**EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2023**

Asesorado por: Mgtr. CÉSAR APAZA HANCCO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 10 de julio del 2024

  
 Firma del Asesor  
 (obligatoria)

  
 Firma del Estudiante  
 (obligatoria)

  
 Huella



ÍNDICE DE CONTENIDOS

**Resumen** ..... xv

**Abstract** ..... xvi

**Introducción** ..... xvii

**Capítulo I**

**Aspectos Generales**

1.1. Planteamiento del Problema ..... 1

1.1.1. Problema General:..... 2

1.1.2. Problemas Específicos: ..... 2

1.2. Objetivos de la Investigación ..... 2

1.2.1. Objetivo General:..... 2

1.2.2. Objetivos Específicos:..... 2

1.3. Justificación del Estudio ..... 3

1.4. Hipótesis..... 5

1.4.1. Hipótesis General: ..... 5

1.4.2. Hipótesis Específicas: ..... 6

1.5. Variables..... 6

1.5.1. Independientes: ..... 6

1.5.2. Dependientes:..... 6

1.5.3. Operacionalización de Variables:..... 6



## Capítulo II

### Marco teórico

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 2.1.    | Antecedentes de la investigación .....    | 7  |
| 2.2.    | Marco teórico.....                        | 9  |
| 2.2.1.  | La gestión de inventarios .....           | 9  |
| 2.2.2.  | Los inventarios.....                      | 12 |
| 2.2.3.  | Las funciones de los inventarios .....    | 14 |
| 2.2.4.  | Los tipos de inventarios .....            | 17 |
| 2.2.5.  | Mercaderías faltantes .....               | 20 |
| 2.2.6.  | La confiabilidad de los inventarios ..... | 22 |
| 2.2.7.  | La rotación de las mercaderías.....       | 24 |
| 2.2.8.  | Los niveles de los inventarios .....      | 26 |
| 2.2.9.  | Tasa de rotación .....                    | 29 |
| 2.2.10. | Tasa de cobertura.....                    | 30 |
| 2.3.    | Marco conceptual .....                    | 32 |

## Capítulo III

### Procedimientos Metodológicos de la Investigación

|        |                                  |    |
|--------|----------------------------------|----|
| 3.1.   | Diseño de la investigación.....  | 39 |
| 3.2.   | Método de la investigación ..... | 39 |
| 3.3.   | Población y muestra .....        | 40 |
| 3.3.1. | Población: .....                 | 40 |



|   |    |
|---|----|
| 3.3.2. Muestra:.....  | 40 |
| 3.4. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos ..... | 40 |
| 3.5. Validación de la contrastación de hipótesis .....                                    | 41 |
| 3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos .....                                   | 41 |

## Capítulo IV

### Resultados y Discusión

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Resultados .....                        | 42 |
| 4.1.1. Indicador mercadería faltante .....   | 42 |
| 4.1.2. Indicador inventarios confiables..... | 48 |
| 4.1.3. La tasa de rotación .....             | 53 |
| 4.1.4. La tasa de cobertura .....            | 58 |
| Discusión de los resultados .....            | 63 |
| Conclusiones.....                            | 66 |
| Recomendaciones .....                        | 68 |
| Bibliografía .....                           | 69 |
| Anexos .....                                 | 71 |
| Matriz de consistencia.....                  | 71 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables.....             | 6  |
| Tabla 2. Disponibilidad y condiciones de mercaderías..... | 42 |
| Tabla 3. Frecuencia de capacitaciones .....               | 44 |
| Tabla 4. Reposición de mercaderías.....                   | 46 |
| Tabla 5. Inventarios confiables.....                      | 48 |
| Tabla 6. Frecuencia de inventarios.....                   | 49 |
| Tabla 7. Nivel del servicio del almacén .....             | 51 |
| Tabla 8. Políticas de rotación .....                      | 53 |
| Tabla 9. Frecuencia de flujo de mercadería .....          | 55 |
| Tabla 10. Las ofertas como Factor estratégico.....        | 56 |
| Tabla 11. Abastecimiento en el tiempo adecuado .....      | 58 |
| Tabla 12. Excedente de stock de mercadería .....          | 60 |
| Tabla 13. ....  | 61 |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Disponibilidad y condición de mercaderías ..... | 42 |
| Figura 2. Frecuencia de capacitaciones.....               | 44 |
| Figura 3. Reposición de mercaderías .....                 | 46 |
| Figura 4. Inventarios confiables .....                    | 48 |
| Figura 5. Frecuencia de inventarios .....                 | 49 |
| Figura 6. Nivel del servicio del almacén.....             | 51 |
| Figura 7. Políticas de rotación.....                      | 53 |
| Figura 8. Frecuencia de flujo de mercadería.....          | 55 |
| Figura 9. Las ofertas como factor estratégico .....       | 57 |
| Figura 10. Abastecimiento en el tiempo adecuado.....      | 58 |
| Figura 11. Excedente de stock de mercadería .....         | 60 |
| Figura 12. Necesidades de compra .....                    | 62 |



## Resumen

La gestión eficiente de los inventarios es esencial para el éxito de cualquier empresa, especialmente en el sector minorista. Esta tesis tiene como objetivo evaluar la administración de inventarios en Plaza Vea, una reconocida cadena de supermercados, y analizar su impacto en el movimiento de mercaderías. El estudio se llevará a cabo mediante un análisis exhaustivo de los procesos y políticas de inventario de la empresa, así como el seguimiento de indicadores clave de desempeño.

Donde el desarrollo en la recolección de la información se maneja diferentes instrumentos tales como los cuestionarios que son dirigidos a los empleados que trabajan en almacén del supermercado en mención donde tomamos como población a estos mismos trabajadores en un tiempo de estudio de un mes, dicha información recopilada se procesa por medio de gráficos y tabulaciones de nuestros indicadores como variables que se manejan para luego ser interpretadas y a su vez tener una discusión de los mismos resultados obtenidos según nuestra exposición en el documento desarrollado donde esta misma ayuda a tener nuestras conclusiones y presentaciones de resultados sobre la evaluación de la administración de inventarios y su impacto en el movimiento de mercaderías de plaza vea Juliaca.

**Palabras clave:** inventarios, administración, minorista.



## Abstract

Efficient inventory management is essential to the success of any business, especially in the retail sector. This thesis aims to evaluate the inventory management at Plaza Vea, a renowned supermarket chain, and analyze its impact on the movement of merchandise. The study will be carried out through an exhaustive analysis of the company's inventory processes and policies, as well as the monitoring of key performance indicators.

Where the development in the collection of information is handled different instruments such as questionnaires that are addressed to employees who work in the supermarket warehouse in question where we take these same workers as a population in a study time of one month, said information compiled processes by means of graphs and tabulations of our indicators as variables that are handled to be later interpreted and whether to have a discussion of the same results obtained according to our exposition in the document developed where it helps to have our conclusions and presentations of results on the evaluation of inventory management and its impact on the movement of goods in the market, see Juliaca.

**Keywords:** inventories, administration, retail.



## Introducción

La administración de inventarios es un componente crítico de la cadena de suministro y tiene un impacto significativo en la rentabilidad y eficiencia de las operaciones minoristas. Plaza Veá, una empresa líder en el rubro de supermercados se enfrenta a desafíos en el manejo de sus inventarios debido a la amplia variedad de productos que ofrece y la necesidad de satisfacer la demanda de sus clientes de manera oportuna.

Estudiamos un problema encontrado en nuestra unidad de análisis relacionado con la administración de inventarios. Los principales problemas son la falta de mercancía en la góndola y la entrega tardía de los pedidos por parte del proveedor. Posteriormente, describimos el problema y mostramos cómo la gestión de inventarios afecta la rotación de mercancías y que conociendo dos problemas específicos es un problema general. La fundamentación se centra en comprender cómo gestionar el inventario y determinar las medidas necesarias respecto al stock de productos almacenados en la unidad de análisis. Para ello, se propone elaborar un marco teórico que aborde dos variables principales: la gestión de inventarios y el flujo de mercancías.

Se toma en cuenta el diseño del estudio, clasificado como de tipo aplicativo, y se define la población y la muestra, que corresponden a los trabajadores del área de almacén de un supermercado situado en el distrito de Juliaca. Asimismo, los instrumentos empleados para recolectar la información necesaria facilitaron la realización completa de la investigación., lo que facilitó la elaboración de conclusiones y sugerencias orientadas a mejorar el rendimiento de la empresa.



## Capítulo I

### Aspectos Generales

#### 1.1. Planteamiento del Problema

La administración efectiva de inventarios es crucial para las empresas minoristas, ya que tiene un impacto directo en el movimiento de mercaderías y, por lo tanto, en la satisfacción del cliente y la rentabilidad. En el caso de Plaza Vea, una reconocida cadena de supermercados es importante evaluar cómo se está llevando a cabo la gestión de inventarios y cuál es su impacto en el movimiento de mercaderías.

Plaza Vea enfrenta grandes retos debido a la extensa gama de productos que comercializa y la necesidad de gestionar un inventario óptimo para cubrir la demanda de sus clientes. Un exceso o escasez de stock puede generar inconvenientes como la obsolescencia de artículos, pérdidas en ventas por falta de disponibilidad, vencimiento de productos perecederos y elevados costos de almacenamiento.

Por lo tanto, es fundamental plantear las siguientes interrogantes:



## 1.1.1. Problema General:

- ¿Cuál será el impacto de la evaluación de la administración de inventarios y el impacto en el movimiento de mercaderías de plaza vea Juliaca 2023?

## 1.1.2. Problemas Específicos:

- ¿Cuál será la forma mas adecuada del retorno de productos de la forma más eficiente para los puntos de venta y aumentar la circulación de la mercadería?
- ¿de qué manera la actualización de las políticas de inventarios aumentara la circulación de mercadería en el crecimiento de las ventas?

## 1.2. Objetivos de la Investigación

La evaluación de la administración de inventarios en Plaza Vea tiene como objetivo principal analizar y optimizar el manejo de los productos en stock, con el fin de garantizar un adecuado abastecimiento, reducir costos y maximizar la rentabilidad de la empresa. Algunos de los objetivos incluyen:

### 1.2.1. Objetivo General:

- Determinar cuál será el impacto de la evaluación de la administración de inventarios y el impacto en el movimiento de mercaderías de plaza vea Juliaca 2023

### 1.2.2. Objetivos Específicos:

- Desarrollar una supervisión y capacitación al personal para el manejo adecuado del retorno de productos de la forma más



eficiente para los puntos de venta y aumentar la circulación de la mercadería

- Realizar la evaluación de las políticas de inventarios para aumentar la circulación de mercadería en el crecimiento de las ventas

En resumen, la evaluación de la administración de inventarios en Plaza Veá busca mejorar la eficiencia y rentabilidad de la empresa a través de una gestión más precisa y optimizada de los productos en stock, garantizando el abastecimiento oportuno y minimizando los costos asociados al inventario.

### 1.3. Justificación del Estudio

La evaluación de la gestión de inventarios y su influencia en el flujo de mercancías en Plaza Veá se sustenta en diversas razones significativas:

- 1. Optimización de recursos:** Una adecuada gestión de inventarios permite optimizar el uso de recursos financieros y físicos. Al evaluar y mejorar la administración de inventarios, se puede reducir el capital invertido en exceso de stock y minimizar los costos de almacenamiento y manejo de los productos. Esto puede liberar recursos que pueden ser utilizados en otras áreas de la empresa o invertidos de manera más rentable.
- 2. Mejora en la satisfacción del cliente:** Un adecuado control de inventarios asegura el abastecimiento oportuno de los productos demandados por los clientes. Al evaluar la administración de



inventarios, Plaza Vea puede identificar y corregir posibles desabastecimientos o situaciones de falta de stock, esto no solo mejora la satisfacción del cliente y previene la pérdida de ventas, sino que también permite mantener una oferta de productos frescos y en óptimas condiciones. Una gestión eficiente del inventario influye directamente en la experiencia del consumidor, garantizando disponibilidad y calidad en cada compra.

- 3. Reducción de pérdidas y obsolescencia:** Una evaluación de la administración de inventarios permite identificar productos con baja rotación o que están próximos a su fecha de vencimiento. Al gestionar de manera eficiente estos productos, se pueden reducir las pérdidas por obsolescencia y minimizar el riesgo de tener productos caducados en el inventario. Esto no solo previene pérdidas económicas, sino que también contribuye a preservar la reputación de la compañía y la lealtad de los clientes.
- 4. Mejora en la planificación de compras y producción:** Al evaluar el impacto de la administración de inventarios, Plaza Vea puede obtener información valiosa para mejorar la planificación de compras y producción. Una gestión eficiente de inventarios permite identificar patrones de demanda, establecer pronósticos más precisos y tomar decisiones más acertadas sobre cuánto y cuándo se deben realizar compras o producciones adicionales. Esto ayuda a evitar la falta de productos en momentos críticos y reduce los



costos asociados a compras de emergencia o producción de última hora.

- 5. Incremento en la rentabilidad:** Una administración eficaz del inventario influye directamente en la rentabilidad de la empresa, ya que permite minimizar los costos relacionados con su gestión., minimizar las pérdidas por obsolescencia y mejorar la satisfacción del cliente, Plaza Vea puede aumentar su margen de ganancia. Además, una administración eficiente de inventarios permite maximizar la rotación de productos, lo que resulta en una rotación de efectivo más ágil y un uso más eficiente de los recursos disponibles.

En conclusión, analizar la gestión del inventario y su influencia en el flujo de mercaderías en Plaza Vea resulta esencial para optimizar recursos, aumentar la satisfacción del cliente, minimizar pérdidas y obsolescencia, mejorar la planificación y fortalecer la rentabilidad. Estos factores son clave para garantizar el éxito y la competitividad de la empresa en el mercado.

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis General:

- Será positivo la evaluación de la administración de inventarios y el impacto en el movimiento de mercaderías de plaza vea Juliaca 2023

## 1.4.2. Hipótesis Específicas:

- Será positivo la supervisión y capacitación al personal para el manejo adecuado del retorno de productos de la forma más eficiente para los puntos de venta y aumentar la circulación de la mercadería
- Será positivo la evaluación de las políticas de inventarios para aumentar la circulación de mercadería en el crecimiento de las ventas

## 1.5. Variables

### 1.5.1. Independientes:

- Administración de inventarios

### 1.5.2. Dependientes:

- Movimiento de mercaderías

### 1.5.3. Operacionalización de Variables:

**Tabla 1.**  
**Operacionalización de variables**

| <b>Variables</b>              | <b>Dimensiones</b> | <b>Indicadores</b>     |
|-------------------------------|--------------------|------------------------|
| Administración de inventarios | Inventarios        | Mercadería faltante    |
|                               |                    | Inventarios confiables |
| Movimiento de mercaderías     | Sistema de flujo   | La tasa de rotación    |
|                               |                    | La tasa de cobertura   |

Fuente: elaboración propia



## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

González, M. (2020). La evaluación de la administración de inventarios y su impacto en el movimiento de mercaderías es un tema amplio que abarca varios aspectos relacionados con la gestión de inventarios y su efecto en las operaciones comerciales. A continuación, se presentan algunos antecedentes relevantes sobre este tema:

**A. Importancia de la administración de inventarios:** La administración de inventarios es crucial para las empresas, ya que los inventarios representan una parte significativa de sus activos y están directamente relacionados con la capacidad de cumplir con la demanda de los clientes. Una gestión efectiva de inventarios puede optimizar el flujo de mercaderías, minimizar los costos asociados y mejorar la satisfacción del cliente. Rodríguez, L. (2020, p. 56).

**B. Métodos tradicionales de evaluación:** Históricamente, las empresas han utilizado varios métodos para evaluar la



administración de inventarios. Entre estos métodos se encuentran el cálculo del costo promedio ponderado, el método de primeras entradas, primeras salidas (PEPS), el sistema de últimas entradas, primeras salidas (UEPS) y la estrategia fundamentada en el costo de reposición. Estos enfoques se centran principalmente en el valor financiero de los inventarios y su impacto en los estados financieros. Rodríguez, L. (2020, p. 56).

**C. Desarrollo de sistemas de gestión de inventarios:** Con el progreso de las tecnologías de la información, han surgido sistemas especializados de gestión de inventarios. Estos sistemas proporcionan herramientas y técnicas más avanzadas para evaluar y controlar los inventarios. Pueden incluir características como seguimiento en tiempo real, pronósticos de demanda, análisis de rotación de inventarios y optimización de niveles de inventario. Estos sistemas permiten una gestión más precisa y eficiente de los inventarios, lo que a su vez afecta el movimiento de mercaderías. Carreño, A. (2014, p. 98)

**D. Impacto del inventario en el movimiento de mercaderías:** La administración efectiva de inventarios puede tener un impacto significativo en el movimiento de mercaderías. Un inventario bien gestionado puede reducir los tiempos de espera, acelerar los ciclos de producción y distribución, minimizar los costos de almacenamiento y reducir el riesgo de obsolescencia. Por otro lado,



una gestión deficiente de inventarios puede resultar en escasez de productos, retrasos en la entrega y pérdida de ventas. Carreño, A. (2014, p. 98)

**E. Tendencias actuales:** En la actualidad, Se han desarrollado enfoques más sofisticados para evaluar la gestión de inventarios y su impacto en el flujo de mercaderías. Entre ellos, destacan el uso de análisis de datos y algoritmos de aprendizaje automático para prever la demanda, así como la implementación de estrategias de gestión de la cadena de suministro más integradas y colaborativas, y el uso de técnicas de optimización para determinar los niveles óptimos de inventario. Carreño, A. (2014, p. 98)

El estudio de la gestión de inventarios y su impacto en el flujo de mercancías es un campo en constante evolución que ha registrado notables progresos en los últimos años. En un entorno de mercado altamente competitivo, una administración eficaz del inventario se ha consolidado como un elemento crucial para el éxito de las empresas, y se están implementando herramientas y enfoques más sofisticados para perfeccionar esta área operativa. Carreño, A. (2014, p. 98)

## 2.2. Marco teórico

### 2.2.1. La gestión de inventarios

La gestión de inventarios consiste en la supervisión y control de los niveles de stock dentro de una empresa, así como todas las actividades



relacionadas con la adquisición, almacenamiento, seguimiento y distribución de mercaderías. Su objetivo principal es garantizar que la empresa cuente con la cantidad adecuada de que los productos estén disponibles en el momento y lugar adecuados, permitiendo satisfacer la demanda de los clientes de manera eficiente y rentable. González, M. (2020, p. 147).

El impacto del movimiento de mercaderías en la gestión de inventario se refiere a cómo las actividades relacionadas con el movimiento y flujo de los productos afectan la eficacia y eficiencia de la gestión de inventarios. Algunos aspectos relevantes incluyen:

- 1) Tiempo de entrega:** El movimiento de mercaderías puede influir en los tiempos de entrega de los proveedores a la empresa, así como en los tiempos de entrega de la empresa a los clientes. Si los tiempos de entrega son prolongados o inestables, puede haber una mayor necesidad de mantener inventarios más grandes para compensar posibles retrasos y asegurar que los productos estén disponibles cuando se necesiten. González, M. (2020, p. 147).
- 2) Rotación de inventario:** El movimiento de mercaderías también está relacionado con la rotación de inventario, es decir, la velocidad con la que los productos se compran, almacena y venden. Un movimiento ágil y rápido de las



mercaderías puede permitir una rotación más rápida del inventario, lo que a su vez puede reducir los costos asociados con el almacenamiento, la obsolescencia y la pérdida de valor de los productos. González, M. (2020, p. 147).

**3) Gestión de la cadena de suministro:** La gestión del movimiento de mercaderías está directamente relacionada con la administración de la cadena de suministro. Una coordinación eficiente en las actividades de abastecimiento, producción y distribución garantiza un flujo continuo de productos desde los proveedores hasta los clientes finales. Un traslado sincronizado y bien planificado de la mercadería ayuda a prevenir retrasos, interrupciones y cuellos de botella, optimizando así la gestión del inventario y mejorando el desempeño general de la empresa. González, M. (2020, p. 147).

**4) Costos asociados:** El movimiento de mercaderías también puede afectar los costos asociados con la gestión de inventarios. Por ejemplo, los costos de transporte, almacenamiento y manipulación de mercaderías pueden tener un impacto directo en los costos totales de inventario. Un movimiento eficiente y optimizado de las mercaderías puede ayudar a minimizar estos costos y mejorar la rentabilidad de la empresa. González, M. (2020, p. 148).



En resumen, la gestión de inventario y el impacto del movimiento de mercaderías están estrechamente relacionados. Un movimiento eficiente y sincronizado de las mercaderías puede ayudar a mejorar la gestión de inventario, reducir los costos asociados y garantizar la disponibilidad de productos para satisfacer la demanda de los clientes. González, M. (2020, p. 149).

### 2.2.2. Los inventarios

Los inventarios constituyen los bienes y productos que una empresa conserva para su venta, producción o uso dentro de sus operaciones regulares. Estos pueden incluir materias primas, productos en elaboración, artículos terminados y mercancías preparadas para su distribución. Rodríguez, L. (2020).

El impacto del movimiento de mercaderías en los inventarios se refiere a cómo las actividades relacionadas con el movimiento y flujo de los productos afectan la gestión y el valor de los inventarios de una empresa. Algunos aspectos relevantes son:

- 1) **Niveles de inventario:** El movimiento de mercaderías tiene un impacto directo en los niveles de inventario. Si el movimiento de mercaderías es rápido y eficiente, es posible mantener niveles de inventario más bajos, ya que los productos se venden o distribuyen rápidamente. Por otro lado, si el movimiento de mercaderías es lento o ineficiente, puede ser necesario



mantener niveles de inventario más altos para asegurar que los productos estén disponibles cuando se necesiten. Rodríguez, L. (2020, p. 56).

**2) Rotación de inventario:** El movimiento de mercaderías también está relacionado con la rotación de inventario, que se refiere a la frecuencia con la que los productos se venden y reemplazan. Un movimiento de mercaderías rápido y fluido puede permitir una rotación de inventario más alta, lo que implica que los productos se venden y se reponen con mayor frecuencia. Esto puede ser beneficioso, ya que reduce los riesgos de obsolescencia, deterioro o cambios en la demanda. Rodríguez, L. (2020, p. 56).

**3) Caducidad y obsolescencia:** El movimiento de mercaderías tiene un impacto directo en la caducidad y obsolescencia de los inventarios, especialmente en productos perecederos o sujetos a cambios rápidos en la demanda. Si el movimiento de mercaderías es lento, existe un mayor riesgo de que los productos caduquen o se vuelvan obsoletos antes de ser vendidos. Esto puede resultar en pérdidas financieras para la empresa. Rodríguez, L. (2020, p. 56).

**4) Costos de almacenamiento:** El movimiento de mercaderías también afecta los costos asociados con el almacenamiento de



inventarios. Si el movimiento de mercaderías es lento o ineficiente, es probable que la empresa deba incurrir en mayores costos de almacenamiento, como alquiler de espacio adicional o gastos de mantenimiento. Por otro lado, un movimiento rápido y eficiente de mercaderías puede ayudar a reducir los costos de almacenamiento y mejorar la rentabilidad. Rodríguez, L. (2020, p. 56).

En resumen, el movimiento de mercaderías tiene un impacto directo en la gestión y el valor de los inventarios de una empresa. Un movimiento rápido y eficiente puede permitir niveles de inventario más bajos, una rotación más alta y una reducción de los costos asociados. Por otro lado, un movimiento lento o ineficiente puede resultar en niveles de inventario más altos, mayores riesgos de caducidad y obsolescencia, y mayores costos de almacenamiento. Rodríguez, L. (2020, p. 58).

### **2.2.3. Las funciones de los inventarios**

Los inventarios desempeñan varias funciones en el impacto del movimiento de mercaderías. Estas funciones desempeñan un papel fundamental en asegurar un flujo eficiente de productos y en satisfacer la demanda de los clientes. A continuación, se destacan algunas de las principales funciones de los inventarios en relación con el movimiento de mercaderías:

- 1) Satisfacer la demanda del cliente:** Los inventarios aseguran que una empresa cuente con productos disponibles para



atender la demanda de los clientes de manera eficiente. Al mantener un nivel adecuado de stock, la empresa puede responder rápidamente a las solicitudes y evitar demoras en la entrega. Esto es particularmente importante cuando el movimiento de mercaderías implica tiempos de espera, como el transporte desde proveedores o la entrega a ubicaciones de clientes. Meana, P. (2017, p. 86)

- 2) **Superar variaciones en la oferta y la demanda:** Los inventarios funcionan como una reserva estratégica que permite afrontar las fluctuaciones en la oferta y la demanda. Ayudan a absorber variaciones estacionales, cambios imprevistos en el consumo o retrasos en la cadena de suministro. Mantener un nivel adecuado de inventario garantiza un flujo continuo de productos y previene interrupciones en la distribución de mercaderías. Meana, P. (2017, p. 86)
  
- 3) **Facilitar la producción y el proceso de fabricación:** Para las empresas manufactureras, los inventarios de materias primas y productos en proceso son fundamentales para garantizar un flujo de producción sin interrupciones. Contar con los materiales necesarios en el momento adecuado permite mantener una fabricación continua y eficiente. Del mismo modo, los inventarios de productos en proceso aseguran que los artículos sean transformados y ensamblados sin retrasos, optimizando así el



movimiento de mercaderías dentro de la cadena de producción.

Meana, P. (2017, p. 86)

- 4) Reducir costos de transporte y adquisición:** Los inventarios pueden ayudar a reducir los costos asociados con el transporte y la adquisición de mercaderías. Al tener inventarios en ubicaciones estratégicas, la empresa puede aprovechar economías de escala al adquirir productos en grandes volúmenes y negociar mejores precios con los proveedores. Asimismo, al tener inventarios cercanos a los puntos de demanda, se pueden reducir los costos de transporte al minimizar las distancias recorridas y los tiempos de espera.

Meana, P. (2017, p. 86)

- 5) Minimizar el riesgo de escasez de productos:** Los inventarios actúan como un amortiguador de seguridad contra la escasez de productos. En caso de retrasos en el movimiento de mercaderías, problemas en la cadena de suministro o situaciones imprevistas, Los inventarios garantizan un suministro continuo de productos, evitando problemas de desabastecimiento. Esto no solo contribuye a mantener la satisfacción del cliente, sino que también previene la pérdida de ventas por falta de disponibilidad. Meana, P. (2017, p. 86)



En resumen, las funciones de los inventarios en el impacto del movimiento de mercaderías incluyen satisfacer la demanda del cliente, superar variaciones en la oferta y la demanda, facilitar la producción y el proceso de fabricación, reducir costos de transporte y adquisición, y minimizar el riesgo de escasez de productos. Una administración efectiva de los inventarios es fundamental para asegurar un movimiento eficiente de las mercancías y optimizar tanto la eficacia como la rentabilidad de las actividades comerciales. Meana, P. (2017, p. 86)

#### **2.2.4. Los tipos de inventarios**

Bravo, J. (2009). En el impacto del movimiento de mercaderías, existen diferentes tipos de inventarios que desempeñan roles específicos en la gestión y flujo de productos. A continuación, se presentan los tipos de inventarios más comunes y su impacto en el movimiento de mercaderías:

- 1) Inventarios de materias primas:** Estos inventarios incluyen los materiales básicos necesarios para la producción de bienes. Los inventarios de materias primas tienen un impacto directo en el movimiento de mercaderías, ya que su disponibilidad oportuna es crucial para mantener un flujo continuo en la producción. Una gestión eficaz de los inventarios de materias primas ayuda a prevenir retrasos en la producción y asegura la disponibilidad de los productos dentro de los plazos establecidos. Bravo, J. (2009, p. 115).



**2) Inventarios de productos en proceso:** Estos inventarios representan los productos que están en diversas etapas de producción, desde el inicio hasta cerca de su finalización. Los inventarios de productos en proceso son relevantes para el movimiento de mercaderías, ya que afectan el flujo de trabajo y la sincronización de la cadena de producción. Una gestión eficaz de estos inventarios asegura que los productos en proceso estén disponibles en el momento exacto y en la cantidad necesaria, facilitando así un flujo ininterrumpido en la producción. Bravo, J. (2009, p. 115).

**3) Inventarios de productos terminados:** Estos inventarios comprenden los productos listos para su venta y distribución. Los inventarios de productos terminados tienen un impacto significativo en el movimiento de mercaderías, ya que su disponibilidad inmediata es esencial para satisfacer la demanda de los clientes. Una gestión eficiente de estos inventarios implica asegurar que los productos terminados estén disponibles en cantidades adecuadas y en ubicaciones estratégicas para su rápida entrega a los clientes. Bravo, J. (2009, p. 115).

**4) Inventarios de mercaderías en tránsito:** Estos inventarios se refieren a los productos que están en movimiento entre distintas ubicaciones, como desde los proveedores hasta la empresa o desde la empresa hasta los clientes. Los inventarios de



mercaderías en tránsito son cruciales en el impacto del movimiento de mercaderías, ya que implican tiempos de transporte y logística que pueden afectar la disponibilidad y entrega de productos. Una gestión eficiente de estos inventarios implica un seguimiento preciso de los envíos y una coordinación adecuada con los proveedores y los transportistas para minimizar los tiempos de espera y evitar retrasos. Bravo, J. (2009, p. 115).

- 5) Inventarios de seguridad:** Estos inventarios se mantienen como una reserva adicional para hacer frente a la incertidumbre en la demanda, tiempos de entrega variables o cualquier otro factor imprevisto que pueda afectar el movimiento de mercaderías. Los inventarios de seguridad funcionan como un respaldo que permite a la empresa afrontar imprevistos sin afectar la cadena de suministro ni la disponibilidad de productos. Su importancia en el movimiento de mercaderías radica en proporcionar mayor flexibilidad y capacidad de reacción ante cambios inesperados en la demanda o el abastecimiento. Bravo, J. (2009, p. 115).

En resumen, los diferentes tipos de inventarios, como los de materias primas, productos en proceso, productos terminados, mercaderías en tránsito y seguridad, desempeñan roles específicos en la gestión y movimiento de mercaderías. Una administración eficiente de estos



inventarios es clave para asegurar un flujo continuo de productos, responder a la demanda de los clientes y reducir el riesgo de interrupciones en la cadena de suministro. Bravo, J. (2009, p. 116).

### 2.2.5. Mercaderías faltantes

Carreño, A. (2014). La escasez de mercaderías en el movimiento de productos ocurre cuando una empresa no dispone de stock suficiente para cubrir la demanda de los clientes en un momento determinado. Esta falta de mercaderías puede tener varios efectos negativos en la gestión y flujo de los productos:

- 1) **Pérdida de ventas y clientes:** Cuando una empresa no puede satisfacer la demanda de los clientes debido a la falta de mercaderías, puede resultar en pérdida de ventas y clientes. Los clientes pueden buscar alternativas en la competencia, lo que puede afectar la reputación y la fidelidad de la empresa. Además, la falta de mercaderías puede generar una percepción negativa de la empresa en términos de su capacidad para cumplir con los compromisos y entregar productos de manera oportuna. Carreño, A. (2014, p. 98)
  
- 2) **Impacto en la cadena de suministro:** La falta de mercaderías puede generar interrupciones en la cadena de suministro. Si una empresa no puede cumplir con los pedidos de sus clientes, puede generar un efecto dominó en los proveedores y distribuidores, afectando el flujo de mercaderías en general. Esto



puede resultar en retrasos y dificultades en el movimiento de mercaderías, así como en costos adicionales asociados con la gestión de excepciones y la búsqueda de soluciones alternativas. Carreño, A. (2014, p. 98)

**3) Pérdida de oportunidades de negocio:** La falta de mercaderías puede significar que la empresa pierde oportunidades de negocio y no puede aprovechar situaciones favorables, como promociones, temporadas altas o demanda inesperada. Esto puede limitar el crecimiento y el potencial de ingresos de la empresa, ya que no puede capitalizar plenamente las oportunidades de mercado disponibles. Carreño, A. (2014, p. 98)

**4) Impacto en la imagen de la empresa:** La falta de mercaderías puede tener un impacto negativo en la imagen de la empresa. Los clientes pueden percibir la falta de disponibilidad como una falta de organización, fiabilidad o compromiso por parte de la empresa. Esto puede dañar la reputación de la empresa a largo plazo y afectar su relación con los clientes y socios comerciales. Carreño, A. (2014, p. 98)

En resumen, la falta de mercaderías en el impacto del movimiento de mercaderías tiene consecuencias negativas en la gestión y flujo de los productos. Puede resultar en pérdida de ventas y clientes, afectar la

cadena de suministro, limitar las oportunidades de negocio y afectar la imagen de la empresa. Es fundamental para las empresas tener una gestión de inventario adecuada y eficiente para evitar la falta de mercaderías y garantizar la satisfacción de los clientes y el éxito operativo. Carreño, A. (2014, p. 98)

### **2.2.6. La confiabilidad de los inventarios**

González, M. (2020). La confiabilidad de los inventarios en el impacto del movimiento de mercaderías se refiere a la precisión y exactitud de la información sobre los niveles de inventario de una empresa. Una gestión confiable de los inventarios es esencial para garantizar un flujo eficiente de mercaderías y minimizar los riesgos de interrupciones en la cadena de suministro. Algunos aspectos importantes relacionados con la confiabilidad de los inventarios son los siguientes:

**1) Registro preciso de las entradas y salidas:** La confiabilidad de los inventarios requiere un registro preciso y detallado de todas las entradas y salidas de mercaderías. Esto implica mantener registros actualizados de las compras, ventas, devoluciones, transferencias y cualquier otro movimiento de productos. Una gestión precisa y consistente de los registros es fundamental para tener una visión clara y confiable de los niveles de inventario en todo momento. González, M. (2020, p. 156).

**2) Seguimiento riguroso de los movimientos de mercaderías:**

Es importante contar con un sistema de seguimiento riguroso de



los movimientos de mercaderías a lo largo de la cadena de suministro. Esto implica utilizar códigos de barras, etiquetas, sistemas de escaneo u otras tecnologías que permitan rastrear y registrar de manera precisa el movimiento de cada producto. El seguimiento riguroso de los movimientos garantiza que la información de inventario sea confiable y actualizada en todo momento. González, M. (2020, p. 156).

**3) Control de calidad y auditorías periódicas:** La confiabilidad de los inventarios se mejora mediante el control de calidad y la realización de auditorías periódicas. Esto implica verificar físicamente los niveles de inventario y compararlos con los registros existentes. Las auditorías periódicas permiten identificar y corregir posibles discrepancias o errores en la gestión de inventarios, asegurando así la confiabilidad de la información. González, M. (2020, p. 156).

**4) Integración de sistemas y automatización:** La implementación de sistemas integrados y la automatización de los procesos de gestión de inventarios mejoran la precisión y confiabilidad del stock. Al conectar los sistemas de inventario con otras plataformas empresariales, como el punto de venta o el software de planificación de recursos empresariales (ERP), se minimizan los errores manuales y se optimiza la gestión de datos. Además, la automatización de tareas repetitivas y la



actualización en tiempo real de los registros aseguran información precisa y actualizada sobre el inventario. González, M. (2020, p. 156).

En resumen, la confiabilidad de los inventarios en el impacto del movimiento de mercaderías implica tener registros precisos, un seguimiento riguroso de los movimientos, controles de calidad y auditorías periódicas, asimismo, la integración de sistemas y la automatización de procesos juegan un papel clave en la gestión eficiente del inventario. Contar con un control confiable del stock es fundamental para optimizar las operaciones comerciales y asegurar su efectividad, minimizar los riesgos y mantener un flujo fluido de mercaderías a lo largo de la cadena de suministro. González, M. (2020, p. 156).

### **2.2.7. La rotación de las mercaderías**

Rodríguez, L. (2020). La rotación de las mercaderías en el impacto del movimiento de mercaderías se refiere a la velocidad con la que los productos son vendidos y reemplazados en un determinado período de tiempo. Es una métrica clave utilizada para evaluar la eficiencia y la gestión de inventarios de una empresa. La rotación de mercaderías tiene un impacto significativo en el movimiento de mercaderías y en la gestión de inventarios, y se puede entender desde dos perspectivas:

- 1) Rotación de mercaderías en relación con el tiempo:** Este enfoque de la rotación de mercaderías analiza la velocidad con



la que los productos se venden y se reabastecen en un período determinado. Se obtiene dividiendo el costo de las mercaderías vendidas (CMV) en un periodo específico entre el valor promedio del inventario en ese mismo lapso. La fórmula básica para calcular la rotación de mercaderías es:

Rotación de mercaderías = Costo de las mercaderías vendidas (CMV) / Promedio de inventario.

Un alto índice de rotación de mercaderías refleja que los productos se venden con rapidez y se reabastecen constantemente, lo que indica un flujo eficiente de mercancías y una gestión de inventarios bien optimizada. Por otro lado, una baja rotación de mercaderías puede indicar un exceso de inventario o problemas en la gestión de inventarios, lo que puede resultar en costos adicionales y oportunidades perdidas. Rodríguez, L. (2020, p. 73).

- 2) Rotación de mercaderías en relación con la capacidad de almacenamiento:** Esta perspectiva de la rotación de mercaderías se centra en la relación entre el espacio de almacenamiento disponible y la cantidad de mercaderías movidas. Se refiere a la cantidad de veces que los productos se reemplazan en el espacio de almacenamiento disponible durante un período determinado. Una alta rotación de



mercaderías en relación con la capacidad de almacenamiento indica un uso eficiente del espacio y una gestión de inventarios adecuada. Por el contrario, una baja rotación en relación con la capacidad de almacenamiento puede indicar una subutilización del espacio o problemas en la gestión de inventarios. Rodríguez, L. (2020, p. 73).

En conclusión, la rotación de mercaderías es un indicador fundamental para medir la velocidad con la que los productos se comercializan y reponen en un período específico. Una rotación elevada indica una gestión eficaz del inventario y un movimiento ágil de los productos, mientras que una rotación baja puede señalar deficiencias en el manejo del stock y en el flujo de las mercancías. Es importante monitorear y optimizar la rotación de mercaderías para garantizar una gestión eficiente y rentable de los inventarios. Rodríguez, L. (2020, p. 73).

### **2.2.8. Los niveles de los inventarios**

Meana, P. (2017). Los niveles de inventarios en el impacto del movimiento de mercaderías se refieren a la cantidad de productos y mercaderías que una empresa tiene almacenados en un momento dado. Estos niveles de inventario tienen un impacto directo en la gestión y el flujo de mercaderías en la cadena de suministro. Algunos aspectos importantes relacionados con los niveles de inventarios son los siguientes:



- 1) Niveles óptimos de inventario:** Los niveles óptimos de inventario representan la cantidad ideal de productos necesaria para cubrir la demanda sin generar costos innecesarios. Este equilibrio busca garantizar la disponibilidad de stock para evitar desabastecimientos, al tiempo que minimiza gastos relacionados con almacenamiento, deterioro u obsolescencia. La cantidad adecuada de inventario puede variar según la industria, el comportamiento de la demanda, los tiempos de reposición y otros factores clave. Meana, P. (2017, p. 68)
  
- 2) Inventarios mínimos:** Los inventarios mínimos son el nivel más bajo de productos que una empresa debe mantener para evitar quedarse sin stock y poder satisfacer la demanda inmediata de los clientes. Estos inventarios mínimos actúan como una reserva de seguridad y se establecen generalmente en función del tiempo de entrega de los proveedores y la demanda esperada. Mantener inventarios mínimos adecuados es esencial para evitar la falta de productos y el impacto negativo en el movimiento de mercaderías. Meana, P. (2017, p. 68)
  
- 3) Inventarios máximos:** Los inventarios máximos son el nivel más alto de productos que una empresa está dispuesta a mantener. Este límite superior se establece para evitar la sobrecompra y el exceso de inventario, lo que puede llevar a costos adicionales, como costos de almacenamiento y



obsolescencia. Los inventarios máximos deben ser gestionados cuidadosamente para evitar bloquear capital de la empresa en productos que no se venden rápidamente. Meana, P. (2017, p. 68)

- 4) Gestión activa de inventarios:** La gestión activa de inventarios implica monitorear y ajustar constantemente los niveles de inventario para asegurarse de que estén alineados con la demanda y los objetivos comerciales. Esto implica llevar a cabo análisis de demanda, pronósticos, seguimiento de rotación de inventarios y ajustes periódicos de los niveles de inventario en función de las tendencias y las necesidades del mercado. Una gestión activa de inventarios ayuda a optimizar el movimiento de mercaderías, reducir los costos y mantener una disponibilidad adecuada de productos. Meana, P. (2017, p. 68)

En resumen, los niveles de inventarios en el impacto del movimiento de mercaderías se refieren a la cantidad de productos almacenados por una empresa. Mantener niveles óptimos de inventario, incluidos inventarios mínimos y máximos, es esencial para garantizar un flujo eficiente de mercaderías, satisfacer la demanda de los clientes y minimizar los costos asociados. Una gestión activa y cuidadosa de los niveles de inventario ayuda a optimizar el movimiento de mercaderías y mejorar la eficiencia operativa de la empresa. Meana, P. (2017, p. 68)



### 2.2.9. Tasa de rotación

Bravo, J. (2009). La tasa de rotación en el flujo de mercaderías mide cuántas veces los productos se venden y reabastecen en un período determinado. Conocida también como tasa de rotación de inventario o índice de giro, constituye un indicador esencial para analizar la eficacia en la administración del stock de una compañía. Se determina dividiendo el costo de las mercaderías vendidas (CMV) en un intervalo específico por el valor promedio del inventario durante ese mismo tiempo. La fórmula básica para determinar la tasa de rotación es:

Tasa de rotación = Costo de las mercaderías vendidas / Promedio de inventario

Una tasa de rotación alta indica que los productos se venden y reemplazan con frecuencia, lo que implica un flujo rápido y eficiente de mercaderías. Esto generalmente se considera positivo, pues refleja una administración eficiente de los inventarios, una respuesta rápida a las necesidades del mercado y el aprovechamiento óptimo de los recursos de la compañía. Por otro lado, una tasa de rotación baja puede indicar una gestión ineficiente de inventarios, un exceso de stock o problemas en la gestión de la demanda y la cadena de suministro. Bravo, J. (2009, p. 115).

La tasa de rotación puede variar según la industria, el tipo de productos y la estrategia comercial de la empresa. Una empresa que vende productos perecederos o de alta demanda puede tener una tasa de



rotación más alta en comparación con una empresa que vende productos de mayor valor o especializados. La interpretación de la tasa de rotación debe tener en cuenta el contexto y los objetivos específicos de la empresa. Bravo, J. (2009, p. 115).

En resumen, la tasa de rotación en el flujo de mercaderías es un indicador esencial que evalúa la rapidez con la que los productos se comercializan y reabastecen en un período específico. Una tasa de rotación elevada generalmente indica una administración eficaz del inventario y un movimiento dinámico de las mercancías, mientras que una rotación baja puede señalar dificultades en la administración del stock y en la circulación de productos. Es importante monitorear y optimizar la tasa de rotación para asegurar una gestión eficiente y rentable de los inventarios. Bravo, J. (2009, p. 115).

### **2.2.10. Tasa de cobertura.**

Carreño, A. (2014) La tasa de cobertura en el movimiento de mercaderías se refiere a la capacidad de una empresa para satisfacer la demanda de los clientes a través de su inventario disponible. Esta métrica evalúa la relación entre el inventario actual y el nivel de demanda, y ayuda a determinar si la empresa cuenta con suficientes mercaderías para cubrir el consumo esperado.

La tasa de cobertura se calcula dividiendo el nivel de inventario actual por el consumo promedio o la demanda esperada durante un período



determinado. La fórmula básica para calcular la tasa de cobertura es la siguiente:

$$\text{Tasa de cobertura} = \text{Inventario actual} / \text{Consumo promedio}$$

Una tasa de cobertura alta indica que la empresa tiene suficiente inventario para cubrir la demanda esperada durante un período determinado. Esto significa que la empresa está bien preparada para satisfacer las necesidades de los clientes y que tiene una buena gestión de inventario. Por otro lado, una tasa de cobertura baja indica que el inventario actual no es suficiente para cubrir la demanda, lo que puede resultar en retrasos en las entregas, falta de productos y pérdida de ventas. Carreño, A. (2014, p. 98)

La tasa de cobertura se utiliza para tomar decisiones relacionadas con la gestión de inventarios, como la realización de pedidos adicionales, la planificación de la producción o la identificación de necesidades de aprovisionamiento. Permite a la empresa ajustar su inventario en función de la demanda esperada y garantizar un flujo eficiente de mercaderías.

Es importante tener en cuenta que la tasa de cobertura debe considerar tanto la demanda actual como las proyecciones futuras. Además, diferentes industrias y empresas pueden tener diferentes objetivos y



estándares de tasa de cobertura según su modelo de negocio y el nivel de riesgo que estén dispuestas a asumir. Carreño, A. (2014, p. 98)

En resumen, la tasa de cobertura en el movimiento de mercaderías es una métrica que evalúa la relación entre el inventario actual y la demanda esperada. Una alta tasa de cobertura indica una buena gestión de inventarios y la capacidad de satisfacer la demanda de los clientes, mientras que una baja tasa de cobertura sugiere la necesidad de tomar medidas para garantizar un flujo eficiente de mercaderías y evitar la falta de productos. Carreño, A. (2014, p. 98)

### 2.3. Marco conceptual

- 1) **Estacionalidad:** se refiere a un patrón recurrente y predecible de cambios en la demanda, la oferta o las condiciones del mercado que ocurren en intervalos regulares a lo largo del año. Es común en muchos sectores económicos y está influenciada por factores como las estaciones del año, festividades, vacaciones escolares y otros eventos que ocurren periódicamente. González, M. (2020).
- 2) **Planificación:** es el proceso de establecer objetivos, identificar los pasos necesarios para alcanzar esos objetivos y desarrollar estrategias y acciones para lograrlos. Consiste en anticipar y tomar decisiones con anticipación sobre qué hacer, cómo hacerlo y cuándo hacerlo. La planificación es esencial en todas las áreas de la vida, incluyendo los negocios, la educación, las organizaciones sin fines de lucro y la vida personal. Permite la



organización, la eficiencia y el enfoque en el logro de resultados deseados. Rodríguez, L. (2020).

- 3) **Stock:** hace referencia a la cantidad de bienes o productos que una empresa mantiene almacenados en un momento determinado. También conocido como inventario, representa los activos destinados a la venta, producción o consumo dentro de las operaciones comerciales. Este puede incluir materias primas, productos en proceso, artículos terminados y mercaderías listas para su distribución.

El stock desempeña un papel fundamental en garantizar la disponibilidad de productos, satisfacer la demanda de los clientes y mantener un flujo eficiente en la cadena de suministro. Una gestión óptima del stock implica encontrar el equilibrio adecuado para evitar tanto la escasez de productos como los costos asociados al exceso de inventario. Meana, P. (2017).

- 4) **Cadena de suministros:** Se trata del conjunto de actividades y procesos integrados que gestionan el flujo de materiales, Información y servicios que van desde los proveedores hasta los clientes finales. Comprende todas las fases, desde la obtención de materias primas, la producción y el almacenamiento, hasta el transporte, la distribución y la entrega definitiva del producto al consumidor. La cadena de suministro involucra a múltiples actores, como proveedores, fabricantes, distribuidores, minoristas y clientes, y tiene como objetivo satisfacer la demanda del mercado de manera eficiente y rentable. Una



gestión efectiva de la cadena de suministro implica la coordinación y sincronización de todas las actividades y la optimización de los recursos para lograr una entrega oportuna, reducir costos y maximizar la satisfacción del cliente. Bravo, J. (2009).

**5) PDCA:** es un acrónimo que representa el ciclo de mejora continua compuesto por las siguientes etapas: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act). También se conoce como el ciclo de Deming o ciclo de Shewhart. Es un enfoque metodológico utilizado para gestionar y mejorar procesos, productos y servicios de manera sistemática.

**a. Planificar:** En esta fase, se determinan los objetivos, se identifican los problemas o áreas de mejora y se elabora un plan detallado para solucionarlos. Se establecen las acciones a implementar, los recursos requeridos y los indicadores que permitirán medir el éxito de las estrategias adoptadas.

**b. Hacer:** En esta etapa, se implementa el plan definido anteriormente. Se ejecutan las actividades según lo planeado, se recopilan los datos y se registran los resultados.

**c. Verificar:** En esta fase, se contrastan los resultados obtenidos con los objetivos y metas definidos durante la planificación. Se analizan los datos recopilados, se evalúa el desempeño y se determina si se lograron los



resultados esperados, identificando posibles áreas de mejora.

- d. **Actuar:** En esta fase, se aplican las acciones correctivas o preventivas según los resultados obtenidos en la etapa de verificación. Se implementan mejoras, se ajustan los procesos y se actualizan las estrategias para corregir deficiencias y optimizar el rendimiento.

El ciclo PDCA se repite de forma continua, promoviendo la mejora continua y el aprendizaje organizacional. Cada iteración del ciclo PDCA ayuda a perfeccionar los procesos y a alcanzar mayores niveles de eficiencia y calidad. Carreño, A. (2014)

- 6) **Existencias:** Las existencias son los bienes o productos que una empresa posee en un momento determinado para su uso, venta o producción. También conocidas como inventario o stock, representan los activos almacenados con el objetivo de satisfacer la demanda de los clientes y garantizar un flujo constante en la cadena de suministro. Estas pueden incluir materias primas, productos en proceso, artículos terminados y mercaderías listas para su distribución.

Una gestión eficiente de las existencias busca mantener un equilibrio adecuado en los niveles de inventario, evitando tanto la escasez de productos como los costos derivados del exceso de stock. Esto contribuye a optimizar la operación de la empresa y mejorar la satisfacción del cliente. Carreño, A. (2014)



- 7) Aprovechamiento de materiales:** se refiere al proceso de adquirir y gestionar los materiales necesarios para el funcionamiento de una empresa o la producción de bienes y servicios. Esto implica identificar las necesidades de materiales, buscar proveedores, realizar negociaciones, realizar pedidos, recibir y verificar los materiales, y almacenarlos de manera adecuada. El objetivo del aprovisionamiento de materiales es garantizar que la empresa cuente con los suministros necesarios en términos de cantidad, calidad y tiempo, al mejor costo posible. Una gestión eficiente del aprovisionamiento de materiales permite minimizar los riesgos de falta de materiales, optimizar los costos y mantener un flujo continuo en la cadena de suministro. Bravo, J. (2009, p. 115).
- 8) Materias primas:** Las materias primas son los insumos fundamentales en su estado natural o poco procesado que se emplean en la fabricación de bienes y la prestación de servicios. Son recursos naturales o productos semielaborados que se extraen, cultivan o recolectan para su uso en la fabricación de productos finales. Las materias primas pueden ser de origen vegetal, animal, mineral o sintético, y se utilizan como insumos en diversas industrias. Algunos ejemplos comunes de materias primas incluyen el algodón en la industria textil, el petróleo en la industria petrolera, el trigo en la industria alimentaria y el acero en la industria de la construcción. Las materias primas son el punto de partida para la producción y tienen un valor económico



en sí mismas o como parte del proceso de transformación en bienes y productos terminados. Meana, P. (2017, p. 86)

- 9) Retail:** También conocido como venta al por menor, se refiere a la actividad comercial de vender productos o servicios directamente a los consumidores finales. Es el sector de la economía en el que las empresas se dedican a la compra de productos a mayoristas o fabricantes y luego los venden en cantidades más pequeñas a los consumidores en tiendas físicas o en línea.

El retail abarca una amplia gama de industrias y productos, que incluyen ropa, electrónica, alimentos, muebles, artículos para el hogar, cosméticos y más. Las empresas minoristas se encargan de la presentación y exhibición de productos, la atención al cliente, la gestión del inventario, la fijación de precios, las estrategias de marketing y todas las actividades relacionadas con la venta directa al consumidor.

Las tiendas minoristas pueden ser grandes cadenas, tiendas departamentales, supermercados, boutiques o pequeñas empresas locales. Con el auge del comercio electrónico, también existen retailers en línea que ofrecen productos a través de plataformas digitales.



El retail es un pilar clave de la economía, ya que actúa como intermediario entre fabricantes, mayoristas y consumidores finales. Las empresas minoristas desempeñan un papel esencial en la satisfacción de las necesidades y preferencias de los clientes, ofreciendo una amplia gama de productos, servicios, opciones de compra y experiencias personalizadas. Rodríguez, L. (2020, p. 56).

**10) Pronóstico de demanda:** Los pronósticos de demanda consisten en estimar la cantidad de productos o servicios que los clientes requerirán en el futuro. Se basa en el análisis de datos históricos, tendencias, patrones de consumo, variables económicas y transformaciones en el mercado.

Su objetivo es prever con precisión la demanda futura, permitiendo a las empresas planificar y tomar decisiones estratégicas sobre producción, inventario, capacidad y comercialización. Un pronóstico preciso contribuye a evitar faltantes o excesos de inventario, mejora la administración de los stocks, disminuye costos y eleva la satisfacción del cliente al garantizar que los productos estén disponibles en el momento oportuno. González, M. (2020, p. 147).



## Capítulo III

### Procedimientos Metodológicos de la Investigación

#### 3.1. Diseño de la investigación

El nivel de investigación aplicado se fundamenta en un enfoque descriptivo y correlacional. En primer lugar, se describe cómo la unidad de análisis, en este caso el supermercado Plaza Veá, gestiona sus inventarios. Luego, se establece la correlación entre las variables de estudio, identificando una variable dependiente y otra independiente, con el propósito de analizar la relación existente entre ambas.

#### 3.2. Método de la investigación

El estudio de caso en Plaza Veá combinará enfoques cualitativos y cuantitativos para obtener una visión integral de la gestión de inventarios. La recolección de datos se llevará a cabo mediante entrevistas con personal clave, análisis de documentos internos y registros de inventario,



así como la observación directa de los procesos operativos. Además, se evaluarán los indicadores de desempeño actuales y se compararán con las mejores prácticas del sector minorista para identificar oportunidades de mejora.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población:**

Se considero a toda el área de almacenamiento de plaza vea del distrito de Juliaca y esta misma está conformada por sus colaboradores correspondientes.

#### **3.3.2. Muestra:**

Para nuestra muestra aplicamos la forma no probabilística por lo que nuestro cuestionario está orientado a los colaboradores encargados de la misma materia de estudio donde la cantidad de estos es de 20 colaboradores que laboran en el área de almacén de plaza vea

### **3.4. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos**

Consideramos en la recopilación de la información los siguientes instrumentos que nos ayuda a recabar la información necesaria:

- El cuestionario tiene una orientación hacia los colaboradores que laboran en el área de almacén el cual nos ayuda a poder medir el desempeño de estos
- Grabadoras y cámaras, estos no ayudaran a desarrollar un registro de los diversos procesos desarrollados en el área de almacén y como es el manejo de las mercaderías.



### **3.5. Validación de la contrastación de hipótesis**

La validación de los resultados se realiza a través de métodos estadísticos, representados mediante cuadros y gráficos. Estos permiten visualizar y analizar las variables estudiadas, proporcionando una interpretación clara y precisa de los hallazgos obtenidos.

### **3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos**

En desarrollo de la recolección de la información aplicamos un cuestionario que considera 20 preguntas que están dirigidas a los colaboradores de plaza vea el cual está ubicado en el distrito de Juliaca con dirección Jr. San Martín, 103.

En el desarrollo del cuestionario se plantea el tipo de preguntas cerradas según el manejo de nuestras variables para una posterior recolección de información que nos ayudara a informarnos el desempeño del área de almacén y verificar los problemas que se suscitan.

Después de manejo de y planteamiento de la información recopilada desarrollaremos las tabulaciones correspondientes por cada pregunta, estas mismas serán evaluadas según el nivel de calificación obtenida y su frecuencia.

### Capítulo IV

## Resultados y Discusión

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Indicador mercadería faltante

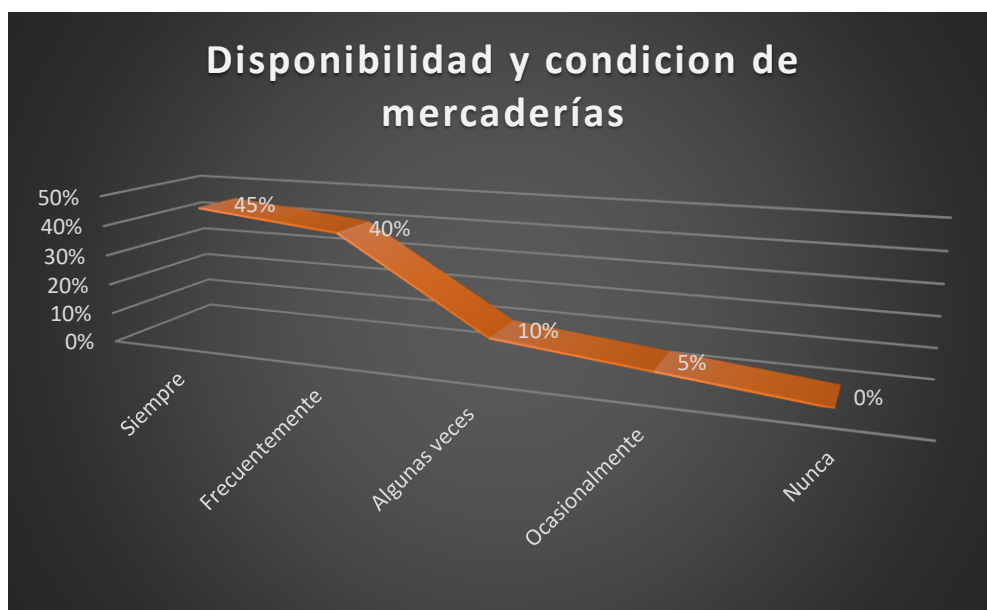
**Tabla 2.**  
**Disponibilidad y condiciones de mercaderías**

Las mercaderías ofrecidas están en lugares adecuados y en condiciones óptimas.

| Frec.          | Cant. | % valido | % acumulado |
|----------------|-------|----------|-------------|
| Nunca          | 0     | 0.00 %   | 0.00 %      |
| Ocasionalmente | 1     | 5.00 %   | 100.00 %    |
| Algunas veces  | 2     | 10.00 %  | 95.00 %     |
| Frecuentemente | 8     | 40.00 %  | 85.00 %     |
| Siempre        | 9     | 45.00 %  | 45.00 %     |
| Total:         |       | .00 %    |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 1.**  
**Disponibilidad y condición de mercaderías**



Fuente: elaboración propia



De una muestra de 20 personas, el 45% dice que los bienes disponibles siempre son reconocidos. el 40 % cree que los clientes suelen estar al tanto de la disponibilidad de los productos en el momento y lugar en que los necesitan; por otro lado, un 10% da a entender que a veces descubre los productos disponibles y finalmente un 5% considera que a veces descubre los productos que ofrece el supermercado Plaza Veal en su disponibilidad.

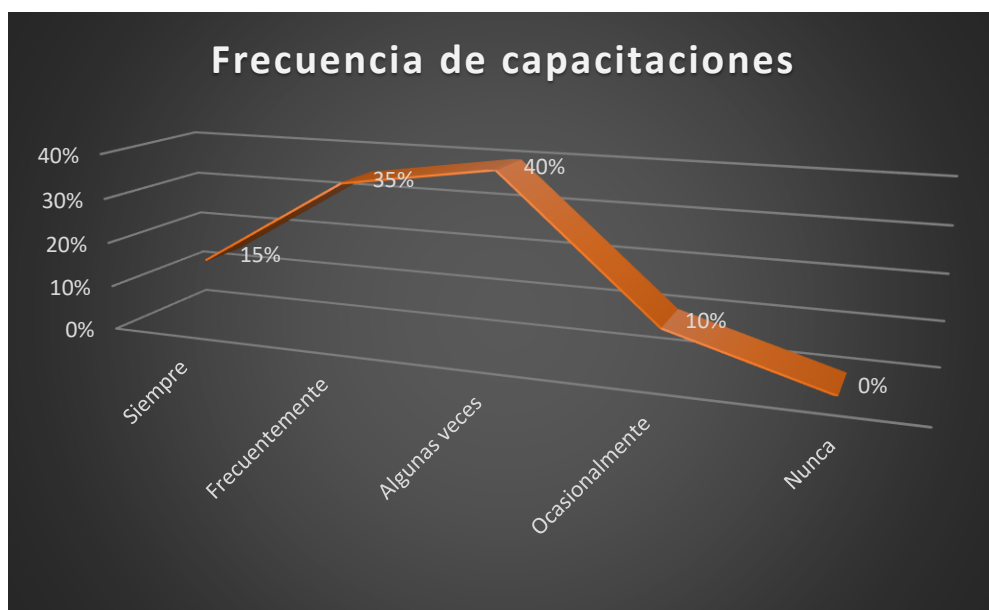
El 85% de los encuestados considera que la estrategia de merchandising es efectiva, lo que sugiere que los empleados encargados de esta tarea están bien capacitados. La disposición estratégica de los productos dentro del minorista respalda esta percepción, evidenciando que la empresa cuenta con personal calificado para llevar a cabo esta estrategia de manera eficiente.

**Tabla 3.**  
**Frecuencia de capacitaciones**

| Cuál será la frecuencia de capacitaciones de la reposición de mercaderías |       |          |             |
|---|-------|----------|-------------|
| Frec.   | Cant. | % valido | % acumulado |
| Nunca   | 0     | 0.00 %   | 0.00 %      |
| Ocasionalmente  | 2     | 10.00 %  | 100.00 %    |
| Algunas veces   | 8     | 40.00 %  | 90.00 %     |
| Frecuentemente  | 7     | 35.00 %  | 50.00 %     |
| Siempre   | 3     | 15.00 %  | 15.00 %     |
| Total:  |       | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 2.**  
**Frecuencia de capacitaciones**



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a una muestra de 20 personas, el 15% dijo que siempre se capacita, el 35% dijo que se capacita frecuentemente, el 40% dijo que se capacita ocasionalmente y finalmente el 10% dijo que se capacita ocasionalmente.



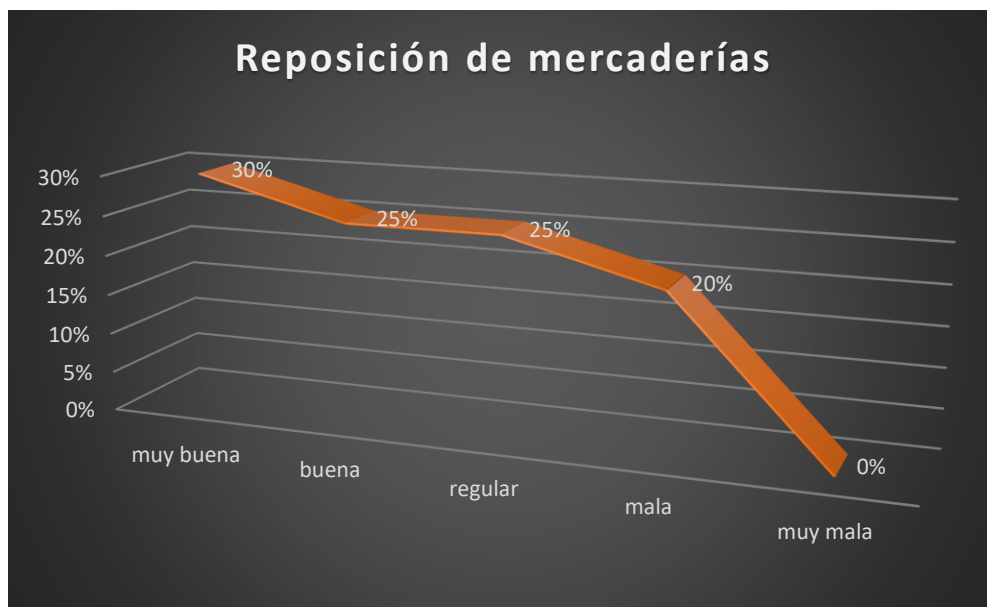
Según nuestro colaborador, solo el 50% está capacitado a un nivel superior, lo que significa que el personal del almacén no está constantemente capacitado, lo que puede generar dificultades para colocar u organizar los productos en la góndola, lo que puede generar problemas con la ubicación de productos para los clientes en el momento de la compra.

**Tabla 4.**  
**Reposición de mercaderías**

| Cuál será la calificación de la reposición de mercaderías |       |          |             |
|---|-------|----------|-------------|
| Frec.   | Cant. | % valido | % acumulado |
| Muy mala  | 0     | 0.00 %   | 0.00 %      |
| Mala  | 4     | 20.00 %  | 100.00 %    |
| Regular   | 5     | 25.00 %  | 80.00 %     |
| Buena   | 5     | 25.00 %  | 55.00 %     |
| Muy buena   | 6     | 30.00 %  | 30.00 %     |
| Total:  | 20    | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 3.**  
**Reposición de mercaderías**



Fuente: elaboración propia

Según una muestra de 20 personas, el 30% considera muy bueno el proceso de reposición de mercancías en góndolas; El 25% la considera buena, el 25% regular y finalmente el 20% la menciona mala.



Solo el 55% de todos los encuestados dice que el proceso de reposición de mercancías en góndolas es eficiente; esto significa que no hay un buen manejo del inventario; no funciona correctamente en el suministro de los estantes. Puede afectar los ingresos de la empresa, ya que se pueden perder ventas.

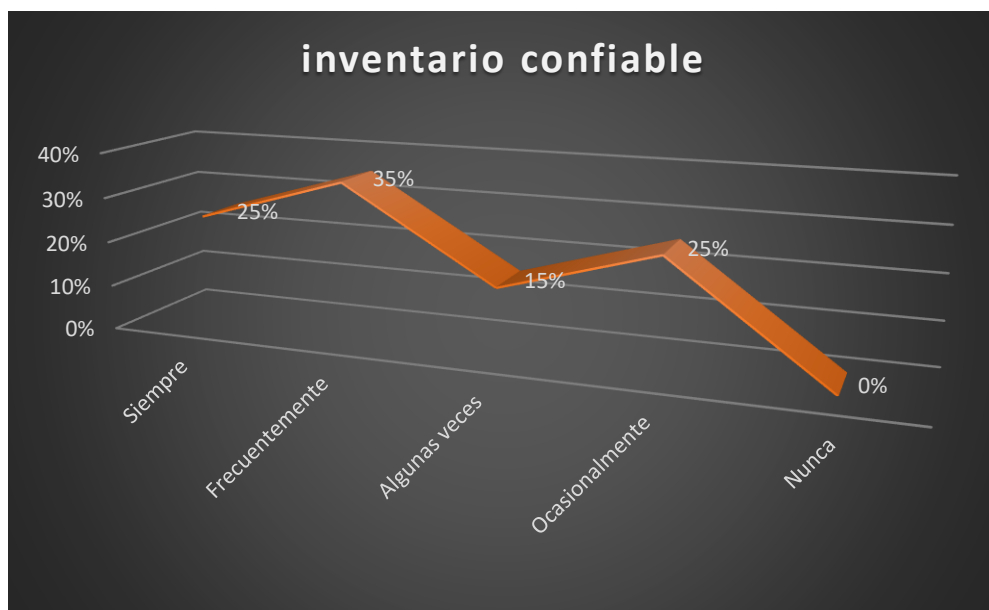
### 4.1.2. Indicador inventarios confiables

**Tabla 5.**  
**Inventarios confiables**

| Su BD de inventarios es confiable en la disposición de mercadería en almacén |       |          |             |
|--|-------|----------|-------------|
| Frec.  | Cant. | % valido | % acumulado |
| Siempre  | 5     | 25.00 %  | 25.00 %     |
| Frecuentemente   | 7     | 35.00 %  | 60.00 %     |
| Algunas veces  | 3     | 15.00 %  | 75.00 %     |
| Ocasionalmente   | 5     | 25.00 %  | 100.00 %    |
| Nunca  | 0     | 0.00 %   | 0.00 %      |
| Total:   | 20    | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 4.**  
**Inventarios confiables**



Fuente: elaboración propia

Con base en una muestra de 20 personas, el 25% afirma que los productos registrados en el sistema y disponibles en su inventario son siempre compatibles. El 35% confía en que usa el producto con frecuencia. el 15 por ciento dice solo ocasionalmente y el 25 por ciento dice solo ocasionalmente.

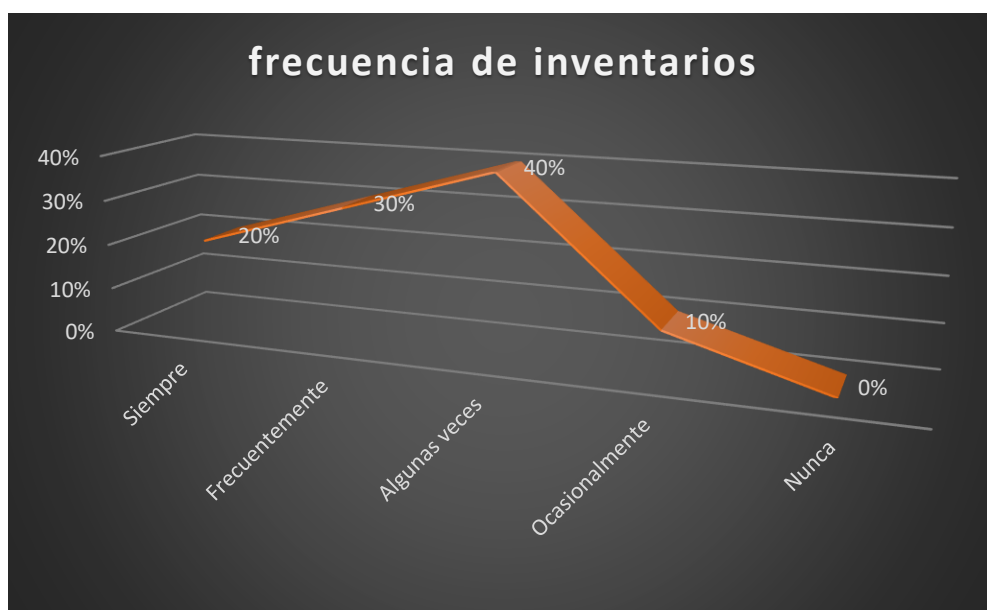
De acuerdo con los comentarios de los colaboradores, solo el 60% afirma que los bienes registrados y los bienes disponibles en el almacén son compatibles entre sí, lo que significa que el sistema de inventario no se utiliza correctamente porque no hay un cuadrado exacto entre los bienes reales disponibles en el almacén de Plaza Vea y la información almacenada.

**Tabla 6.**  
**Frecuencia de inventarios**

| Cual es la frecuencia de toma de inventarios |       |          |             |
|--|-------|----------|-------------|
| Frec.  | Cant. | % valido | % acumulado |
| Siempre                                      | 4     | 20.00 %  | 20.00 %     |
| Frecuentemente                               | 6     | 30.00 %  | 50.00 %     |
| Algunas veces                                | 8     | 40.00 %  | 90.00 %     |
| Ocasionalmente                               | 2     | 10.00 %  | 100.00 %    |
| Nunca  | 0     | 0.00 %   | 0.00 %      |
| Total:                                       | 20    | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 5.**  
**Frecuencia de inventarios**



Fuente: elaboración propia



Según la muestra de 20 personas, el 20% cree que el inventario siempre se ajusta, el 30% cree que se da de vez en cuando, el 40% cree que se hace solo de vez en cuando y el 10% cree que se hace de vez en cuando en los comercios. en Plaza Veá.

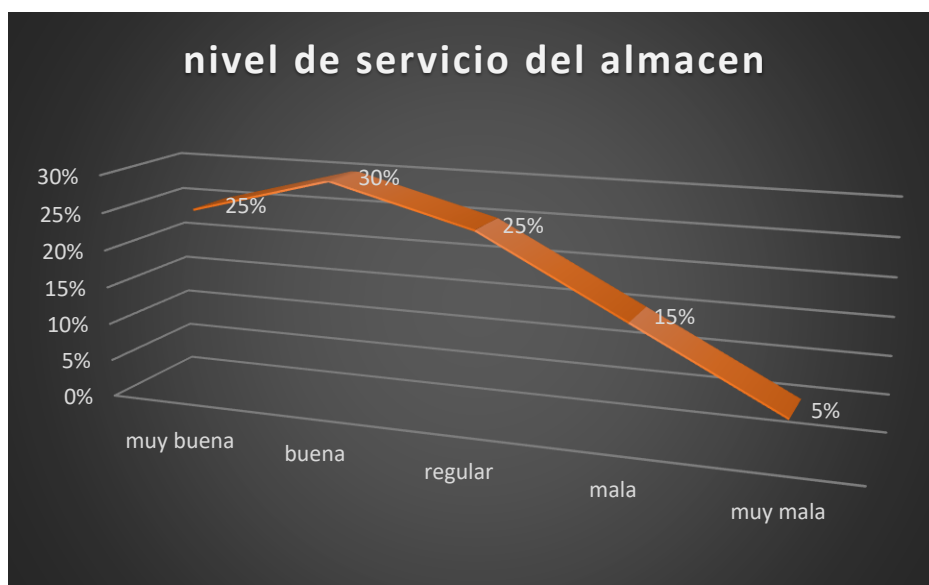
El análisis muestra que el 50% indica que el inventario se ajusta de acuerdo a un tiempo establecido, en promedio entre uno y tres meses, por lo que existe un control continuo del ajuste de inventario, lo que puede indicar el esfuerzo de cálculo del inventario y la pérdida o residual.

**Tabla 7.**  
**Nivel del servicio del almacén**

| Cual será el nivel del servicio del almacén ofrecido |       |          |             |
|--|-------|----------|-------------|
| Frec.  | Cant. | % valido | % acumulado |
| Muy buena  | 5     | 25.00 %  | 25.00 %     |
| Buena  | 6     | 30.00 %  | 55.00 %     |
| Regular  | 5     | 25.00 %  | 80.00 %     |
| Mala   | 3     | 15.00 %  | 95.00 %     |
| Muy mala   | 1     | 5.00 %   | 100.00 %    |
| Total:   | 20    | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 6.**  
**Nivel del servicio del almacén**



Fuente: elaboración propia

Según una muestra de 20 personas, el 25% considera que el nivel de servicio que brinda el almacén es bueno, el 30% lo considera alto, el 25% lo considera regular, el 15% lo considera bajo y finalmente el 5% considera que es muy bajo.

De acuerdo al análisis, el servicio que brinda el área de almacén es solo un poco más del 50%, lo cual es un punto de mejora para el supermercado



Plaza Veá, debido a que no siempre se encuentra debidamente abastecido, en muchos casos se evidencia faltantes de mercadería, alimentos desechados y sobrantes, que pueden causar molestias a los clientes al no encontrar los productos que necesitan.

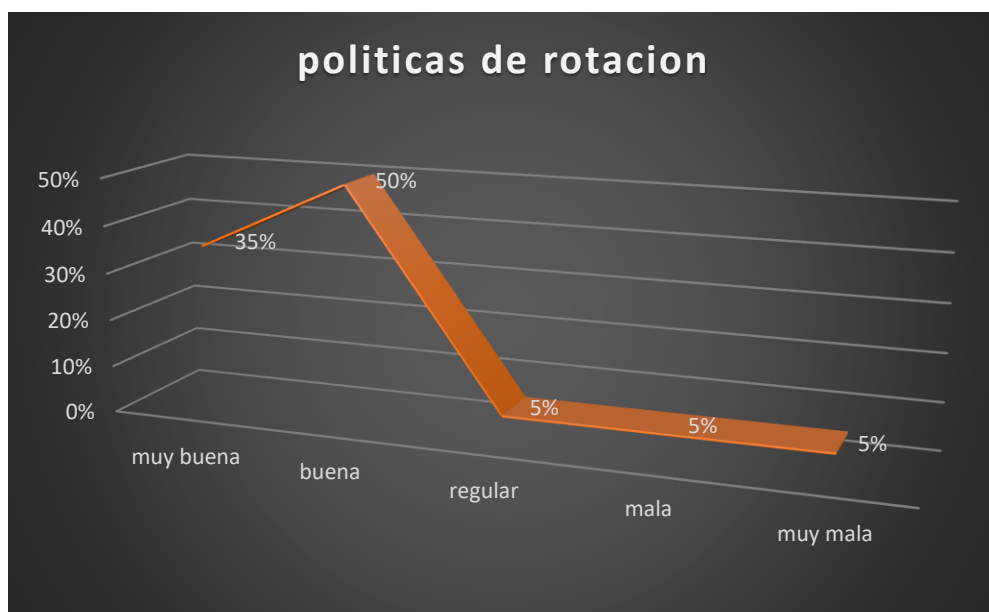
### 4.1.3. La tasa de rotación

**Tabla 8.**  
**Políticas de rotación**

| Las políticas en la rotación de la mercadería son adecuadas |       |          |             |
|---|-------|----------|-------------|
| Frec.   | Cant. | % valido | % acumulado |
| Muy mala  | 1     | 5.00 %   | 100.00 %    |
| Mala  | 1     | 5.00 %   | 95.00 %     |
| Regular   | 1     | 5.00 %   | 90.00 %     |
| Buena   | 10    | 50.00 %  | 85.00 %     |
| Muy buena   | 7     | 35.00 %  | 35.00 %     |
| Total:  | 20    | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 7.**  
**Políticas de rotación**



Fuente: elaboración propia

Según una muestra de 20 personas, el 35% dice que la política de circulación es buena, el 5% dice que es normal, el 5% dice que está mal y el 5% dice que es muy mala.



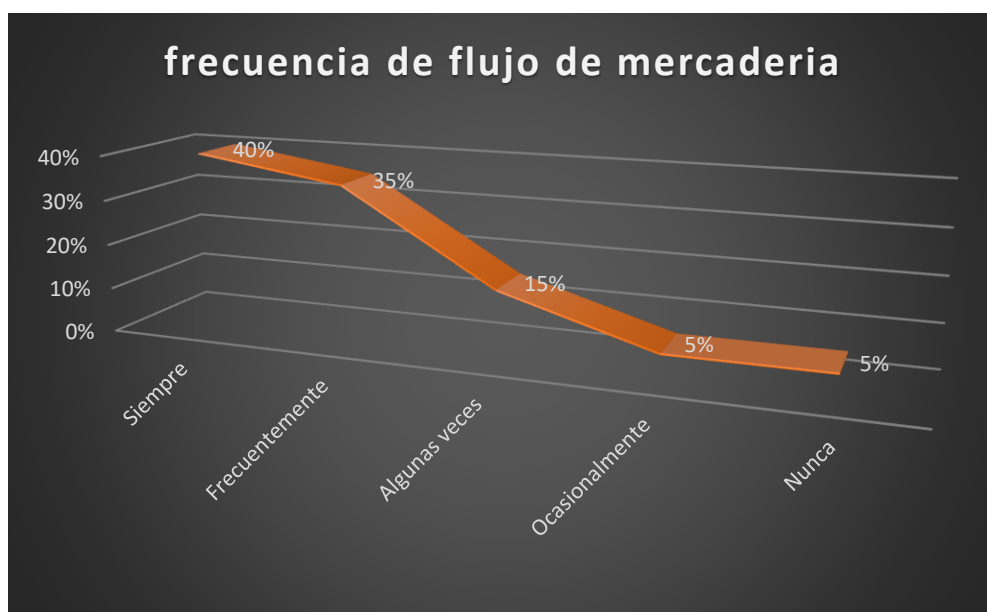
El 85% de los colaboradores menciona que la política de circulación de productos es bastante positiva; porque los supermercados son bastante acogedores y conocidos y pueden estar ubicados en diferentes puntos de la capital. Determinantes para mejorar la circulación del producto.

**Tabla 9.**  
**Frecuencia de flujo de mercadería**

| Cuál será la frecuencia de evaluación del flujo de mercadería del almacén |       |          |             |
|---|-------|----------|-------------|
| Frec.   | Cant. | % valido | % acumulado |
| Nunca   | 1     | 5.00 %   | 100.00 %    |
| Ocasionalmente  | 1     | 5.00 %   | 95.00 %     |
| Algunas veces   | 3     | 15.00 %  | 90.00 %     |
| Frecuentemente  | 7     | 35.00 %  | 75.00 %     |
| Siempre   | 8     | 40.00 %  | 40.00 %     |
| Total:  | 20    | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 8.**  
**Frecuencia de flujo de mercadería**



Fuente: elaboración propia

Según una muestra de 20 personas, el 40% dice que siempre se evalúa el flujo de mercancías en stock, el 35% dice que sucede con frecuencia, el 15% dice que sucede ocasionalmente, el 5% dice que sucede ocasionalmente y el 5% dice que no se lleve a cabo ninguna de las valoraciones anteriores.

De los colaboradores evaluados, el 75% manifiesta que es muy frecuente medir el flujo de mercadería en un determinado período de tiempo, lo cual es importante para conocer cómo funciona el proceso de abastecimiento y almacenaje en el supermercado Plaza Veá.

**Tabla 10.**  
**Las ofertas como Factor estratégico**

| El desarrollo de ofertas será un factor estratégico influyente en el desarrollo de las ventas |       |          |             |
|---|-------|----------|-------------|
| Frec.   | Cant. | % valido | % acumulado |
| Nunca   | 1     | 5.00 %   | 100.00 %    |
| Ocasionalmente  | 1     | 5.00 %   | 95.00 %     |
| Algunas veces   | 1     | 5.00 %   | 90.00 %     |
| Frecuentemente  | 6     | 30.00 %  | 85.00 %     |
| Siempre   | 11    | 55.00 %  | 55.00 %     |
| Total:  | 20    | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 9.**  
**Las ofertas como factor estratégico**



Fuente: elaboración propia

A partir de una muestra de 20 personas, el 55% afirma que siempre ofrece productos que impactan en las ventas del supermercado, mientras que el 30% indica que lo hace con frecuencia, el 5% señala que a veces, otro 5% también menciona que a veces, y el 5% restante indica que nunca.

El análisis revela que el 85% de los encuestados considera que la estrategia de oferta contribuye al aumento de las ventas. Estos resultados sugieren que dicha estrategia no solo impulsa la comercialización de productos, sino que también favorece el movimiento de mercancías en stock, optimizando la rotación de inventario.

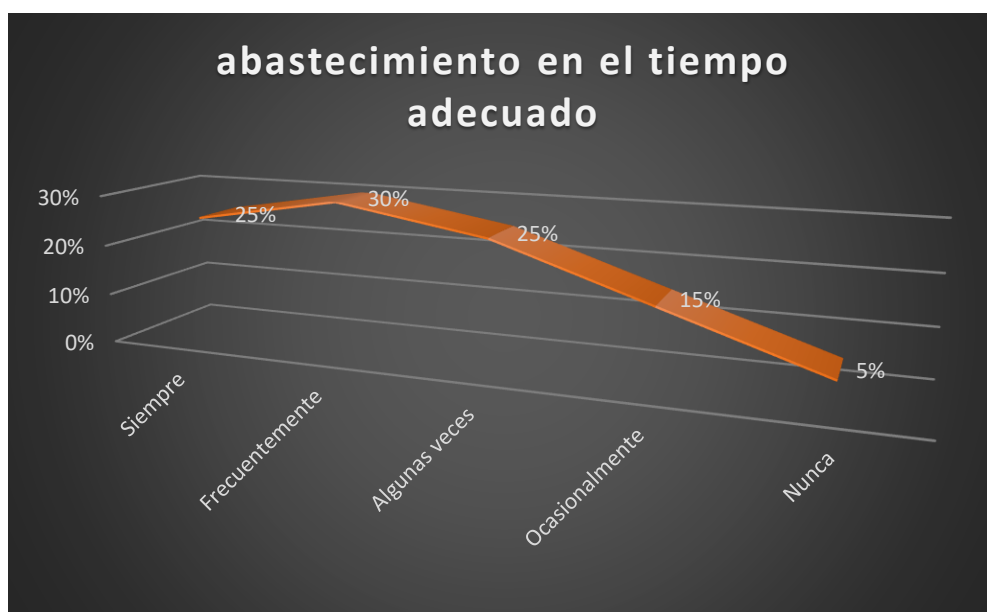
### 4.1.4. La tasa de cobertura

**Tabla 11.**  
**Abastecimiento en el tiempo adecuado**

| Los abastecimientos de las mercaderías son el los tiempos adecuados |       |          |             |
|---|-------|----------|-------------|
| Frec.   | Cant. | % valido | % acumulado |
| Nunca   | 1     | 5.00 %   | 100.00 %    |
| Ocasionalmente  | 3     | 15.00 %  | 95.00 %     |
| Algunas veces   | 5     | 25.00 %  | 80.00 %     |
| Frecuentemente  | 6     | 30.00 %  | 55.00 %     |
| Siempre   | 5     | 25.00 %  | 25.00 %     |
| Total:  | 20    | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 10.**  
**Abastecimiento en el tiempo adecuado**



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la muestra de 20 personas, el 25% dice que el abastecimiento de bienes es oportuno; el 30% dice que se proporciona a menudo; el 25% indica que a veces se proporciona; El 15% opina que a veces se brinda y el 5% menciona que no se brinda a tiempo.



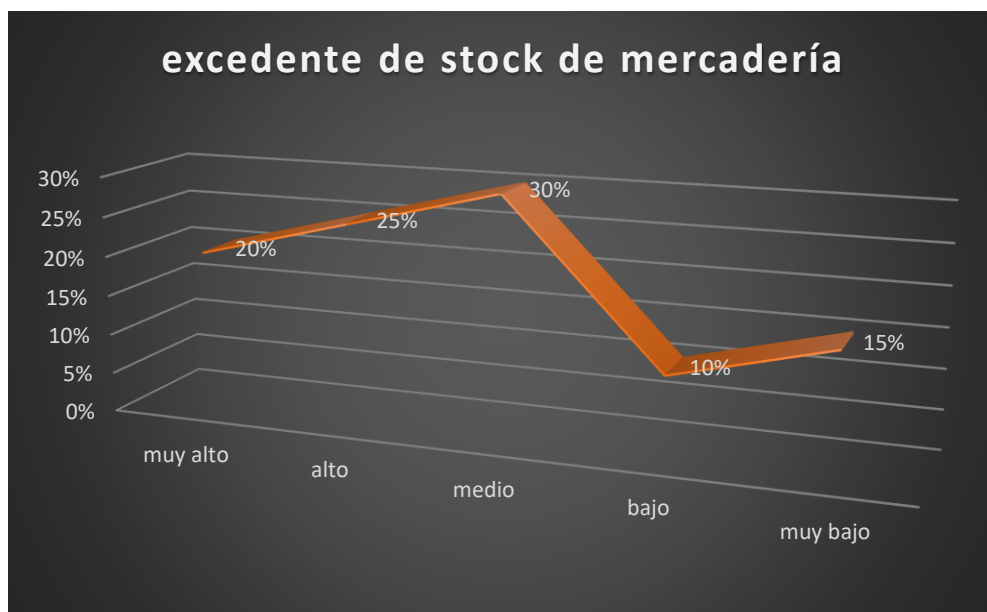
El análisis indica que el 55% de los colaboradores considera que el abastecimiento de mercadería es oportuno. Sin embargo, esto también sugiere que en casi la mitad de los casos, los tiempos de reposición no son óptimos, lo que evidencia la necesidad de mejorar el control del proceso de abastecimiento.

**Tabla 12.**  
**Excedente de stock de mercadería**

| Cuál será el nivel excedente de mercadería según el stock |       |          |             |
|---|-------|----------|-------------|
| Frec.   | Cant. | % valido | % acumulado |
| Muy bajo  | 3     | 15.00 %  | 100.00 %    |
| Bajo  | 2     | 10.00 %  | 85.00 %     |
| Medio   | 6     | 30.00 %  | 75.00 %     |
| Alto  | 5     | 25.00 %  | 45.00 %     |
| Muy alto  | 4     | 20.00 %  | 20.00 %     |
| Total:  | 20    | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 11.**  
**Excedente de stock de mercadería**



Fuente: elaboración propia

En base a una muestra de 20 personas, el 20% considera que el nivel de sobreabastecimiento de mercadería en los supermercados del estudio es muy alto, el 25% lo considera alto, el 30% lo considera medio, el 10% lo considera bajo, y un 15% lo considera muy bajo.

El análisis muestra que solo el 45% de los colaboradores afirma que sus tiendas tienen un nivel muy alto de sobreabastecimiento de mercancías. Este resultado implica que la tasa de cobertura no es muy alta debido a que los casos de exceso de mercadería no son muy frecuentes, es decir, tener demasiada mercadería almacenada no representa un riesgo significativo de pérdida de capital para Plaza Veá por deterioro, rotura, etc.

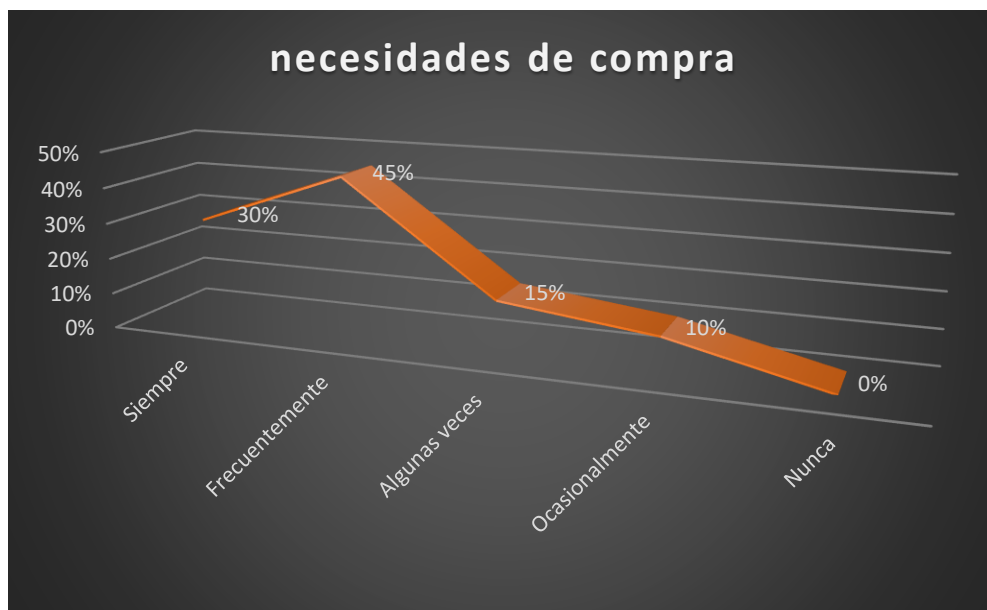
**Tabla 13.**

**Necesidades de compra**

| Son cubiertas las necesidades de compra con el stock manejado para los clientes |       |          |             |
|---|-------|----------|-------------|
| Frec.   | Cant. | % valido | % acumulado |
| Nunca   | 0     | 0.00 %   | 00.00 %     |
| Ocasionalmente  | 2     | 10.00 %  | 100.00 %    |
| Algunas veces   | 3     | 15.00 %  | 90.00 %     |
| Frecuentemente  | 9     | 45.00 %  | 75.00 %     |
| Siempre   | 6     | 30.00 %  | 30.00 %     |
| Total:  | 20    | 100.00 % |             |

Fuente: elaboración propia

**Figura 12.**  
**Necesidades de compra**



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con una encuesta realizada a 20 personas, el 30% afirma que el inventario de mercancías siempre satisface las necesidades de venta de los supermercados incluidos en el estudio; el 45% considera que esto ocurre con frecuencia; el 15% opina que solo sucede en ocasiones; y el 10% indica que es algo esporádico.

El análisis revela que el 75% de los participantes sostiene que el stock de mercancías logra atender la demanda de ventas en los supermercados, lo que sugiere que la disponibilidad de productos puede respaldar las ventas y que el flujo de mercancías se mantiene estable siempre que este indicador sea monitoreado.



## Discusión de los resultados

### **Primero. Faltante de mercadería:**

Según los autores Mendoza y Tovar (2016), el inventario físico tiene un valor menor al registrado en el sistema o libros contables, lo que significa que el costo de los productos faltantes es un costo que perjudica a la empresa. Si no se ejerce un control adecuado en la revisión de los bienes, se compromete la precisión en el registro contable de los mismos.

Por su parte, Cruz (2018) señala que la gestión de inventarios desempeña un papel esencial en los procesos de aprovisionamiento, almacenamiento y comercialización, y si se presenta una mala gestión puede generar desabastecimiento de productos y costos para la empresa.

Coinciden con lo anterior, pues como señalan ambos autores, la falta de mercadería afecta el control del inventario, la mercadería real se perderá en el almacén y perjudicará los principales procesos y generación de costos del supermercado Plaza Veá.

### **Segundo. Confiabilidad del inventario**

De acuerdo con Ganivet (2015), la confiabilidad depende de la medición de las mercancías, tanto en términos de unidades como de valor monetario, para prevenir discrepancias entre la información registrada y las mercancías efectivamente disponibles en el almacén. Por su parte, el autor Meana (2017) indica que una de las funciones clave de la gestión de inventarios es identificar las existencias y su valor estimado, así como su localización dentro de la tienda.



Ambos autores coinciden en que indican que, para lograr una confiabilidad aceptable del inventario, es necesario conocer el stock real de bienes en stock y registrados en el sistema, a fin de evitar discrepancias de información por falta de control.

### **Tercero. Tasa de rotación**

Luego de un largo proceso de investigación, coincidimos con la afirmación del autor Hugo Rodolfo Paz respecto a la rotación de mercancías. Menciona la importancia de aplicar un índice de rotación que muestre el nivel de capital invertido y fijo que tiene la empresa.

A diferencia del autor, Espejo afirma que la evaluación del indicador permite saber dónde debe estar cada producto en el establecimiento, es decir, establecer el lugar adecuado donde se exhibirá el producto para que pueda ser de interés para los clientes.

Teniendo en cuenta la posición de cada autor, podemos ver la diferencia entre sus enfoques: por un lado, la evaluación del índice de rotación nos permite saber cuántos líquidos tiene la empresa y, por otro lado, sabemos dónde debe estar cada producto. estar en el establecimiento.

### **Cuarto. Tasa de cobertura**

El autor Espizo, al igual que el autor Mena, señala que el suministro de bienes debe atender a la demanda esperada, así como el mantenimiento de la



retribución preventiva ante posibles hechos que puedan ocurrir durante el período de garantía.

El autor señala que es importante evaluar el índice de cobertura en períodos sucesivos para asegurar que los bienes lleguen cuando se necesitan.



## Conclusiones

- Primero.** La gestión de inventarios de Plaza Veá registra un descuido de alrededor del 40% entre la información registrada en el sistema de gestión y la información realmente disponible en las tiendas minoristas, lo cual es una de las principales razones para reportar faltantes. Una de las causas de la falta de información es el mal manejo del sistema, ya que el personal del almacén no se capacita constantemente, lo que también genera escasez de productos y pérdida de fuerza de ventas, afectando la mercadería que se reorganiza en los anaqueles.
- Segundo.** El hecho de no llevar a cabo la conciliación del inventario de manera continua confirma que la confiabilidad del inventario no es realista, y la tabla muestra que, en promedio, solo el 50 % de las veces la confiabilidad del inventario se realiza dentro del período establecido de 1-3 meses. Los empleados de Plaza Veá no están administrando esta base de datos de manera eficiente. Esto se debe a que existen vacíos, omisiones y residuos de productos que afectan el proceso de almacenamiento y venta en la tienda minorista.
- Tercero.** El índice de rotación es un indicador de cómo se está llevando a cabo la gestión de inventarios, si va en la dirección correcta o necesita mejorarse, la valoración realizada en la unidad de análisis permitió concluir que efectivamente existe una rotación



importante de mercancías, pero podría ser mejor si se aplicaran algunos ajustes, no solo en cuanto al control de las mercancías mantenidas en stock, sino también en cuanto al control de la hora de llegada de los productos.

**Cuarto.** En la actualidad, el índice promedio de cobertura es satisfactorio; sin embargo, el desafío principal está en la gestión del inventario. Aunque la evaluación indica que la empresa abastece la mercancía requerida, en muchas ocasiones esta permanece en la trastienda y no se repone cuando es necesario, lo que impacta negativamente el flujo de ventas.



## Recomendaciones

- Primero.** Para evitar errores, interrupciones de información y pérdida o excedente de bienes físicos en tiendas y plazas, se recomienda realizar mensualmente un plan de capacitación sobre el uso del sistema ERP y el abastecimiento de bienes desde góndolas. Estantes del supermercado VEA.
- Segundo.** Programe la reconciliación de inventario mensual para evitar diferencias en el inventario y los bienes del sistema.
- Tercero.** Para aumentar la tasa de rotación, se recomienda capacitar al personal de gestión del sistema de gestión de inventario cada tres meses o con mayor frecuencia para mantener la información del inventario actualizada y evitar desabastecimientos o escasez. Además, es necesario reconocer su trabajo y fomentar el buen desempeño de las actividades a través de incentivos o motivación laboral.
- Cuarto.** Se recomienda construir mejores relaciones con los proveedores con el fin de mejorar la cobertura y mantener stocks adecuados de mercadería o reducir el desabasto, ya que el proceso de procesamiento de la información referente a la base de datos de ventas y mercadería requerida debe ser controlado por ambas partes con el fin de optimizar la venta de mercancías según las necesidades del cliente en un tiempo determinado.



## Bibliografía

- González, M. (2020). UF0477 - Administración de inventarios (2da Edición, p.5). Barcelona: Editorial Inova S.A. Recuperado el 15 de septiembre de 2021 en: <https://books.google.com.pe/books?id=Jr5KPgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=adminstracion+de+inventarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUK EwiD6ZXbYzrhAhXmkt8KHYYlqBgAQ6AEINzAC#v=onepage&q=adminstracion%20de%20inventarios&f=false>.
- Rodríguez, L. (2020). UF0477 - Control de inventarios (2da Edición, p.40). Barcelona: Editorial Inova S.A. Recuperado el 15 de septiembre de 2021 en: <https://books.google.com.pe/books?id=Jr5KPgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+de+inventarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiD6ZXbYzrhAhXmkt8KHYYlqBgAQ6AEINzAC#v=onepage&q=control%20de%20inventarios&f=false>.
- González, M. (2020). UF0477 - Administración de inventarios (2da Edición, p.5). Barcelona: Editorial Inova S.A. Recuperado el 15 de septiembre de 2021 en: <https://books.google.com.pe/books?id=Jr5KPgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=adminstracion+de+inventarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUK EwiD6ZXbYzrhAhXmkt8KHYYlqBgAQ6AEINzAC#v=onepage&q=adminstracion%20de%20inventarios&f=false>.
- Meana, P. (2017). UF0476 - Gestión de inventarios (1era Edición., pg.32). Madrid: Ediciones Parainfo S.A. Recuperado el 13 de junio de 2019\_en:<https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ&prin>



tsec=frontcover&dq=inventarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2tITaze  
zhAhXox1kKHW99AcYQ6AEIMTAC#v=onepage&q=inventarios&f=fal  
se.

- Bravo, J. (2009). Gestión de Procesos (con responsabilidad social). Santiago, Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.
- Carreño, A. (2014) Logística de la A a la Z. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. ISBN: 9789972429866

## Anexos

### Matriz de consistencia

#### Título: EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2023

| Problema  | Objetivos  | Hipótesis   | Variables   | Método  |
|---|--|---|---|---|
| <b>General</b>  | <b>General</b>   | <b>General</b>  | <b>Independiente</b>  | Se realizará un estudio de caso en Plaza Vea, utilizando una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Se recopilarán datos a través de entrevistas con personal clave, análisis de documentos internos y registros de inventario, y observación directa de los procesos operativos. Se analizarán los indicadores de desempeño existentes y se compararán con las mejores prácticas del sector minorista. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál será el impacto de la evaluación de la administración de inventarios y el impacto en el movimiento de mercaderías de plaza vea Juliaca 2022?</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar cuál será el impacto de la evaluación de la administración de inventarios y el impacto en el movimiento de mercaderías de plaza vea Juliaca 2022</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Será positivo la evaluación de la administración de inventarios y el impacto en el movimiento de mercaderías de plaza vea Juliaca 2022</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de inventarios</li> </ul> |   |
| <b>Específico</b>   | <b>Específico</b>  | <b>Específico</b>   | <b>Dependiente</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál será la forma más adecuada del retorno de productos de la forma más eficiente para los puntos de venta y aumentar la circulación de la mercadería?</li> <li>¿de qué manera la actualización de las políticas de inventarios aumentara la circulación de mercadería en el crecimiento de las ventas?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar una supervisión y capacitación al personal para el manejo adecuado del retorno de productos de la forma más eficiente para los puntos de venta y aumentar la circulación de la mercadería</li> <li>Realizar la evaluación de las políticas de inventarios para aumentar la circulación de mercadería en el crecimiento de las ventas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>eficiente para los puntos de venta y aumentar la circulación de la mercadería</li> <li>Será positivo la evaluación de las políticas de inventarios para aumentar la circulación de mercadería en el crecimiento de las ventas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Movimiento de mercaderías</li> </ul>     |   |



## ANEXO 2

### CUESTIONARIO

**Objetivo del cuestionario:** Este cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre la percepción de la marca **Productos Textiles Puno** y evaluar el impacto de las estrategias de branding implementadas.

**Instrucciones:** Por favor, responda cada una de las preguntas marcando con una "X" la opción que más se ajuste a su opinión. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas únicamente para fines de investigación.

#### Sección 1: Datos Generales

**1. Edad:**

- Menos de 20 años
- 20-30 años
- 31-40 años
- 41-50 años
- Más de 50 años

**2. Género:**

- Masculino
- Femenino
- Otro

**3. ¿Es usted mayorista o consumidor final?**

- Mayorista
- Consumidor final

#### Sección 2: Conocimiento de la Marca

**4. ¿Conoce la marca Productos Textiles Puno?**

- Sí
- No

**5. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su nivel de conocimiento sobre esta marca?**

- 1 (Muy bajo)
- 2 (Bajo)
- 3 (Moderado)
- 4 (Alto)
- 5 (Muy alto)

**6. ¿Cómo conoció la marca?**

- Publicidad en medios tradicionales (radio, televisión)



- Redes sociales
- Recomendación de un amigo o familiar
- Al visitar el punto de venta
- Otro (especifique): \_\_\_\_\_

### Sección 3: Percepción de la Marca

7. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la calidad de los productos de la marca?

- 1 (Muy mala)
- 2 (Mala)
- 3 (Regular)
- 4 (Buena)
- 5 (Muy buena)

8. ¿Cómo calificaría la relación calidad-precio de los productos de Productos Textiles Puno?

- 1 (Muy baja)
- 2 (Baja)
- 3 (Adecuada)
- 4 (Buena)
- 5 (Excelente)

9. ¿Está satisfecho con la variedad de productos ofrecidos por la marca?

- Sí, completamente satisfecho
- Parcialmente satisfecho
- No satisfecho

### Sección 4: Lealtad y Recomendación

10. ¿Recomendaría la marca a un amigo o familiar?

- Sí
- No

11. En una escala del 1 al 5, ¿cuán probable es que vuelva a comprar productos de esta marca?

- 1 (Nada probable)
- 2 (Poco probable)
- 3 (Probable)
- 4 (Muy probable)

- 5 (Definitivamente lo haré)

## Sección 5: Imagen y Diferenciación de la Marca

12. **¿Considera que la marca se diferencia de sus competidores?**

- Sí, claramente
- No, no se diferencia
- No estoy seguro

13. **¿Qué aspectos diferencian a la marca de sus competidores? (Puede elegir más de una opción)**

- Calidad
- Precio
- Diseño
- Atención al cliente
- Otro (especifique): \_\_\_\_\_

14. **¿Qué mejoras sugiere para la marca Productos Textiles Puno? (Responda brevemente)**

## Sección 6: Efecto del Branding

15. **Después de la implementación de las nuevas estrategias de branding, ¿ha notado una mejora en la imagen de la marca?**

- Sí
- No
- No estoy seguro

16. **En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la nueva identidad visual de la marca (logo, empaques, colores, etc.)?**

- 1 (Muy mala)
- 2 (Mala)
- 3 (Regular)
- 4 (Buena)
- 5 (Excelente)

17. **¿Considera que las nuevas estrategias de branding han mejorado su disposición para adquirir los productos de esta marca?**

- Sí, mucho
- Un poco
- No



**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOS CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
 Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. REFERENCIAS**

- a. **EXPERETO/NOMBRES** : EDWARD NEIL, VILCAPAZA PAZ  
 b. **ESPECIALIDAD** : Ing. SISTEMAS

II. **TITULO DE LA INVESTIGACION:** PLANTEAMIENTO DE UN BRANDING EN EL AUMENTO DE LA INTERVENCIÓN DEL MERCADO TEXTIL PARA LA EMPRESA PRODUCTOS TEXTILES PUNO 2022

III. **INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:** CUESTIONARIO  
**APLICADO POR:** EDGARDO CHUQUICALLATA YUCRA

**IV. CALIFICACION DE VALIDACIÓN**

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

| INDICADORES        | CRITERIOS  | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|--------------------|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. CLARIDAD        | Está redactado con lenguaje apropiado                        |            |         | X     |           |           |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta expresado en capacidades observables                    |            |         | X     |           |           |
| 3. ACTUALIDAD      | Esta adecuado al avance de la ciencia                        |            | X       |       |           |           |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica de los Ítems y las variables  |            |         | X     |           |           |
| 5. SUFICIENCIA     | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes     |            |         | X     |           |           |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación |            |         | X     |           |           |
| 7. CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos y científicos               |            |         |       | X         |           |
| 8. COHERENCIA      | Entre las dimensiones, indicadores e Ítems                   |            |         |       | X         |           |
| 9. METODOLOGÍA     | Responde al propósito de la investigación                    |            |         | X     |           |           |
| 10. PERTINENCIA    | Es útil y adecuado para la investigación                     |            |         |       | X         |           |

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 =$

**V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

AMPLIAR LAS ESPECIFICACION DE APLICACION DEL USUARIO

**VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO**

Aprobado ( $C > 75\% = 0.75$ )

Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

07 DE ABRIL DEL 2022

NOMBRE Y APELLIDO: EDWARD NEIL, VILCAPAZA PAZ  
 DNI: 43256574  
 CIP: 127460



**UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOS CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

**JUICIO DE EXPERTOS**

- I. REFERENCIAS**
- a. EXPERETO/NOMBRES : ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA  
b. ESPECIALIDAD : Ing. SISTEMAS
- II. TITULO DE LA INVESTIGACION: PLANTEAMIENTO DE UN BRANDING EN EL AUMENTO DE LA INTERVENCIÓN DEL MERCADO TEXTIL PARA LA EMPRESA PRODUCTOS TEXTILES PUNO 2022
- III. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: CUESTIONARIO  
APLICADO POR: EDGARDO CHUQUICALLATA YUCRA
- IV. CALIFICACION DE VALIDACIÓN  
(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

| INDICADORES        | CRITERIOS  | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|--------------------|--|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| 1. CLARIDAD        | Está redactado con lenguaje apropiado                        |            |         | X     |           |           |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta expresado en capacidades observables                    |            |         | X     |           |           |
| 3. ACTUALIDAD      | Esta adecuado al avance de la ciencia                        |            | X       |       |           |           |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica de los Ítems y las variables  |            |         | X     |           |           |
| 5. SUFICIENCIA     | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes     |            |         | X     |           |           |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación |            |         | X     |           |           |
| 7. CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos y científicos               |            |         |       | X         |           |
| 8. COHERENCIA      | Entre las dimensiones, indicadores e Ítems                   |            |         |       | X         |           |
| 9. METODOLOGÍA     | Responde al propósito de la investigación                    |            |         | X     |           |           |
| 10. PERTINENCIA    | Es útil y adecuado para la investigación                     |            |         |       | X         |           |

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 =$

**V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

AMPLIAR LAS ESPECIFICACION DE APLICACION DEL USUARIO

**VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO**

Aprobado ( $C > 75\% = 0.75$ )

Desaprobado ( $C < 75\% = 0.75$ )

07 DE ABRIL DEL 2022

NOMBRE Y APELLIDO: ADOLFO GERMAN, QUISPE CHAIÑA  
DNI: 23951765  
CIP: 112812



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 01/07/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: GILBERTO YANA SUCASACA  
Dirección: Jr. ejercicios anexo los incas MZ.LLT.2  
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 48112941  
Teléfono: 970 698 507 email: gilbert13.1994@gmail.com  
Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_  
Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_  
Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS  
Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA  
Título o Grado Académico a optar: INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO  
Asesor: Mgtr. CÉSAR APAZA HANCCO  
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:  
Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico   
Título: EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS Y EL IMPACTO EN EL MOVIMIENTO DE MERCADERÍA DE PLAZA VEA JULIACA - 2023  
Palabras claves, (3 a 5 términos): Inventarios, administración, minorista.  
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1, 2</sup>?  
1

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.  
<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



### 2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

### 3. Licencias:

#### a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

#### b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



### Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS P-25

  
Firma de Autor



huella digital

10 de julio del 2024

Fecha