



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS**

**INTERNACIONALES**



**VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA  
DEL SUR, PERIODO 2022**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. NANCY CHOQUE SALINAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**JULIACA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA  
DEL SUR, PERIODO 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. NANCY CHOQUE SALINAS**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

**PRESIDENTE**

:   
\_\_\_\_\_  
Dr. EFRAIN BARRANTES SANCHEZ

**PRIMER MIEMBRO**

:   
\_\_\_\_\_  
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

**SEGUNDO MIEMBRO**

:   
\_\_\_\_\_  
Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON

**ASESOR DE TESIS**

:   
\_\_\_\_\_  
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** : TEORÍA ECONÓMICA – P16

**RESOLUCIÓN N° 563-2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 28 de agosto del 2024

**VISTOS:** El Expediente N° CU – 010123 presentado por el (la) Bachiller: **CHOQUE SALINAS NANCY**, quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022**, conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales

**CONSIDERANDO:**

**Que**, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **CHOQUE SALINAS NANCY** jurado de la Tesis titulada: **VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022**, para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES** en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. EFRAIN BARRANTES SANCHEZ
1er Miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
2do Miembro	: Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Asesor	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: LUNES, 02 de setiembre del 2024
Hora	: 09:00 a.m.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)
- Archivo	(1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
Dra. BERTHA BEJAR PARRA  
Decana (a) de la Facultad de Cs.  
Contables y Financieras



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

**RESOLUCIÓN N° 928 - 2023-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 27 de noviembre del 2023

**Visto:** el Oficio N° 191-2023 emitido por la dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad Ciencias Contables y Financieras sobre el **Expediente N° 13814** presentado por el (la) (s) Bachiller (res): **CHOQQUE SALINAS NANCY**, quien(es) solicitan revisión de borrador de Tesis titulado: **VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022**; para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**.

**CONSIDERANDO:**

Que, el jurado dictaminador del Proyecto de tesis titulado: **VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022**, ha emitido su dictamen favorable para su ejecución, el mismo que fue aprobado con Resolución N° **867-2023-D-FCCF-UANCV-J**.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

En uso de las atribuciones contenidas a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, estando al dictamen de aprobación del jurado designado, informe del Presidente de la comisión de la Unidad de Investigación y del Director de la EP de Economía y Negocios Internacionales.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:**

Nombrar Jurado para la **REVISIÓN DEL BORRADOR DE TESIS** y posterior dictamen de la investigación **titulado: VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022**, presentado por el (la) (s) Bachiller (res): **CHOQQUE SALINAS NANCY**, el mismo que está conformado por los docentes:

**Presidente : Dr. EFRAIN BARRANTES SANCHEZ**  
**1er Miembro : Dr. JESUS MAMANI MAMANI**  
**2do Miembro : Mgtr. SONIA YANETH TIPULA TICONA**

**SEGUNDO:**

El Jurado nominado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará el dictamen correspondiente, indicando las observaciones y/o conformidad efectuadas al mencionado Borrador de Tesis para su levantamiento o aprobación para su sustentación.

**TERCERO:**

Ratificar como ASESOR(a) DE TESIS a: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

**CUARTO:**

La Dirección de la Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales, el Jurado Dictaminador y el presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Jurados (3)  
- Interesados (1)  
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
**Dra. BERTHA BEJAR PARRA**  
Decana (e) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras



**RESOLUCIÓN N° 867- 2023-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 16 de noviembre del 2023

**VISTOS:** El Oficio No 157-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 15 de noviembre del 2023, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras el **Expediente N° CU - 15700** presentado por el (la) Bachiller: **CHOQUE SALINAS NANCY**, quien solicita modificación del título del proyecto de tesis conducente a optar el Título de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**.

**CONSIDERANDO:**

Que, según RESOLUCIÓN N° 1716-2022-D-FCCF-UANCV-J, se aprueba el título del proyecto de tesis para la revisión del borrador de la Tesis titulada: VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR E.I.R.L., PERIODO 2022, y habiendo solicitado modificación del título del proyecto de tesis, la Unidad de Investigación da por consentido la modificación del título del proyecto de tesis, que en adelante se titulará: **VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022**, revisado por Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, a los siguientes docentes:

- PRESIDENTE** : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA  
**MIEMBROS** : Dr. JESUS MAMANI MAMANI  
 Dra. MILAGROS YESENIA PACHECO VIZCARRA  
 Mgtr. LUIS ARNALDO BEDREGAL CALDERON  
 Mgtr. HENRY AMIEL CONDORI PORTILLO  
**ASESOR:** Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Que, en razón de que el interesado ha solicitado la modificación del título del proyecto de tesis, se emite la resolución para continuar su trámite.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

Estando el Oficio favorable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92-ANR.D.L.N° 739 y el estatuto de la UANCV, el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** APROBAR LA MODIFICACIÓN DEL TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS, que en adelante quedará titulado: **VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022**, designado a el(la) egresado(a) **CHOQUE SALINAS NANCY**, para obtener el Título de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**.

**SEGUNDO:** Disponer que los miembros del Jurado designados den continuidad al trámite de evaluación y calificación del proyecto de tesis, borrador de tesis o sustentación de tesis, según sea el caso que se presente en cada expediente. Quedando válido en sus demás disposiciones la Resolución Decanal de aprobación de proyecto de tesis que se menciona en el considerando.

**TERCERO:** La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Unidad de Grados y Títulos, la Dirección de la Escuela Profesional de Contabilidad y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
Dra. BERTHA BEJAR PARRA  
Decana (e) de la Facultad de Ca.  
Contables y Financieras

**RESOLUCIÓN N° 103- 2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 25 de marzo del 2023

**VISTOS:** El Oficio No 021-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 22 de marzo del 2024, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU - 01516** presentado por el (la) Bachiller: **CHOQUE SALINAS NANCY**, se realiza el cambio de jurado del borrador de tesis para optar el **Título Profesional de Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**.

**CONSIDERANDO:**

Que, según RESOLUCIÓN N° 928-2023-D-FCCF-UANCV-J, se aprueba el borrador de la Tesis titulada: **VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022** teniendo como jurados designados por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, a los siguientes docentes:

Presidente : Dr. EFRAIN BARRANTES SANCHEZ  
 1er Miembro : Dr. JESUS MAMANI MAMANI  
 2do Miembro : Mgtr. SONIA YANETH TIPULA TICONA  
 Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Que, teniendo conocimiento que la Mgtr. TIPULA TICONA SONIA YANETH presento su solicitud de licencia sin goce de haberes a partir del 08/03/2024, por lo que se procede al cambio de jurado de la tesis.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

Estando el Oficio favorable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92-ANR.D.L.N° 739 y el estatuto de la UANCV, el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** APROBAR CAMBIO DE SEGUNDO MIEMBRO DE JURADO DE TESIS, designado a el(la) egresado(a) CHOQUE SALINAS NANCY, para la revisión del borrador de tesis titulada **VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022**, para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Economía y Negocios Internacionales** debiendo quedar a partir de la fecha, de la siguiente manera:

Presidente : Dr. EFRAIN BARRANTES SANCHEZ  
 1er Miembro : Dr. JESUS MAMANI MAMANI  
 2do Miembro : Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON  
 Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**SEGUNDO:** Disponer que los miembros del Jurado designados den continuidad al trámite de evaluación y calificación del proyecto de tesis, borrador de tesis o sustentación de tesis, según sea el caso que se presente en cada expediente. Quedando válido en sus demás disposiciones la Resolución Decanal de aprobación de proyecto de tesis que se menciona en el considerando.

**TERCERO:** La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Unidad de Grados y Títulos, la Dirección de la Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Jurados (3)  
 - Interesados (1)  
 - Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZDra. BEETHA BEJAR PARRA  
Decana (e) de la Facultad de Ca.  
Contables y Financieras



**RESOLUCION N° 1716-2022-D-FCCF-UANCV-I**

Juliaca, 17 de noviembre del 2022

**VISTOS:**

El Oficio N° 09-2022-DUI-FCCF-UANCV de fecha 17 de noviembre del 2022, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-34300 presentado por el (la) Bachiller: **NANCY CHOQUE SALINAS**, quien solicita la aprobación del Proyecto de Tesis Titulado: **VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR E.I.R.L. PERIODO 2022** para optar el Título Profesional de Licenciado en Economía y Negocios Internacionales, y

**CONSIDERANDO:**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

- PRESIDENTE : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
- MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
- Dra. MILAGROS YESENIA PACHECO VIZCARRA
- Mgtr. LUIS ARNALDO BEDREGAL CALDERON
- Mgtr. HENRY AMIEL CONDORI PORTILLO

ha emitido el dictamen favorable para que dicho Proyecto de Tesis pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Director de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:**

**APROBAR** el **PROYECTO DE TESIS** titulado: **VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR E.I.R.L. PERIODO 2022** presentado por el (la) Bachiller: **NANCY CHOQUE SALINAS** para optar el **Título Profesional de Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

**SEGUNDO:**

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis a: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**TERCERO:**

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

**DISTRIBUCIÓN:**

- Interesado (01)
- Asesor (01)
- Archivo FCCF (01)





## VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1%

8 hdl.handle.net



**Metadatos Complementarios**

<b>VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	NANCY CHOQUE SALINAS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45022681
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0008-7527-3026">https://orcid.org/0009-0008-7527-3026</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0008-3275-5586">https://orcid.org/0009-0008-3275-5586</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	EFRAIN BARRANTES SANCHEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02434967
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29433035



<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	Teoría Económica – P16
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Ciudad de Puno  País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno  Latitud: -15.8422000° Longitud: -70.0199000°  <a href="https://acortar.link/IULHj1">https://acortar.link/IULHj1</a>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2022
URL de disciplinas OCDE <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> - Librería	<b>Economía, Negocios</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</a> <b>Economía</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</a>

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CERÓN VELÁSQUEZ"  
  
Dra. Yudy Huacani Sucasaca  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF



### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo NANCY CHOQQUE SALINAS, identificado con DNI Nro. 45022681 en mi condición de egresado de:

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

ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

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

VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022

Asesorado por: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

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 30 de SEPTIEMBRE del 2024

  
Firma del Asesor  
(obligatoria)

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre Sebastiana, a mi padre Damián y a mis hermanos que me dedicaron su paciencia, su amor incondicional, su constancia; e hicieron lo posible, para que yo pueda concluir con mi estudio.



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ y a mis asesores que hicieron una labor excelente en mi paso por esta casa de estudio.

A mis padres, a mis hermanos y a mi familia que estuvieron presente en cada paso que doy y por cada aliento que recibí en esta etapa de formación.



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PROBLEMÁTICA.....	16
1.1.1. Problema General .....	18
1.1.2. Problemas Específicos.....	18
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.2.1. Objetivo General .....	19
1.2.2. Objetivos Específicos .....	19
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4. HIPÓTESIS.....	21
1.4.1. Hipótesis General.....	21
1.4.2. Hipótesis Específicas .....	21
1.5. VARIABLES.....	22
1.5.1. Operacionalización de Variables.....	22



**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 23

    2.1.1. A Nivel Internacional ..... 23

    2.1.2. A Nivel Nacional ..... 25

    2.1.3. Antecedentes Locales ..... 28

2.2. MARCO TEÓRICO ..... 30

    2.2.1. Definición de Valoración Económica..... 30

2.3. GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO..... 32

    2.3.1. Gestión de Inventarios ..... 32

    2.3.2. Capacitación del Personal ..... 35

    2.3.3. Eficiencia Operativa ..... 39

2.4. VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO... 41

    2.4.1. Distribución de Almacenes..... 41

    2.4.2. Satisfacción del Cliente ..... 43

    2.4.3. Rentabilidad ..... 44

**CAPÍTULO III**

**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN ..... 46

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... 47

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN ..... 48

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 49

    3.4.1. Población..... 49

    3.4.2. Muestra ..... 49



3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS ..... 50

3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ..... 64

    3.6.1. Confiabilidad y validación de Instrumentos ..... 64

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS OBTENIDOS Y DISCUSIÓN**

4.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE NIVEL DE VARIABLE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO ..... 70

    4.1.1. Resultados de Nivel de Dimensión Gestión de Inventarios ..... 70

    4.1.2. Resultados de Nivel de Dimensión Capacitación del Personal ..... 71

    4.1.3. Resultados de Nivel de Dimensión Eficiencia Operativa ..... 73

4.2. RESULTADOS OBTENIDOS DE NIVEL DE VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO ..... 74

    4.2.1. Resultados de Nivel de Dimensión Distribución de Almacenes ..... 75

    4.2.2. Resultados de Nivel de Dimensión Satisfacción del Cliente ..... 76

    4.2.3. Resultados de Nivel de Dimensión Rentabilidad ..... 78

4.3. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS ENTRE NIVEL DE VARIABLES ..... 79

    4.3.1. Distribución de Frecuencias entre Variable Gestión del Departamento Administrativo y Valoración Económica del Departamento Administrativo ..... 79

4.4. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS ENTRE NIVEL DE DIMENSIONES ..... 81

    4.4.1. Distribución de Frecuencias entre Dimensión Gestión de Inventarios y Distribución de Almacenes ..... 79

    4.4.2. Distribución de Frecuencias entre Dimensión Capacitación del Personal y Satisfacción del Cliente ..... 83



4.4.3. Distribución de Frecuencias entre Dimensión Eficiencia Operativa y Rentabilidad .....	85
4.5. CONFRONTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	86
4.5.1. Confrontación con Hipótesis General .....	86
4.5.2. Confrontación con Hipótesis Específica 01 .....	88
4.5.3. Confrontación con Hipótesis Específica 02.....	89
4.5.4. Confrontación con Hipótesis Específica 03.....	90
4.6. DISCUSIÓN.....	90
CONCLUSIONES .....	95
RECOMENDACIONES.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	99
ANEXOS.....	103



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Operacionalización de Variables.....	22
<b>Tabla 2</b> Escala Likert de 05 puntos.....	52
<b>Tabla 3</b> Interpretación de Alfa de Cronbach .....	64
<b>Tabla 4</b> Datos de Prueba Piloto a 05 Trabajadores .....	65
<b>Tabla 5</b> Resultados de Nivel de Gestión del Departamento Administrativo.....	70
<b>Tabla 6</b> Resultados de Nivel de Dimensión Gestión de Inventarios .....	71
<b>Tabla 7</b> Resultados de Nivel de Dimensión Capacitación del Personal .....	72
<b>Tabla 8</b> Resultados de Nivel de Dimensión Eficiencia Operativa .....	73
<b>Tabla 9</b> Resultados de Nivel de Valoración Económica .....	74
<b>Tabla 10</b> Resultados de Nivel de Dimensión Distribución de Almacenes .....	75
<b>Tabla 11</b> Resultados de Nivel de Dimensión Satisfacción del Cliente.....	77
<b>Tabla 12</b> Resultados de Nivel de Dimensión Rentabilidad .....	78
<b>Tabla 13</b> Distribución de Frecuencias entre Variables .....	80
<b>Tabla 14</b> Distribución de Frecuencias entre Dimensión Gestión de Inventarios y Distribución de Almacenes .....	82
<b>Tabla 15</b> Distribución de Frecuencias entre Dimensión Capacitación del Personal y Satisfacción del Cliente .....	84
<b>Tabla 16</b> Distribución de Frecuencias entre Dimensión Eficiencia Operativa y Rentabilidad.....	85
<b>Tabla 17</b> Confrontación con Hipótesis General .....	87
<b>Tabla 18</b> Confrontación con Hipótesis Específica 01.....	88
<b>Tabla 19</b> Confrontación con Hipótesis Específica 02.....	89



**Tabla 20** Confrontación con Hipótesis Específica 03..... 90



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Proceso de Valoración Financiera.....	32
<b>Figura 2</b> Descripción de los Inventarios.....	34
<b>Figura 3</b> Capacitación y Desarrollo del Personal.....	36
<b>Figura 4</b> Capacitación del Personal.....	38
<b>Figura 5</b> Importancia de la Eficiencia Operativa .....	41
<b>Figura 6</b> Distribución de Almacenes .....	43
<b>Figura 7</b> Teoría de los Factores de Herzberg.....	44
<b>Figura 8</b> Descripción de Rentabilidad.....	45



## RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la valoración económica del Departamento Administrativo de DASUR durante el periodo 2022. La metodología empleada se apoyó en un enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental – transversal. El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, la población fueron todos los empleados y directivos del departamento administrativo, la muestra no probabilística fue tomada por conveniencia, los cuales son los 22 trabajadores del departamento administrativo de DASUR, periodo 2022, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Los datos fueron analizados mediante correlaciones de Spearman para evaluar la relación entre la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa con la valoración económica. Los resultados obtenidos revelaron que la gestión de inventarios eficiente mejoró la distribución de almacenes en un 26.09%, la capacitación del personal incrementó la satisfacción del cliente en un 22.73%, y la eficiencia operativa incrementó la rentabilidad en un 27.27 %. Se concluye que la valoración económica del Departamento Administrativo está estrechamente ligada a estos factores, además indican que una gestión eficiente contribuyó a una mejora del 27.27% en la percepción de la valoración económica del departamento, destacando su contribución positiva al crecimiento financiero general de la empresa. Se recomienda implementar un sistema avanzado de gestión de inventarios, capacitar continuamente al personal y optimizar los procesos operativos, con el fin de mejorar la rentabilidad y la competitividad de DASUR en el mercado, así como realizar auditorías periódicas para asegurar la sostenibilidad de estas mejoras a largo plazo.

**Palabras Clave:** Gestión, valoración, inventarios, eficiencia, rentabilidad.



## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the economic valuation of the Administrative Department of DASUR during the period 2022. The methodology used was based on a quantitative approach, non-experimental - transversal research design. The type of research was descriptive - correlational, the population was all employees and managers of the administrative department, the non-probabilistic sample was taken by convenience, which are the 22 workers of the administrative department of DASUR, period 2022, the technique used was the survey, the instrument was the questionnaire. The data were analyzed using Spearman correlations to evaluate the relationship between inventory management, personnel training and operational efficiency with economic valuation. The results obtained revealed that efficient inventory management improved warehouse distribution by 26.09%, personnel training increased customer satisfaction by 22.73%, and operational efficiency increased profitability by 27.27%. It is concluded that the economic valuation of the Administrative Department is closely linked to these factors, also indicating that efficient management contributed to a 27.27% improvement in the perception of the economic valuation of the department, highlighting its positive contribution to the overall financial growth of the company. It is recommended to implement an advanced inventory management system, continuously train personnel and optimize operational processes, in order to improve the profitability and competitiveness of DASUR in the market, as well as to conduct periodic audits to ensure the sustainability of these improvements in the long term.

**Keywords:** Management, valuation, inventories, efficiency, profitability.



## INTRODUCCIÓN

La valoración económica de los departamentos administrativos dentro de las empresas constituye una herramienta esencial para entender su contribución al valor total de la organización. En este contexto, el presente estudio se enfoca en la Empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el período 2022, con el objetivo de cuantificar y analizar el impacto económico del departamento administrativo. Este análisis no solo permitirá identificar las áreas de eficiencia y posibles mejoras, operativas.

El departamento administrativo juega un papel crucial en la gestión y coordinación de las actividades empresariales, abarcando funciones vitales de recursos. Estas funciones son indispensables para garantizar la operatividad y el crecimiento sostenible de la empresa. En la Empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur, el desempeño del departamento administrativo adquiere una relevancia particular, dado el contexto dinámico y competitivo del sector de distribución y abarrotes.

Durante el año 2022, la Empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur enfrentó múltiples desafíos y oportunidades que influyeron en la operatividad y la gestión administrativa. Factores como la inflación, cambios en la normativa fiscal y laboral, obligaron a la empresa a adaptarse rápidamente a nuevas realidades. Este entorno dinámico resalta la importancia de una valoración económica precisa del departamento administrativo, para asegurar que las estrategias implementadas no solo respondan a las exigencias del mercado, sino que también optimicen el uso de recursos internos.



La metodología de valoración económica aplicada en este estudio se basa en un enfoque integral que combina el análisis financiero y no financiero del departamento administrativo. Este enfoque permitirá una evaluación detallada de su rendimiento y su contribución al valor agregado de la empresa. Además, se utilizarán indicadores clave de desempeño (KPIs) y técnicas de análisis coste-beneficio para proporcionar una visión holística y precisa de la efectividad de las operaciones administrativas.

En síntesis, la valoración económica del departamento administrativo de la Empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el período 2022 no solo es relevante para entender su impacto en la estructura de costos y beneficios de la empresa, sino que también es fundamental para la continua y la optimización de recursos. Este estudio proporcionará a la empresa una herramienta valiosa para fortalecer su posición competitiva en el mercado y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Este examen se crea en cinco partes, la Sección I considera la proclamación de la cuestión, los objetivos de la investigación, la avocación, la especulación, los factores y la operacionalización de los factores introducidos en la exploración, en la Sección II, presentamos la estructura hipotética, el fundamento y el sistema razonable fundamental, en la Parte III, presentamos el procedimiento de exploración, donde hablamos del tipo, el plan, la población y la prueba del examen, en la Parte IV, presentamos las consecuencias del examen, por fin en la Parte V presentamos los fines y las propuestas.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. PROBLEMÁTICA

La Empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur (DASUR), con más de 30 años de funcionamiento, se ha consolidado como su crecimiento constante ha sido un factor clave en su éxito, permitiéndole ampliar sus operaciones y mantener una posición destacada en el mercado. Sin embargo, este crecimiento ha traído consigo varios desafíos logísticos y operativos que afectan la eficiencia y el control interno de la empresa.

El principal problema que enfrenta DASUR es la congestión en sus almacenes, lo que ocasiona pérdidas significativas de gestión y control de productos ha llevado a una deficiencia en el mantenimiento de los almacenes y a una valoración económica inadecuada de



los activos de la empresa. Esta situación afecta tanto a los abarrotes, como a los licores, productos de limpieza y cuidado personal, inmovilizando los capitales y generando desorden.

Las causas del problema incluyen la falta de un control adecuado de los productos debido al gran volumen de abarrotes almacenados, lo que resulta en desorden y pérdidas por vencimiento y deterioro. Además, la ausencia de un sistema eficiente de gestión de inventarios y la mala distribución del espacio en los almacenes contribuyen a la congestión y al mal manejo de los productos. La combinación de estos factores lleva a una gestión ineficaz y a una mala valoración económica de los activos de la empresa.

Los síntomas de este problema se manifiestan en la forma de pérdidas financieras significativas debido al vencimiento y deterioro de productos, desorden en los almacenes y una ineficiencia general en la operación de la empresa. La congestión en los almacenes también afecta la capacidad de DASUR para responder de manera efectiva a las demandas del mercado, reduciendo su competitividad. Además, la inmovilización de capitales en productos que no se gestionan adecuadamente impide una optimización de los recursos y una valoración económica precisa.

Si el problema persiste sin una intervención adecuada, es probable que las pérdidas por vencimiento y deterioro de productos continúen aumentando, afectando negativamente la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa. La ineficiencia operativa podría llevar a una disminución en la participación de mercado y a una pérdida de competitividad frente a otras empresas del sector.

En el largo plazo, la incapacidad de gestionar adecuadamente los inventarios y optimizar los recursos podría poner en riesgo la viabilidad económica de DASUR.

Para controlar este pronóstico, es esencial implementar un sistema de gestión de inventarios eficiente y una valoración económica precisa de los productos. Esto implicaría la adopción de tecnologías de control de inventarios, la reestructuración del espacio en los almacenes y la capacitación del personal en técnicas de gestión logística. Además, es importante establecer procedimientos de mantenimiento regular y auditorías periódicas para asegurar. Al abordar estas áreas, DASUR podrá optimizar la eficiencia operativa, reducir las pérdidas y mejorar su competitividad en el mercado.

### **1.1.1. Problema General**

¿Cuál es la correlación entre valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022?

### **1.1.2. Problemas Específicos**

- **PE1:** ¿Cómo se relaciona la gestión de inventarios en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022?
- **PE2:** ¿Cuál es la correlación entre la capacitación del personal en la satisfacción del cliente del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022?

- **PE3:** ¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Departamento Administrativo en la rentabilidad de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022?

## 1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.2.1. *Objetivo General*

Determinar la correlación entre valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

### 1.2.2. *Objetivos Específicos*

- OE1. Determinar cómo se relaciona la gestión de inventarios en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.
- OE2. Determinar la correlación entre la capacitación del personal en la satisfacción del cliente del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.
- OE3. Determinar cómo se relaciona la eficiencia operativa del Departamento Administrativo en la rentabilidad de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

## 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur (DASUR) durante el periodo 2022 es importante para comprender su impacto financiero y operativo dentro de la organización.



Un análisis detallado de sus costos y beneficios permite distinguir las puertas abiertas para el desarrollo y el avance de los activos, lo que es fundamental para la dirección clave. Esta evaluación actúa sobre la productividad interna, pero además refuerza la situación de seriedad de la organización en el punto de mira.

Una valoración económica precisa justifica las inversiones realizadas en el Departamento Administrativo, demostrando cómo contribuyen al logro de los objetivos corporativos. En un entorno de constantes cambios económicos y desafíos operativos, maximizar el rendimiento de cada unidad organizacional es vital. Además, proporciona una base sólida para futuras evaluaciones y comparaciones de desempeño, facilitando la adaptación a nuevas circunstancias y oportunidades del mercado.

Asimismo, esta valoración es fundamental para accionistas y otros interesados. Contar con una visión clara y cuantificada del aporte del Departamento Administrativo facilita la elaboración de informes financieros y estratégicos que reflejen fielmente la realidad económica de la empresa. Esto fortalece la confianza de los inversores y respalda las decisiones de gestión, promoviendo una cultura de mejora continua dentro de la organización.

Por último, abordar las dimensiones de gestión de inventarios, capacitación del personal y eficiencia operativa en esta valoración económica permitirá a DASUR identificar áreas específicas donde puede incrementar su rentabilidad y eficiencia. Así, la empresa no solo optimizará sus operaciones, sino que también asegurará su competitividad y viabilidad en el mercado a largo



plazo, respondiendo eficazmente a las demandas y cambios del entorno empresarial.

## 1.4. HIPÓTESIS

### 1.4.1. *Hipótesis General*

La valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022 refleja una correlación significativa con la eficiencia en la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa.

### 1.4.2. *Hipótesis Específicas*

- La gestión eficiente de inventarios tiene un impacto positivo significativo en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.
- La capacitación del personal mejora significativamente la satisfacción del cliente del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.
- La eficiencia operativa del Departamento Administrativo tiene un efecto positivo significativo en la rentabilidad de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Variable Independiente  Gestión del Departamento Administrativo	La gestión del Departamento Administrativo se refiere a la coordinación y supervisión de los procesos y recursos administrativos de una organización para asegurar su eficiencia y efectividad. Incluye la administración de inventarios, la capacitación del personal y la mejora continua de la eficiencia operativa. Según Chiavenato (2009), la gestión administrativa es esencial para alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar la productividad. González y Rojas (2012) también destacan que una buena gestión administrativa contribuye significativamente al éxito de las organizaciones, optimizando el uso de recursos y mejorando la toma de decisiones.	La gestión del Departamento Administrativo se medirá a través de indicadores específicos en tres dimensiones: gestión de inventarios, capacitación del personal y eficiencia operativa. Los indicadores incluirán la exactitud del inventario, la rotación de inventarios, la frecuencia de capacitación, la productividad del personal y la tasa de errores en procesos administrativos. Según Ramírez y Varela (2015), estos indicadores permiten una evaluación precisa de la gestión administrativa y su impacto en la eficiencia operativa. Murillo y Gómez (2018) enfatizan la importancia de utilizar métricas claras y específicas para identificar áreas de mejora y asegurar una gestión eficiente.	Gestión de Inventarios  Capacitación del Personal  Eficiencia Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exactitud del Inventario</li> <li>- Rotación de Inventarios</li> <li>- Ciclo de Pedido</li> <li>- Pérdidas por Vencimiento y Deterioro</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frecuencia de Capacitación</li> <li>- Participación en Capacitación</li> <li>- Nivel de Desempeño</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productividad del Personal Administrativo</li> <li>- Eficiencia en el Procesamiento de Tareas</li> <li>- Errores en Procesos Administrativos</li> <li>- Costo Operativo por Unidad de Producción</li> </ul>	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario sobre Gestión del Departamento Administrativo
Variable dependiente  Valoración Económica del Departamento Administrativo	La valoración económica del Departamento Administrativo implica la evaluación del impacto financiero y operativo de sus actividades en la organización. Esta valoración considera la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente interno y la rentabilidad generada por el departamento. Según González y Rojas (2012), una valoración económica precisa es crucial para entender cómo los recursos administrativos contribuyen al rendimiento general de la empresa. Sánchez y Pérez (2016) también destacan la importancia de esta valoración para la toma de decisiones estratégicas y la optimización de los recursos.	La valoración económica del Departamento Administrativo se analizará mediante dimensiones de distribución de almacenes, satisfacción del cliente interno y rentabilidad. Estos indicadores incluirán la utilización del espacio de almacenamiento, el índice de satisfacción del empleado, el retorno sobre la inversión y el margen de beneficio neto. Ramírez y Contreras (2017) señalan que estos indicadores proporcionan una evaluación cuantitativa y precisa del valor económico del departamento. Martínez y López (2019) subrayan que el uso de estos indicadores facilita la identificación de contribuciones específicas del departamento al desempeño económico de la empresa.	Distribución de Almacenes  Satisfacción del Cliente  Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización del Espacios</li> <li>- Accesibilidad a Productos</li> <li>- Congestión en Almacenes</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del Empleado</li> <li>- Respuesta a Solicitudes</li> <li>- Resolución de Problemas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retorno sobre la Inversión (ROI)</li> <li>- Beneficio Neto</li> <li>- Costo-Beneficio</li> </ul>	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario sobre Valoración Económica del Departamento Administrativo



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. *A Nivel Internacional*

En el Reino Unido Williams y Taylor (2020) investigaron el impacto de la capacitación del personal administrativo en la satisfacción del cliente interno y la rentabilidad de la empresa. El estudio incluyó a 60 empresas y reveló que aquellas que invirtieron en programas de desarrollo profesional para su personal administrativo vieron una mejora del 20% en la satisfacción del cliente interno y un aumento del 15% en la eficiencia operativa. Esto se tradujo en un incremento del 10% en la rentabilidad de estas empresas.

En Japón, Tanaka y Suzuki (2021) en su investigación examinaron la relación entre la distribución de almacenes y la gestión de inventarios



en 30 empresas de logística. Los resultados mostraron que una distribución eficiente del espacio de almacenamiento y una gestión de inventarios optimizada reducían los costos operativos en un 18% y mejoraban la valoración económica del departamento administrativo en un 15%. Además, se observó una disminución del 20% en las pérdidas por vencimiento y deterioro de productos.

En México Ramírez y Torres (2019) exploraron la relación entre la gestión de inventarios y la distribución de almacenes en 35 empresas manufactureras. Se concluyó que una gestión de inventarios eficiente y una adecuada distribución del espacio de almacenamiento eran clave para mejorar la eficiencia operativa en un 15% y la rentabilidad en un 10%.

En Australia, Smith y Brown (2018) en su estudio evaluaron la eficiencia y el impacto económico de los departamentos administrativos en empresas medianas y grandes. El análisis incluyó a 50 empresas y se centró en cómo la implementación de tecnologías avanzadas y la capacitación continua del personal administrativo mejoraron la productividad y la rentabilidad. Los resultados mostraron que las empresas que invirtieron en tecnologías de gestión administrativa experimentaron un aumento del 15% en la productividad y una reducción del 10% en los costos operativos. Además, la capacitación del personal contribuyó a un incremento del 12% en la eficiencia operativa y a una mejora del 8% en la rentabilidad global.



En Estados Unidos Johnson y Lee (2019) en su investigación exploró la operativa en grandes corporaciones. El estudio abarcó 75 empresas del Fortune 500 y utilizó un enfoque cuantitativo. Se demostró que las empresas con sistemas de gestión de inventarios automatizados tenían un costo operativo un 20% menor y una rentabilidad un 18% mayor en comparación con aquellas con sistemas manuales. Además, se observó una reducción del 25% en las pérdidas por vencimiento y deterioro de productos.

En Alemania, un estudio se centró en cómo la eficiencia operativa de los departamentos administrativos influye en la rentabilidad de las empresas manufactureras. El análisis incluyó a 40 empresas y mostró que la implementación de prácticas operativas eficientes y la reducción de errores operativos mejoraron la rentabilidad en un 12%. Además, las empresas con una alta eficiencia operativa reportaron una reducción del 15% en los costos operativos y un aumento del 10% en la productividad (Müller y Schmidt, 2017).

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

En Lima, un estudio titulado "Eficiencia operativa y valoración económica en el sector servicios" por Gómez y Paredes (2020) se centró en la eficiencia operativa de los departamentos administrativos en 35 empresas del sector servicios. Utilizando una metodología cuantitativa con análisis de datos financieros y encuestas de satisfacción, el objetivo general fue evaluar el impacto de la eficiencia operativa en la rentabilidad



y valoración económica. Los resultados mostraron que la implementación de tecnologías de la información y la mejora de procesos operativos resultaron en una mayor rentabilidad del 13% y una mejor valoración económica del departamento administrativo en un 16%. Concluyeron que la eficiencia operativa es fundamental para mejorar la rentabilidad y la valoración económica en el sector servicios.

Según Mendoza y Huamán (2019) en su investigación titulada "Gestión de inventarios y su influencia en la distribución de almacenes" realizada en la ciudad de Trujillo, exploró la relación entre la gestión de inventarios y la distribución de almacenes en 25 empresas manufactureras. La metodología empleada fue un estudio de caso con análisis de datos secundarios y entrevistas estructuradas. El objetivo general fue evaluar cómo la gestión de inventarios afecta la eficiencia operativa y la rentabilidad. Los resultados indicaron que una gestión de inventarios eficiente y una adecuada distribución del espacio de almacenamiento mejoraron la eficiencia operativa en un 14% y la rentabilidad en un 11%. Concluyeron que la optimización de inventarios es crucial para la eficiencia y rentabilidad empresarial.

En Arequipa, según Flores y Rodríguez (2018) en su estudio titulado analizaron cómo la capacitación del personal administrativo afectaba la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente interno en 30 empresas. Utilizando una metodología cuantitativa con encuestas pre y post capacitación y análisis de indicadores de desempeño, el objetivo general fue determinar el efecto de la



capacitación en la eficiencia y satisfacción del personal. Los resultados mostraron que las empresas que invirtieron en programas de capacitación tuvieron una mejora del 20% en la eficiencia de sus procesos y un incremento del 18% en la satisfacción de sus empleados, lo que se tradujo en un aumento del 12% en la rentabilidad. Concluyeron que la capacitación continua es esencial para mejorar el rendimiento y la satisfacción del personal administrativo.

En Lima, Torres y Salazar (2017) en su estudio titulado "Evaluación económica de departamentos administrativos en empresas peruanas" se centraron en analizar la valoración económica de los departamentos administrativos en empresas del sector Retail. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo descriptivo, utilizando encuestas y análisis financiero. El objetivo general fue evaluar el impacto de la gestión de recursos administrativos en la rentabilidad y eficiencia operativa. Contribuyeron a una reducción de costos del 12% y a una mejora de la eficiencia operativa del 15%. Concluyeron que estas mejoras resultaron en un incremento del 10% en la rentabilidad de las empresas evaluadas.

En Cusco Ríos y Quispe (2017) en su estudio titulado "Análisis de la rentabilidad de departamentos administrativos en el sector industrial" investigaron la rentabilidad de los departamentos administrativos en 20 empresas del sector industrial. La metodología empleada fue un estudio descriptivo con análisis financiero y entrevistas semiestructuradas.



Rentabilidad de los departamentos administrativos. Los resultados mostraron que la eficiencia operativa y una gestión adecuada de los recursos eran factores determinantes para la rentabilidad, incrementándola en un 9%, y mejorando la valoración económica de estos departamentos en un 10%. Concluyeron que la gestión eficiente de recursos y procesos es esencial para mejorar la rentabilidad de los departamentos administrativos.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

En Puno Paredes y Vilca (2021) en su estudio titulado "Eficiencia operativa y su influencia en la rentabilidad en empresas de Puno" investigaron cómo la eficiencia operativa del departamento administrativo influía en la rentabilidad de 20 empresas locales. La metodología fue cuantitativa, utilizando análisis de indicadores de eficiencia y rentabilidad. El objetivo general fue determinar la influencia de la eficiencia operativa en la rentabilidad. Los resultados mostraron que la implementación de mejores prácticas operativas y la reducción de errores operativos incrementaban la rentabilidad en un 12% y la valoración económica del departamento en un 15%. Concluyeron que la eficiencia operativa es esencial para mejorar la rentabilidad y la valoración económica.

Quispe y Yucra (2020) en su estudio titulado "Gestión de inventarios y su efecto en la distribución de almacenes en Puno" exploraron la relación entre la gestión de inventarios y la distribución de almacenes en 30 empresas de comercio. La metodología fue un enfoque cualitativo con entrevistas y análisis de datos secundarios. El objetivo



general fue evaluar cómo la gestión de inventarios afecta la distribución de almacenes y la eficiencia operativa. Los resultados mostraron que una gestión de inventarios eficiente y una distribución optimizada del espacio de almacenamiento reducían los costos operativos en un 15% y mejoraban la valoración económica del departamento administrativo en un 12%. Concluyeron que la gestión eficiente de inventarios es clave para mejorar la eficiencia y rentabilidad.

En la ciudad de Puno Cruz y Mamani (2019) en su investigación titulada "Impacto de la capacitación del personal" analizaron el efecto de la capacitación del personal administrativo en la satisfacción del cliente interno en 25 empresas. La metodología fue cuantitativa, utilizando encuestas y análisis de indicadores de desempeño pre y post capacitación. El objetivo general fue evaluar cómo la capacitación afecta la satisfacción del cliente interno y la eficiencia operativa. Los resultados indicaron que las empresas que implementaron programas de capacitación continua mejoraron la satisfacción de sus empleados en un 18% y la eficiencia operativa en un 15%, aumentando la rentabilidad en un 10%. Concluyeron que la capacitación continua es vital para mejorar la satisfacción y eficiencia del personal.

Un estudio titulado "Valoración económica de la gestión administrativa en empresas de Puno" realizado por Flores y Huamán (2018) evaluó la valoración económica de los departamentos administrativos en 20 pequeñas y medianas empresas locales. La metodología utilizada fue un enfoque mixto, combinando encuestas y



análisis financiero. El objetivo general fue determinar el impacto de la gestión administrativa en la eficiencia operativa y la rentabilidad. Los resultados mostraron que una gestión eficiente de inventarios y la capacitación del personal mejoraron la eficiencia operativa en un 15% y la rentabilidad en un 12%, reflejando una mejor valoración económica de estos departamentos en un 14%. Concluyeron que la gestión administrativa efectiva es crucial para la rentabilidad y eficiencia de las empresas locales.

Choque y Calla (2018) en su investigación titulada "Análisis de la rentabilidad de departamentos administrativos en el sector turístico" se centraron en la rentabilidad de los departamentos administrativos en 25 empresas del sector turístico en Puno. La metodología empleada fue un estudio descriptivo con análisis financiero y entrevistas estructuradas. Rentabilidad de los departamentos administrativos. Los resultados indicaron que una gestión eficiente y una capacitación adecuada del personal eran factores clave para mejorar la rentabilidad en un 10% y la valoración económica del departamento administrativo en un 14%. Concluyeron que la gestión y capacitación adecuadas son esenciales para la rentabilidad en el sector turístico.

## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. *Definición de Valoración Económica*

La valoración económica es un proceso que busca cuantificar el valor de los recursos, actividades o departamentos dentro de una



organización, con el fin de evaluar su impacto financiero y operativo. Este proceso implica la medición de diversas dimensiones, como la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente interno y la rentabilidad. Según González y Rojas (2012), una valoración económica precisa es crucial para entender cómo los recursos administrativos contribuyen al rendimiento general de la empresa y para optimizar la toma de decisiones estratégicas.

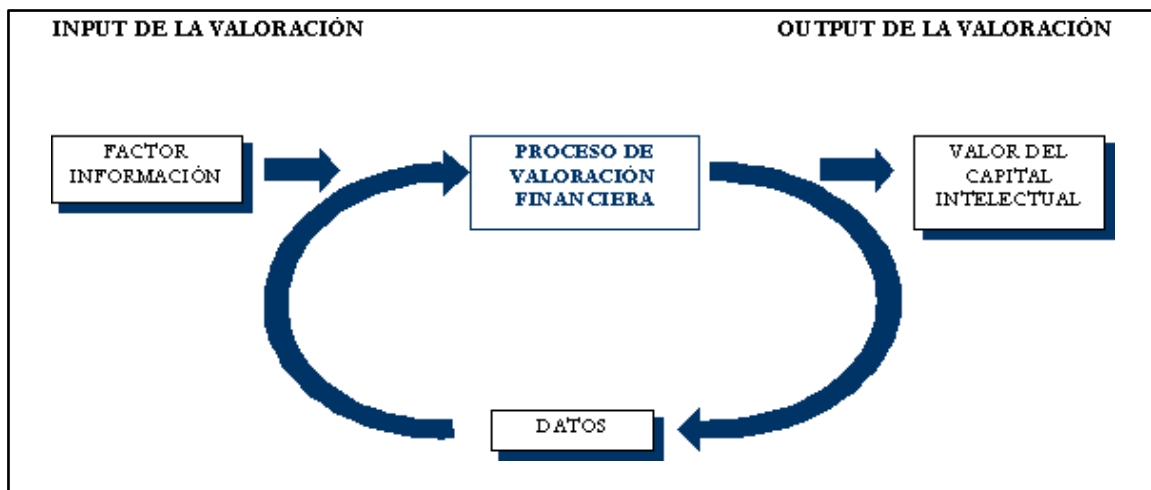
La valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur es fundamental por varias razones. En primer lugar, permite a la organización entender el verdadero impacto de sus actividades administrativas en la eficiencia y rentabilidad global. Esto incluye evaluar cómo la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa contribuyen al desempeño financiero del departamento. En segundo lugar, facilita la identificación de áreas de mejora, permitiendo a la organización optimizar sus recursos y procesos para alcanzar una mayor eficiencia y rentabilidad.

Sánchez y Pérez (2016) destacan que la valoración económica estratégica. A través y la relación costo-beneficio, las organizaciones pueden identificar qué actividades y recursos están generando valor y cuáles necesitan ser ajustados o mejorados.

La valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur es una herramienta esencial para las organizaciones que buscan optimizar sus recursos y mejorar su eficiencia operativa. A través de la medición de dimensiones clave como la distribución de almacenes, la satisfacción del cliente interno y la rentabilidad, su rendimiento y competitividad.

**Figura 1**

*Proceso de Valoración Financiera*



*Nota.* Galindo (2001)

## 2.3. GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

### 2.3.1. Gestión de Inventarios

La gestión de inventarios es una función crítica dentro de la administración de operaciones que se ocupa de la planificación y control de las existencias necesarias para satisfacer la demanda de productos de una organización. Esta función es vital para mantener el equilibrio



Según Bowersox, Closs, y Cooper (2013), la gestión de inventarios incluye una serie de actividades, tales como la adquisición, almacenamiento y uso de materiales. Su objetivo principal es asegurar, minimizando al mismo tiempo los costos de mantener esos inventarios. Los autores destacan que una gestión de inventarios eficiente puede mejorar significativamente la competitividad de una empresa al optimizar el flujo de productos y reducir los costos operativos.

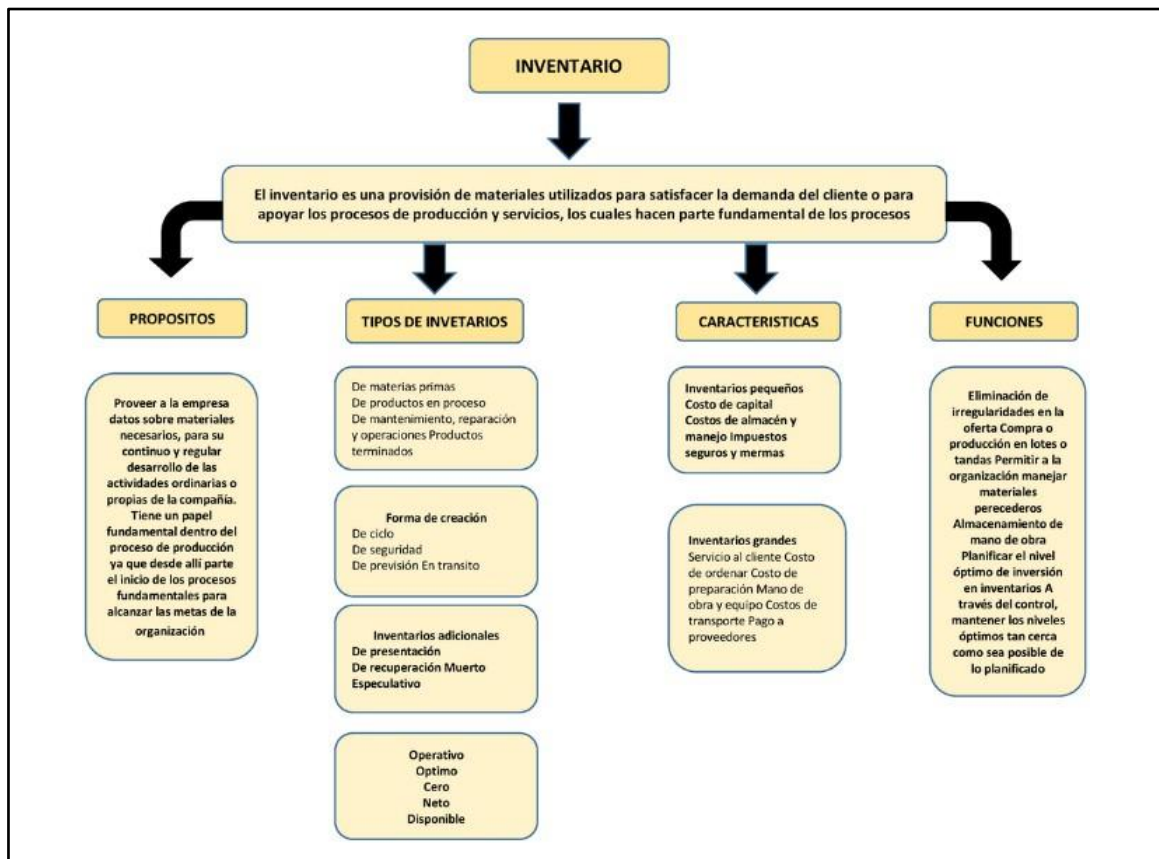
Por otro lado, Chopra y Meindl (2016) señalan que la gestión de inventarios implica decisiones sobre la cantidad de inventario que debe mantenerse, cuándo debe reponerse y cómo debe ser controlado. Estos autores subrayan la importancia de utilizar técnicas modernas, como el Justo a Tiempo (JIT) y los sistemas de planificación de requerimientos de materiales (MRP), para mejorar la eficiencia y reducir el desperdicio. El uso de estas técnicas inventario, disminuyendo los costos de almacenamiento y mejorando la rentabilidad.

González y Pérez (2018) enfatizan que una buena gestión de inventarios no solo se refiere a mantener niveles óptimos de inventario, sino también a la correcta identificación y clasificación seguimiento y la predicción de la demanda. Según estos autores, la previsión precisa de la demanda es

crucial para evitar tanto el exceso como la falta de inventario, lo que puede resultar en costos adicionales o pérdidas de ventas.

**Figura 2**

*Descripción de los Inventarios*



*Nota.* González y Pérez (2018)

Además, Ballou (2004) destaca que la gestión de inventarios debe alinearse con la estrategia general de la empresa y su cadena de suministro. La integración de la gestión de inventarios con otras funciones empresariales, de inventario apoyen los objetivos estratégicos de la organización. Ballou también señala que la tecnología de la información juega un papel crucial en la



gestión moderna de inventarios, permitiendo un seguimiento y control más preciso de los productos.

Christopher (2016) argumenta que la gestión de inventarios debe ser vista como una parte integral de la gestión sugiere que el uso de técnicas de colaboración, como el intercambio de información en tiempo real y la planificación conjunta, puede mejorar significativamente la eficiencia de la gestión de inventarios.

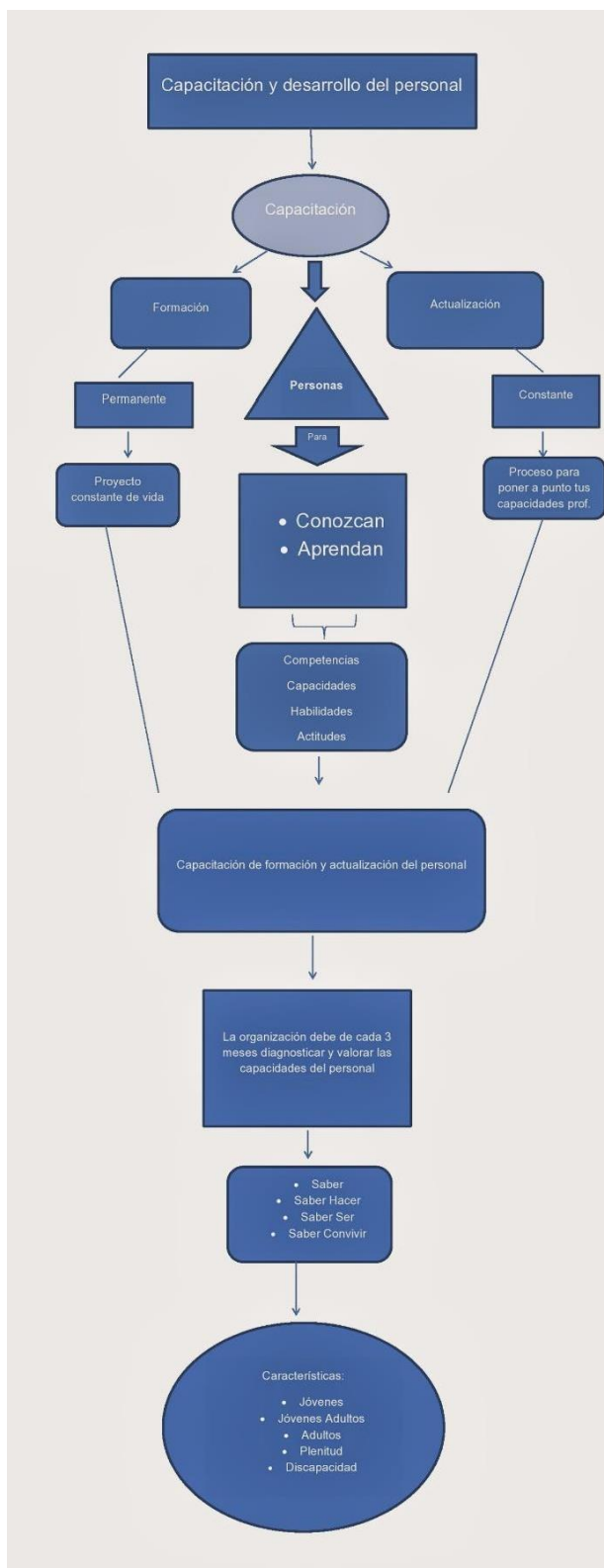
### **2.3.2. Capacitación del Personal**

La capacitación del personal es una herramienta importantísima para el desarrollo y la mejora continua dentro de las organizaciones. Esta se refiere a los procesos de educación y formación que tienen como objetivo proporcionar a los empleados los conocimientos, eficiente y efectiva.

Según Dessler (2013), la capacitación del personal es fundamental para aumentar la productividad y la calidad del trabajo. La formación continua ayuda a los empleados a mantenerse actualizados con las últimas tecnologías y prácticas de la industria, lo que a su vez mejora su desempeño y contribuye al éxito general de la organización. Dessler también señala que una capacitación efectiva debe estar alineada con las metas y objetivos estratégicos de la empresa.

**Figura 3**

## Capacitación y Desarrollo del Personal



Nota. Dessler (2013)



Werther y Davis (2008) destacan que la capacitación no solo beneficia a los empleados, sino que también aporta ventajas significativas a la organización. Los autores afirman que la inversión en programas de formación puede resultar en una mayor satisfacción y motivación del personal, lo que reduce las tasas de rotación y absentismo. Además, un personal bien capacitado es más capaz de adaptarse a los cambios y desafíos del entorno empresarial.

Por su parte, Chiavenato (2015) subraya la importancia de diseñar programas de capacitación que sean específicos y relevantes para las necesidades de la organización y sus empleados. Esto implica realizar un análisis de necesidades de formación que identifique las áreas donde se requieren mejoras y desarrollar un plan de capacitación que aborde estas necesidades. Chiavenato también menciona que la evaluación de los resultados de la capacitación es crucial para asegurar su eficacia y realizar ajustes cuando sea necesario.

Armstrong (2012) argumenta que la capacitación debe ser vista como un proceso continuo que incluye no solo la formación inicial, sino también oportunidades regulares de desarrollo profesional. Armstrong introduce el concepto de "formación continua", que enfatiza la importancia de actualizar constantemente las habilidades y conocimientos del personal para mantener la competitividad en el mercado.

Además, los programas de formación en términos de la satisfacción de los participantes, el aprendizaje adquirido, los cambios en el comportamiento laboral y los resultados organizacionales.

Nee (2017) destaca el papel de la tecnología en la capacitación

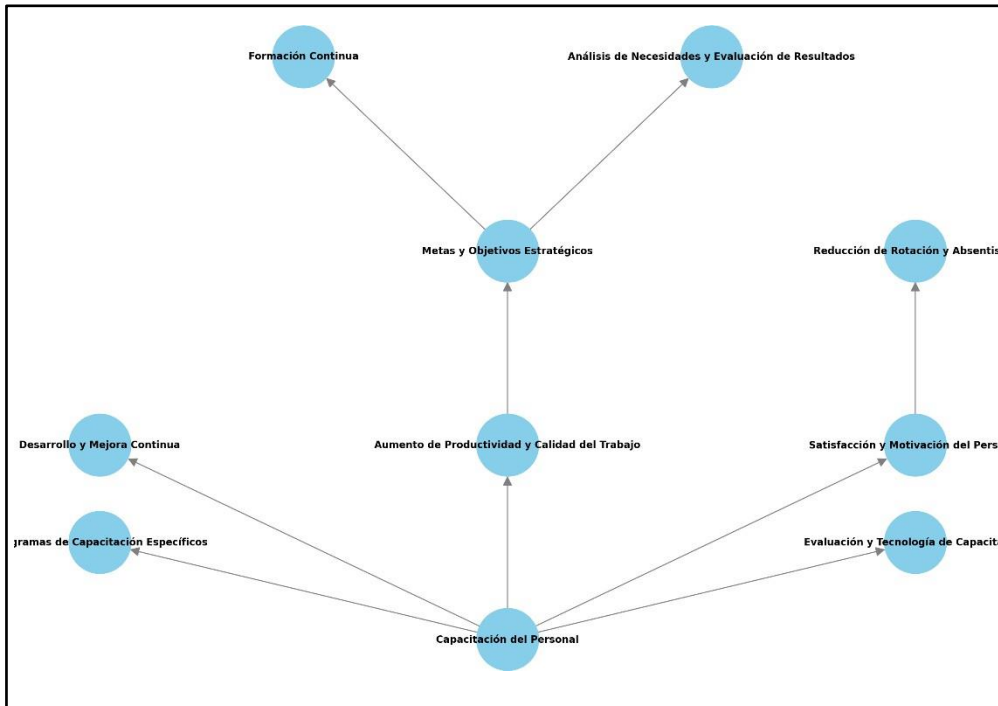
<http://repositorio.uancv.edu.pe/>

del personal, especialmente en el contexto de la formación en línea y el

aprendizaje a distancia. La incorporación de tecnologías como los sistemas de gestión de aprendizaje (LMS).

**Figura 4**

*Capacitación del Personal*



*Nota. Noe (2017)*



### **2.3.3. Eficiencia Operativa**

Es la capacidad de una organización para minimizar los recursos utilizados en sus operaciones mientras maximiza la producción de bienes y servicios de calidad. Es un indicador clave de rendimiento que refleja cómo una empresa utiliza sus recursos para lograr sus objetivos. La eficiencia operativa se mide a menudo en términos de tiempo, costo y calidad, y es crucial para mantener la competitividad en el mercado.

Según Slack, Chambers y Johnston (2010), la eficiencia operativa implica la optimización de los procesos internos para reducir el desperdicio y mejorar el rendimiento general. Los autores destacan que la eficiencia operativa no solo se trata de hacer más con menos, sino de hacerlo mejor y más rápido, lo que requiere una comprensión profunda de todos los procesos involucrados y la implementación de prácticas de mejora continua.

Además, Heizer y Render (2014) señalan que la eficiencia operativa está estrechamente vinculada a la productividad, que es la relación entre la cantidad de productos generados y los recursos utilizados para generarlos. Para mejorar la eficiencia operativa, las organizaciones deben centrarse en la gestión eficaz de sus recursos, incluidos el tiempo, el personal, los materiales y la tecnología. Heizer y Render enfatizan que la aplicación de herramientas y técnicas como la gestión de calidad total (TQM) y la manufactura esbelta (lean manufacturing).



Por otro lado, Chase, Jacobs y Aquilano (2005) argumentan que la eficiencia operativa también depende y ajustar los procesos internos para mantener la eficiencia. Los autores sugieren que la implementación de sistemas de información y tecnología avanzada puede mejorar la capacidad de una empresa para monitorear y gestionar sus operaciones de manera más eficiente.

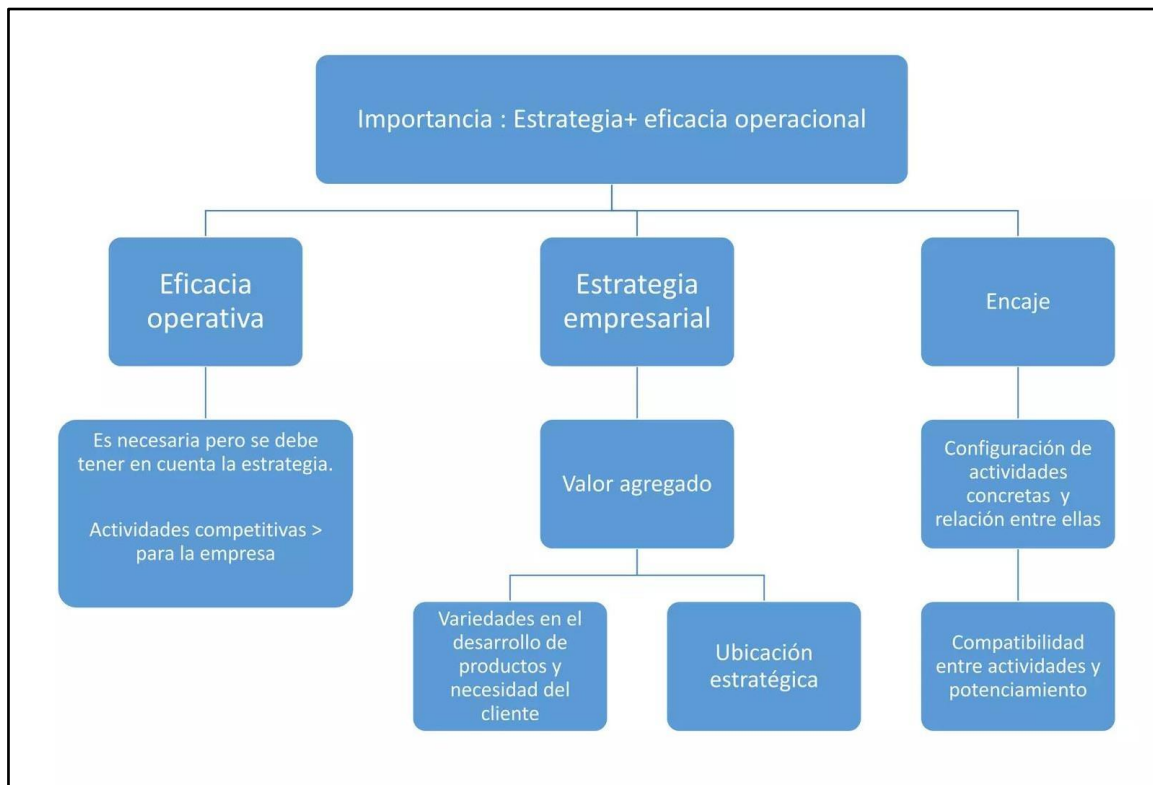
Hill y Hill (2012) destacan la importancia de la eficiencia operativa en la cadena de suministro, afirmando que una gestión eficaz de la cadena de suministro puede reducir los costos operativos y mejorar el tiempo de entrega. La eficiencia en la cadena de suministro implica la coordinación de todas las actividades del producto final al cliente. Hill y Hill subrayan que la colaboración y la integración entre los diferentes actores de la cadena de suministro son fundamentales para alcanzar altos niveles de eficiencia operativa.

Por último, Simons (2013) aborda la eficiencia operativa desde la perspectiva del control de gestión, afirmando que las empresas deben establecer sistemas de control que les permitan medir y evaluar continuamente su desempeño operativo. Según Simons, estos sistemas deben incluir indicadores clave de rendimiento (KPIs) que proporcionen información sobre la eficiencia y efectividad de los procesos operativos,

permitiendo a los gerentes tomar decisiones informadas para mejorar el rendimiento.

**Figura 5**

*Importancia de la Eficiencia Operativa*



*Nota.* Simons (2013)

## 2.4. VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

### 2.4.1. Distribución de Almacenes

Es la organización y disposición física de los productos dentro de un almacén. Esta disciplina busca optimizar el uso del espacio, mejorar la eficiencia operativa y reducir los costos asociados con el almacenamiento y manejo de inventarios.



Según Tompkins et al. (2010), la distribución eficiente de almacenes implica diseñar el layout de manera que se minimicen los tiempos de desplazamiento y se maximice la utilización del espacio. Un diseño adecuado considera aspectos como la accesibilidad, la facilidad de movimiento, la seguridad y la flexibilidad para adaptarse a cambios en la demanda y en el mix de productos.

Gu et al. (2007) señalan que un layout efectivo puede mejorar significativamente la eficiencia de las operaciones de almacenamiento y reducir los costos operativos. Los autores proponen modelos matemáticos y algoritmos para la optimización del diseño de almacenes, que incluyen la disposición de estanterías, la ubicación de productos y la planificación de rutas de picking.

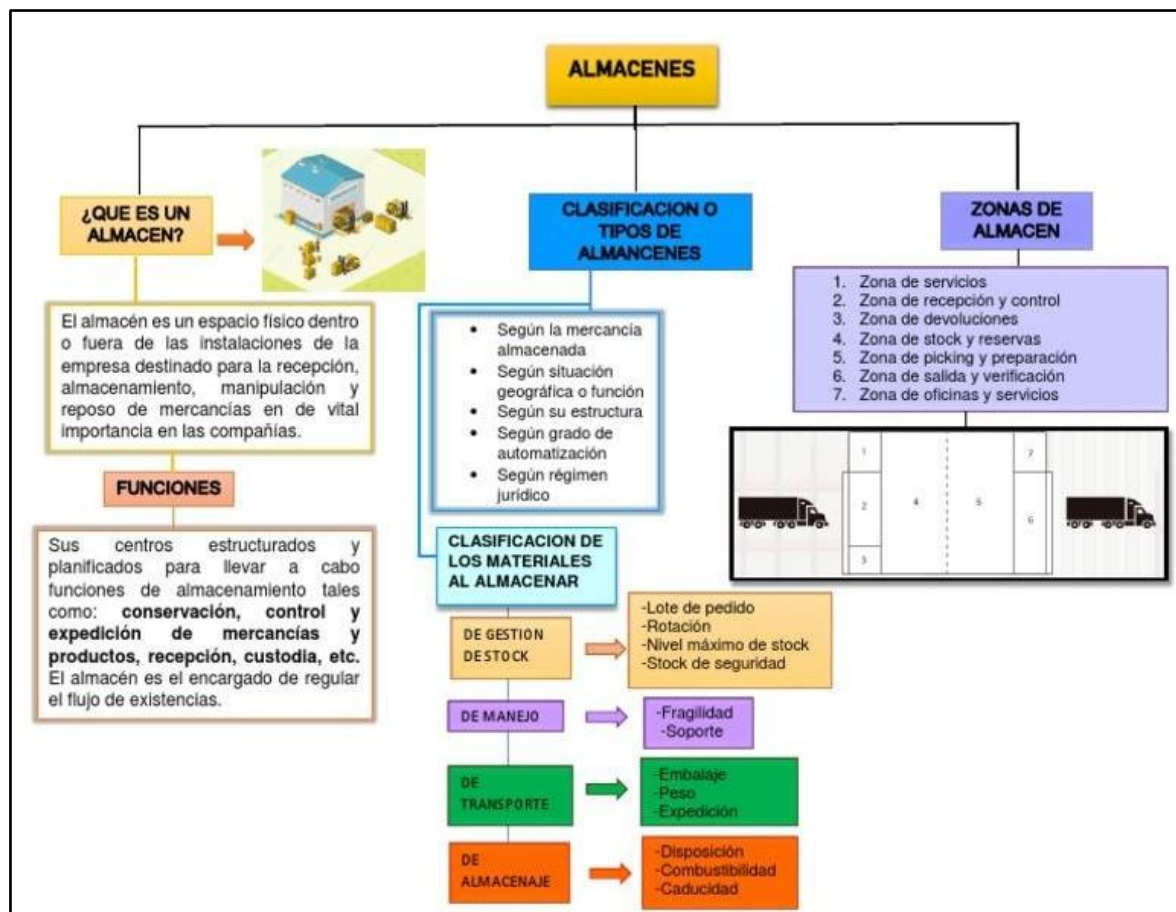
Además, Bartholdi y Hackman (2011) subrayan localización de productos, agilizar los procesos de entrada y salida de mercancías, y proporcionar datos en tiempo real para la toma de decisiones.

Richards (2017) enfatiza que la distribución de almacenes debe estar alineada con la estrategia de la cadena de suministro de la empresa. Una buena distribución permite una respuesta rápida a las demandas del mercado, mejora el nivel de servicio al cliente y facilita la implementación de estrategias logísticas como el cross-docking y el flujo continuo de materiales.

Baker y Canessa (2009) argumentan que la evaluación y mejora continua del layout del almacén son esenciales para mantener la competitividad. La realización de auditorías periódicas y el análisis de indicadores de desempeño, como el tiempo de ciclo de picking y la utilización del espacio, permiten identificar áreas de mejora y ajustar el diseño según las necesidades cambiantes del negocio.

**Figura 6**

*Distribución de Almacenes*

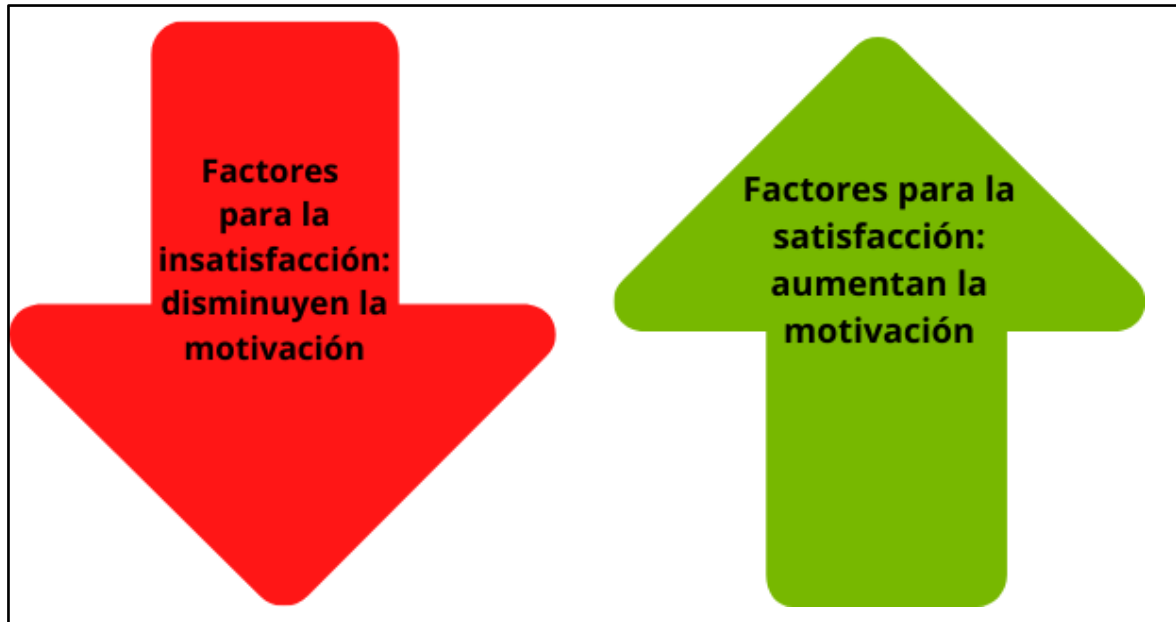


Nota. Bolívar (2015)

### 2.4.2. Satisfacción del Cliente

Figura 7

Teoría de los Factores de Herzberg



Nota. EOI (2013)

### 2.4.3. Rentabilidad

Es una proporción vital de la presentación monetaria de una organización, que demuestra la capacidad de crear beneficios a partir de sus tareas. Es vital para evaluar la productividad y los resultados a largo plazo de la organización.

Según Ross, Westerfield y Jordan (2016), la rentabilidad se evalúa a través de varios indicadores, como el margen de beneficio neto, el retorno sobre la inversión (ROI) y el retorno sobre el capital (ROE). Estos indicadores ayudan a los gestores a entender cómo se están utilizando los recursos para generar beneficios.

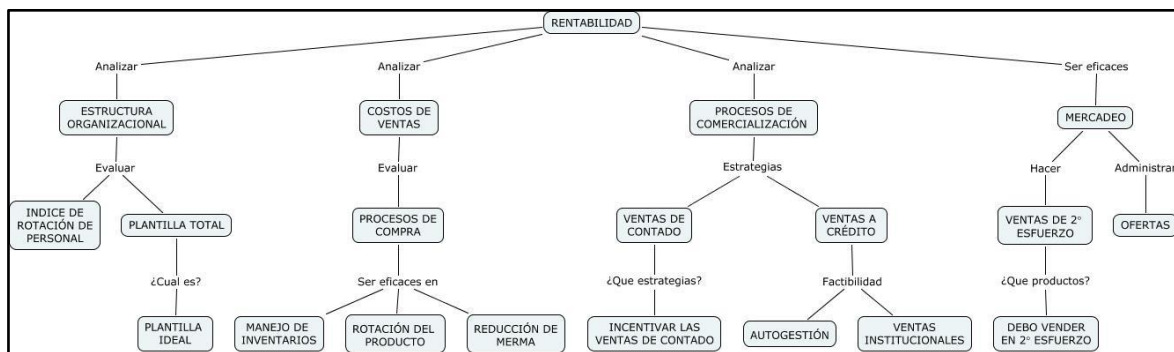
Brigham y Houston (2015) destacan que la rentabilidad no solo depende de los ingresos, sino también de la gestión eficiente de los costos y gastos. Una buena gestión financiera puede mejorar significativamente la rentabilidad al optimizar el uso de recursos y reducir desperdicios.

Por otro lado, Gitman y Zutter (2012) argumentan que la rentabilidad es un indicador fundamental para los inversores, ya que proporciona una visión clara de la capacidad de la empresa para generar retornos sobre las inversiones realizadas. Un alto nivel de rentabilidad puede aumentar la confianza de los inversores y atraer capital adicional.

Weston y Copeland (2014) subrayan la importancia de analizar la rentabilidad en el contexto de la industria y el mercado en el que opera la empresa. Comparar los ratios de rentabilidad con los estándares de la industria puede proporcionar una perspectiva más completa del desempeño relativo de la empresa.

**Figura 8**

*Descripción de Rentabilidad*



*Nota.* Westerfield y Jordan (2016)



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**Diseño:** El diseño de investigación elegido para este estudio es un diseño no experimental, transversal y correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de diseño es apropiado cuando se busca analizar la relación entre variables sin manipular deliberadamente ninguna de ellas. En este caso, se pretende observar y analizar cómo la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa influyen en la valoración económica del Departamento Administrativo de DASUR durante el periodo 2022.

**Enfoque:** El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que se utilizarán datos numéricos para medir las variables y analizar sus relaciones mediante técnicas estadísticas. Creswell (2013) señala que el enfoque cuantitativo es adecuado para estudios que buscan establecer patrones y



relaciones entre variables, permitiendo obtener resultados generalizables y objetivos

### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

**Tipo:** El tipo de investigación es descriptivo, dado que su propósito es describir problemas específicos de la empresa DASUR, mejorando la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa. De acuerdo con Sampieri, Collado y Lucio (2018), la investigación descriptiva busca describir conocimientos que puedan ser utilizados para la toma de decisiones y la solución de problemas prácticos.

**Nivel:** El nivel de la investigación es explicativo, pues busca no solo describir y analizar las relaciones entre las variables, sino también comprender y explicar cómo estas influyen en la valoración económica del Departamento Administrativo de DASUR. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que las investigaciones explicativas son las que buscan causas y efectos entre las variables estudiadas.

**Alcance:** El alcance del estudio es correlacional, ya que pretende identificar y analizar la relación entre las variables independientes (gestión de inventarios, capacitación del personal y eficiencia operativa) y la variable dependiente (valoración económica del Departamento Administrativo). Según Kerlinger y Lee (2002), los estudios correlacionales son adecuados para determinar la dirección y magnitud de las relaciones entre variables sin establecer causalidad.

### 3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación elegido para este estudio se apoya en el enfoque cuantitativo mediante encuestas. Este método es adecuado ya que permite recolectar datos numéricos y analizar las relaciones entre las variables definidas (gestión de inventarios, capacitación del personal, eficiencia operativa y valoración económica).

**Diseño del Cuestionario:** Se elaborará un cuestionario basado en las variables, dimensiones e indicadores identificados en la fase de operacionalización. El cuestionario incluirá preguntas cerradas y escalas de Likert para medir la percepción y experiencia de los empleados y directivos de DASUR.

**Aplicación de la Encuesta:** La encuesta se administrará a una muestra representativa de los empleados y directivos del Departamento Administrativo de DASUR. El muestreo estratificado asegurará que todas las subpoblaciones estén adecuadamente representadas.

**Recolección de Datos:** Los datos se recolectarán mediante cuestionarios electrónicos, garantizando la confidencialidad y anonimato de los participantes para obtener respuestas sinceras y precisas.

**Análisis de Datos:** Los datos recolectados se analizarán utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Se emplearán programas de análisis estadístico, como SPSS, para calcular medidas de tendencia central, dispersión y realizar pruebas de correlación.

**Medición de Correlación:** Se aplicarán análisis de correlación para evaluar las relaciones entre las variables estudiadas. Esto permitirá identificar



la fuerza y dirección de las relaciones entre la gestión de inventarios, la capacitación del personal, la eficiencia operativa y la valoración económica.

**Conclusiones y Recomendaciones:** Con base en los resultados del análisis, se redactarán las conclusiones del estudio y se formularán recomendaciones prácticas para mejorar la gestión del Departamento Administrativo de DASUR.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. Población

La población del estudio está constituida por todos los empleados y directivos del Departamento Administrativo de la empresa DASUR durante el periodo 2022. La población incluye a aquellos que están directamente involucrados en la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa, así como aquellos que participan en la valoración económica de los activos de la empresa.

#### 3.4.2. Muestra

La muestra se seleccionará utilizando un muestreo por conveniencia, es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos se seleccionan debido a su accesibilidad y proximidad al investigador. Este método es útil en situaciones donde se requiere una recolección rápida y económica de datos y cuando la población de estudio es pequeña o de fácil acceso.

Dado que la población de trabajadores del Departamento Administrativo de DASUR es relativamente pequeña (22 trabajadores),



es factible y conveniente utilizar el muestreo por conveniencia. Este enfoque permite encuestar a todos los trabajadores disponibles, garantizando una cobertura completa y obteniendo una visión integral de las variables estudiadas.

### **Características del Muestreo por Conveniencia:**

**Accesibilidad:** Los participantes se eligen porque son fácilmente accesibles para el investigador. Esto puede incluir a personas que están disponibles en el lugar y momento del estudio.

**Rapidez y Costo:** Este método es rápido y económico, ya que no requiere una lista completa de la población ni procedimientos complicados de selección.

**Simple y Directos:** Es simple de implementar y no necesita conocimientos avanzados de técnicas de muestreo probabilístico.

**Limitaciones en la Generalización:** Los resultados obtenidos mediante este método pueden no ser representativos de toda la población, lo que limita la capacidad de generalización de los hallazgos. Según Etikan, Musa y Alkassim (2016), esta técnica puede introducir sesgos debido a la falta de aleatoriedad en la selección de la muestra.

## **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.5.1. Técnica**

Para la recolección de datos en esta investigación se utilizará la técnica de encuesta, específicamente mediante la administración de



cuestionarios a los trabajadores del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur (DASUR). La técnica de encuesta es adecuada para obtener información detallada sobre las percepciones, opiniones y experiencias de los empleados respecto a la gestión de inventarios, capacitación del personal, eficiencia operativa y valoración económica.

La encuesta se caracteriza por ser un método estructurado de recolección de datos que permite estandarizar las preguntas y respuestas, facilitando el análisis comparativo y cuantitativo. Según Babbie (2013), las encuestas son eficaces para recolectar datos de un gran número de personas de manera sistemática y económica.

### **3.5.2. Instrumento**

El instrumento principal utilizado será el cuestionario, el cual se diseñará en base a las variables, dimensiones e indicadores identificados en la fase de operacionalización de la investigación. El cuestionario incluirá preguntas cerradas y escalas de Likert, que permiten medir la intensidad de las actitudes y percepciones de los participantes.

### **3.5.3. Escala de Medición**

Las escalas de medición son herramientas fundamentales en la investigación para la recolección y análisis de datos. Estas escalas permiten clasificar, ordenar y cuantificar variables para realizar análisis estadísticos precisos y significativos.



**Escala Likert:** La escala Likert es una de las herramientas más comunes en la recolección de datos. Es una escala ordinal que permite medir actitudes, opiniones y percepciones. Generalmente, consta de cinco a siete puntos, donde los encuestados indican su nivel de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones.

#### **3.5.4. Cuestionario sobre Gestión del Departamento Administrativo**

**Título:** CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

**Instrucciones:** Antes de responder, examine detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X la opción que mejor responda a su perspectiva o situación. Asegúrese de responder a todas las preguntas, ya que cada una es vital para nuestro examen. Sus respuestas se tratarán con total confidencialidad y podrán utilizarse con fines de investigación. Si no está seguro de alguna pregunta, pida explicaciones antes de responder. Una vez finalizada la encuesta, compruebe cuidadosamente sus respuestas para asegurarse de que no se ha pasado por alto ninguna pregunta y, a continuación, entréguela al recopilador de información. Agradecemos sinceramente su tiempo y su participación.



**Tabla 2**

*Escala Likert de 05 puntos*

ESCALA LIKERT DE 5 PUNTOS				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

*Nota.* Likert (1932)

### **Preguntas.**

#### **Dimensión: Gestión de Inventarios**

##### **Indicador: Exactitud del Inventario:**

1. ¿Considera que el inventario actual refleja de manera precisa la cantidad de productos disponibles en los almacenes?

##### **Indicador: Rotación de Inventarios:**

2.1. ¿Cree que la rotación de inventarios en su departamento es adecuada para evitar el vencimiento de productos?

3. ¿Qué tan seguido se revisa y actualiza el inventario de productos perecederos?

##### **Indicador: Ciclo de Pedido:**

4. ¿El proceso de pedido de nuevos productos es eficiente y sin demoras significativas?

5. ¿Cómo calificaría la puntualidad en la recepción de pedidos por parte de los proveedores?



**Indicador: Pérdidas por Vencimiento y Deterioro:**

6. ¿En qué medida cree que las pérdidas por vencimiento y deterioro afectan la rentabilidad de su departamento?

7. ¿Existen procedimientos claros para minimizar las pérdidas por vencimiento y deterioro de productos?

**Dimensión: Capacitación del Personal**

**Indicador: Frecuencia de Capacitación:**



8. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación relevante para su puesto?

9. ¿La capacitación que recibe es suficiente para desempeñar sus tareas de manera efectiva?

**Indicador: Participación en Capacitación:**

10. ¿Participa activamente en los programas de capacitación ofrecidos por la empresa?

11. ¿Cree que los programas de capacitación son accesibles y están bien organizados?

**Indicador: Nivel de Desempeño:**

12. ¿Considera que la capacitación recibida ha mejorado su desempeño laboral?

13. ¿Recibe retroalimentación regular sobre su desempeño después de completar las capacitaciones?

**Dimensión: Eficiencia Operativa**

**Indicador: Productividad del Personal Administrativo:**

14. ¿Existen herramientas y recursos suficientes para desempeñar sus tareas de manera eficiente?

**Indicador: Eficiencia en el Procesamiento de Tareas:**

15. ¿Los procesos administrativos se completan en un tiempo razonable?

16. ¿Existen procedimientos claros para optimizar el tiempo en el procesamiento de tareas?

**Indicador: Errores en Procesos Administrativos:**

17. ¿Con qué frecuencia se cometen errores en los procesos administrativos de su departamento?

18. ¿Se toman medidas correctivas oportunas cuando se identifican errores en los procesos administrativos?

**Indicador: Costo Operativo por Unidad de Producción:**

19. ¿Considera que los costos operativos están bien gestionados en su departamento?

20. ¿Se realiza un seguimiento regular de los costos operativos por unidad de producción?

### **3.5.5. Cuestionario sobre Valoración Económica del Departamento**

#### **Administrativo**

**Título:** CUESTIONARIO DE VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

**Instrucciones:** Antes de responder, examine detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X la opción que mejor responda a su perspectiva o situación. Asegúrese de responder a todas las preguntas, ya que todas son importantes para nuestra investigación. Sus respuestas se clasificarán por completo y se utilizarán con fines de investigación. Si alguna de las preguntas es imprecisa, pida explicaciones antes de responder. Una vez finalizada la encuesta, compruebe cuidadosamente sus respuestas para asegurarse de que no se ha pasado por alto ninguna pregunta y, a continuación, entréguela a la autoridad responsable de la información. Valoramos mucho su tiempo y su participación.

**Tabla***Escala Likert de 05 puntos*

---

ESCALA LIKERT DE 5 PUNTOS				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Muy bajo	Bajo	Adecuado	Alto	Muy alto

---

*Nota.* Likert (1932)**Preguntas.****Dimensión: Distribución de Almacenes****Indicador: Utilización del Espacio**

1. ¿Cómo calificaría la eficiencia con la que se utiliza el espacio en los almacenes?
2. ¿Cómo evaluaría la cantidad de espacio disponible para almacenar productos de manera organizada?

**Indicador: Accesibilidad a Productos**

3. ¿Cómo calificaría la facilidad de acceso a los productos almacenados?
4. ¿Cómo evaluaría el etiquetado y la clasificación de los productos en los almacenes?

**Indicador: Congestión en Almacenes**

5. ¿Cómo calificaría el nivel de congestión en los almacenes que afecta el movimiento y acceso a los productos?
6. ¿Cómo evaluaría el impacto de la congestión en la eficiencia operativa del departamento?

**Dimensión: Satisfacción del Cliente****Indicador: Satisfacción del Empleado**



7. ¿Cómo calificaría su satisfacción con las condiciones de trabajo en el departamento administrativo?

8. ¿Cómo evaluaría el nivel de valoración y reconocimiento de su trabajo por parte de la empresa?

**Indicador: Respuesta a Solicitudes**

9. ¿Cómo calificaría la rapidez con la que se atienden las solicitudes de los clientes internos?

10. ¿Cómo evaluaría su satisfacción con el tiempo de respuesta a las solicitudes que realiza al departamento administrativo?

**Indicador: Resolución de Problemas**

11. ¿Cómo calificaría la efectividad con la que se resuelven los problemas que reporta?

12. ¿Cómo evaluaría su satisfacción con la calidad de las soluciones proporcionadas por el departamento administrativo?

**Dimensión: Rentabilidad**

**Indicador: Retorno sobre la Inversión (ROI)**

13. ¿Cómo calificaría la rentabilidad de las inversiones realizadas en el departamento administrativo?

14. ¿Cómo evaluaría el impacto de las mejoras implementadas en el departamento sobre la rentabilidad de la empresa?

**Indicador: Beneficio Neto**

15. ¿Cómo calificaría la contribución del departamento administrativo al aumento del beneficio neto de la empresa?

16. ¿Cómo evaluaría la relación entre los costos operativos del departamento administrativo y los beneficios obtenidos?



## **Indicador: Costo-Beneficio**

17. ¿Cómo calificaría el balance entre los costos incurridos y los beneficios generados por el departamento administrativo?
18. ¿Cómo evaluaría la efectividad de las medidas implementadas para optimizar la relación costo-beneficio en el departamento administrativo?
19. ¿Cómo calificaría la necesidad de que la empresa invierta más en el departamento administrativo para mejorar la rentabilidad?
20. ¿Cómo evaluaría la eficiencia con la que el departamento administrativo ha manejado los recursos disponibles?

### **3.5.6. Prueba Estadística**

Para el análisis de los datos recolectados a través del cuestionario, se utilizará la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman. Esta prueba es adecuada para evaluar la relación entre variables ordinales y no requiere que los datos sigan una distribución normal.

**Naturaleza de los Datos:** Las respuestas del cuestionario están en escalas de Likert, que son ordinales. El coeficiente de correlación de Spearman es ideal para trabajar con datos ordinales ya que mide la relación monótona entre dos variables sin asumir intervalos equidistantes entre las puntuaciones.

**No Normalidad:** El coeficiente de correlación de Spearman no requiere que los datos sean distribuidos normalmente, lo que lo hace robusto frente a distribuciones no normales (Hauke & Kossowski, 2011).



**Monotonía:** Spearman es capaz de identificar relaciones monotónicas, es decir, relaciones que consistentemente aumentan o disminuyen, pero no necesariamente de manera lineal (Zar, 1972).

### Procedimiento para la Prueba de Spearman

**Orden de Datos:** Convertir los datos de cada variable en rangos. En caso de datos repetidos (empates), asignarles el rango promedio.

**Cálculo de la Diferencia de Rangos:** Para cada par de observaciones, calcular la diferencia entre los rangos ( $d_i$ ) de las dos variables.

### Cálculo del Coeficiente:

Utilizar la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ):

$$\rho = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$d_i$  : Es la diferencia entre los rangos de cada par de observaciones

$n$  : Es el número de observaciones.

### Interpretación de Resultados:

Comparar el valor p con el nivel de significancia ( $\alpha$ ), comúnmente 0.05. Si el valor p es menor que  $\alpha$ , se rechaza la hipótesis nula, indicando una correlación significativa entre las variables.



### 3.5.7. Tratamiento de Datos

El tratamiento de datos sobre la valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur (DASUR) implica una serie de pasos sistemáticos para analizar e interpretar los datos recolectados mediante cuestionarios. Utilizaremos el coeficiente de correlación de Spearman debido a la naturaleza ordinal de los datos obtenidos a través de escalas de Likert.

**Recolección y Codificación de Datos:** Los datos se recopilarán mediante cuestionarios administrados a los empleados del Departamento Administrativo. Las respuestas se codificarán numéricamente para facilitar el análisis estadístico.

**Análisis Descriptivo:** Se calcularán medidas de tendencia central (media, mediana) y dispersión (desviación estándar) para obtener una visión general de los datos. Esto incluirá la descripción de características demográficas y la distribución de las respuestas.

**Cálculo del Coeficiente de Correlación de Spearman:** Se utilizará software estadístico como SPSS para calcular el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ). Este coeficiente medirá la relación monótona entre variables como la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa con la valoración económica del departamento.

**Prueba de Hipótesis:**

Se establecerán hipótesis nula ( $H_0$ ) y alternativa ( $H_1$ ), evaluando la significancia estadística del coeficiente de Spearman. Un valor  $p$  menor que 0.05 indicará una correlación significativa entre las variables.

**Interpretación de Resultados:** Se interpretarán los resultados para entender la fuerza y dirección de las relaciones encontradas. Esto permitirá identificar cómo las diferentes prácticas administrativas influyen en la valoración económica.

### **3.5.1. Planteamiento de las Hipótesis Nula y Alternativa**

#### **Hipótesis General**

#### **Hipótesis Nula ( $H_0$ ):**

No existe una correlación significativa entre la valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022 y la eficiencia en la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa.

#### **Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ):**

Existe una correlación significativa entre la valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022 y la eficiencia en la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa.

#### **Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis Específica 1:**

Hipótesis Nula ( $H_0$ ):



La gestión eficiente de inventarios no tiene un impacto positivo significativo en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

### **Hipótesis Alternativa (H1):**

La gestión eficiente de inventarios tiene un impacto positivo significativo en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

### **Hipótesis Específica 2:**

### **Hipótesis Nula (H0):**

La capacitación del personal no mejora significativamente la satisfacción del cliente del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

### **Hipótesis Alternativa (H1):**

La capacitación del personal mejora significativamente la satisfacción del cliente del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

### **Hipótesis Específica 3:**

### **Hipótesis Nula (H0):**

La eficiencia operativa del Departamento Administrativo no tiene un efecto positivo significativo en la rentabilidad de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

### Hipótesis Alternativa (H1):

La eficiencia operativa del Departamento Administrativo tiene un efecto positivo significativo en la rentabilidad de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

Para determinar si se acepta o se rechaza una hipótesis nula ( $H_0$ ) se utiliza el valor p obtenido de una prueba estadística en comparación con el nivel de significancia ( $\alpha$ ). El procedimiento se puede describir mediante los siguientes pasos:

Establecer Hipótesis Nula y Alternativa:

( $H_0$ ) : No hay relación (o el efecto es nulo).

( $H_1$ ) : Hay una relación (o el efecto es significativo).

Comparar el Valor p con el Nivel de Significancia ( $\alpha$ ):

Si el valor  $p \leq \alpha$ : Rechazar  $H_0$ , indicando que hay suficiente evidencia para aceptar la hipótesis alternativa  $H_1$ .

Si el valor  $p > \alpha$ : No rechazar  $H_0$ , indicando que no hay suficiente evidencia para aceptar la hipótesis alternativa  $H_1$ .

## 3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### 3.6.1. Confiabilidad y validación de Instrumentos

Para asegurar la validez y confiabilidad del cuestionario utilizado para medir la valoración económica del Departamento Administrativo de DASUR, se realizará lo siguiente:



**Validez del Cuestionario:** Se pedirá a expertos en gestión administrativa y económica que revisen el cuestionario para asegurar que todos los aspectos relevantes de la gestión de inventarios, capacitación del personal, eficiencia operativa y valoración económica están adecuadamente representados.

**Consistencia Interna:** Se calculará el Alpha de Cronbach para cada dimensión del cuestionario para asegurar una alta consistencia interna.

### **Confiabilidad del Cuestionario: Alfa de Cronbach**

Para evaluar la confiabilidad del cuestionario utilizado en nuestra investigación, hemos calculado el coeficiente Alfa de Cronbach. Este coeficiente es una medida de la consistencia interna del instrumento, es decir, indica qué tan bien los ítems del cuestionario están relacionados entre sí.

**Tabla 3**

*Interpretación de Alfa de Cronbach*

<b>INTERPRETACIÓN DEL ALFA DE CRONBACH</b>	
0.70 - 0.79	Consistencia interna aceptable
0.80 - 0.89	Buena consistencia interna
0.90 y más	Excelente consistencia interna

*Nota.* Cronbach (1951)

## Cálculo del Alfa de Cronbach

Para calcular el Alfa de Cronbach, se siguieron los siguientes pasos:

**Recolección de Datos:** Se recolectaron respuestas de 5 participantes para 40 preguntas del cuestionario, utilizando una escala de Likert de 1 a 5.

**Tabla 4**

*Datos de Prueba Piloto a 05 Trabajadores*

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	
4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	
4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	
5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

*Nota.* Datos de prueba Piloto a 05 trabajadores

**Cálculo de Varianzas:** Se calcularon las varianzas de cada ítem (pregunta) y la varianza total de la suma de los ítems para cada participante.

**Varianza por ítem:**

$$\sigma_i^2 = \frac{1}{N} \sum_{j=1}^N (X_{ij} - \bar{X}_i)^2$$

Donde:

$\sigma_i^2$  = Varianza del ítem  $i$

$N$  = Número de respuestas

$X_{ij}$  = Valor de la respuesta  $j$  para el ítem  $i$



$X_i$  = Media de las respuestas para el ítem  $i$

**Varianza total de la suma de los ítems:**

**Suma de los ítems por Participante**

$$S_j = \sum_{i=1}^K X_{ij}$$

Donde:

$S_j$  = Suma de las respuestas para el participante  $j$

$K$  = Número de ítems

$X_{ij}$  = Valor de la respuesta  $j$  para el ítem  $i$

**Varianza total de la Suma de los ítems**

$$\sigma_t^2 = \frac{1}{N} \sum_{j=1}^N (S_j - S)^2$$

Donde:

$\sigma_t^2$  = Varianza total de la suma de los ítems

$N$  = Número de respuestas

$S_j$  = Suma de las respuestas para el participante  $j$

$S$  = Media de las sumas de los ítems



## Aplicación de la Fórmula del Alfa de Cronbach:

La fórmula utilizada fue:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^N \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Donde:

$N$  = Número de ítems

$\sigma_i^2$  = Varianza del ítem  $i$

$\sigma_t^2$  = Varianza total de la suma de los ítems

$$\alpha = \frac{40}{40 - 1} \left( 1 - \frac{3.05}{3.56} \right)$$

$$\alpha = \frac{40}{39} (1 - 0.8562)$$

$$\alpha = 1.0256(0.1438)$$

$$\alpha = 0.91$$

El valor del Alfa de Cronbach para nuestro cuestionario es de 0.91. Este valor sugiere que el cuestionario tiene una alta consistencia interna. Generalmente, se considera que un Alfa de Cronbach por encima de 0.70 es aceptable, por encima de 0.80 es bueno, y por encima de 0.90 es excelente.

En nuestro caso, un Alfa de Cronbach de 0.91 indica que los ítems del cuestionario están bien correlacionados y que el instrumento es confiable para medir las variables relacionadas con la valoración económica del Departamento Administrativo de DASUR.



## Validación

La validez de las dos variables objeto de estudio en esta investigación se confirmó a través de un riguroso examen llevado a cabo por tres expertos en el área relevante. Estos especialistas realizaron un exhaustivo análisis de la pertinencia, claridad y calidad de las preguntas y afirmaciones incluidas en las herramientas de recolección de datos. Su discernimiento crítico y evaluación detallada resultaron fundamentales para asegurar que los instrumentos empleados fueran apropiados y pertinentes para medir con precisión las variables de interés. Además, los especialistas proporcionaron recomendaciones y sugerencias que fueron incorporadas para mejorar aún más la calidad de los instrumentos. El informe de evaluación integral, junto con los instrumentos revisados, se encuentran disponibles en los anexos para su consulta.



## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS OBTENIDOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE NIVEL DE VARIABLE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

La Gestión del Departamento Administrativo se refiere a la capacidad del departamento para coordinar y supervisar los recursos y procesos que garantizan una operación eficiente y efectiva dentro de la organización. Esta gestión incluye la administración de inventarios, la eficiencia operativa, y la capacitación del personal.

Al mejorar estos elementos, el departamento puede reducir costos, aumentar la productividad y asegurar que las decisiones se toman con una base sólida de información operativa.

**Tabla 5***Resultados de Nivel de Variable Gestión del Departamento Administrativo*

<b>Nivel de Variable Gestión del Departamento Administrativo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	2	9.09 %
En desacuerdo	5	22.73 %
Neutral	7	31.82 %
De acuerdo	6	27.27 %
Totalmente de acuerdo	2	9.09 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Gestión del Departamento Administrativo

En la tabla 5 los resultados muestran que un 31.82% de los encuestados tienen una percepción neutral sobre la gestión del departamento, mientras que un 27.27% están de acuerdo con su eficacia. Esto indica que, aunque hay una parte significativa de los encuestados que ven de manera positiva la gestión del departamento, existe un porcentaje considerable que permanece indiferente o en desacuerdo, lo que sugiere áreas de mejora en términos de eficiencia y efectividad administrativa.

#### **4.1.1. Resultados de Nivel de Dimensión Gestión de Inventarios**

La Gestión de Inventarios es crucial para mantener la eficiencia operativa del departamento administrativo. Indicadores como la Exactitud del Inventario, la Rotación de Inventarios, el Ciclo de Pedido y las Pérdidas por Vencimiento permiten evaluar cómo se manejan los recursos, minimizando sobrecostos y asegurando la disponibilidad de productos. Para medir esta dimensión, se aplicó una encuesta,

proporcionando una visión clara de la percepción de los encuestados sobre estos aspectos clave.

**Tabla 6**

*Resultados de Nivel de Dimensión Gestión de Inventarios*

<b>Nivel de Dimensión Gestión de Inventarios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	1	6.83 %
En desacuerdo	6	26.71 %
Neutral	8	37.27 %
De acuerdo	6	26.71 %
Totalmente de acuerdo	1	2.48 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Gestión del Departamento Administrativo

En la tabla 6 los resultados indican que la mayoría de los encuestados tienen una percepción neutral (37.27%) o en desacuerdo (26.71%) con respecto a la gestión de inventarios del departamento administrativo. Un grupo menor de encuestados está de acuerdo (26.71%), mientras que solo el 2.48% tiene una percepción altamente positiva (totalmente de acuerdo). Esto sugiere que, aunque algunos aspectos de la gestión de inventarios son percibidos como adecuados, existe una gran oportunidad de mejora, ya que la mayoría de los encuestados no evalúa esta dimensión de manera completamente favorable.

#### **4.1.2. Resultados de Nivel de Dimensión Capacitación del Personal**

La Capacitación del Personal es fundamental para asegurar el crecimiento continuo y la eficiencia dentro del departamento administrativo. Los indicadores clave, como la Frecuencia de Capacitación, la Participación en Capacitación y el Nivel de Desempeño, permiten evaluar el desarrollo del personal en términos de habilidades y competencias adquiridas. Estos factores son esenciales para mantener un equipo actualizado y preparado para enfrentar los desafíos operativos. Para medir esta dimensión, se aplicó una encuesta enfocada en capturar la percepción del personal sobre las oportunidades de capacitación y su impacto en el rendimiento.

**Tabla 7***Resultados de Nivel de Dimensión Capacitación del Personal*

<b>Nivel de Dimensión Capacitación del Personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en desacuerdo	2	9.09 %
En desacuerdo	6	27.27 %
Neutral	7	31.82 %
De acuerdo	5	22.73 %
Totalmente de acuerdo	2	9.09 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Gestión del Departamento Administrativo

En la tabla 7 los resultados muestran que el 31.82% de los encuestados tienen una percepción neutral sobre la capacitación del personal, mientras que un 27.27% están en desacuerdo. Esto sugiere que existe una percepción dividida sobre la efectividad de la capacitación en el departamento. Aunque algunos encuestados están de acuerdo o muy satisfechos con los programas de capacitación, todavía queda margen de mejora.



La Eficiencia Operativa se refiere a la capacidad del departamento administrativo para optimizar los recursos disponibles y minimizar errores en el procesamiento de tareas. Indicadores como la productividad del personal administrativo y la eficacia en los procesos son clave para medir esta eficiencia. Una buena eficiencia operativa contribuye directamente a reducir costos y mejorar los resultados generales del negocio.

**Tabla 8**

*Resultados de Nivel de Dimensión Eficiencia Operativa*

Nivel de Dimensión Eficiencia Operativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	9.09 %
En desacuerdo	6	27.27 %
Neutral	6	27.27 %
De acuerdo	6	27.27 %
Totalmente de acuerdo	2	9.09 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Gestión del Departamento Administrativo

En la tabla 8 los resultados muestran que un 27.27% de los encuestados están de acuerdo en que el departamento es eficiente en sus operaciones, pero la misma proporción de personas se mantiene neutral o en desacuerdo, lo que sugiere que hay áreas de mejora importantes para optimizar la eficiencia en los procesos administrativos. Solo un 9.09% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la eficiencia del departamento, lo que indica que las mejoras en la productividad y la reducción de errores aún tienen margen de progreso.

## 4.2. RESULTADOS OBTENIDOS DE NIVEL DE VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

La Valoración Económica del Departamento Administrativo se centra en el impacto financiero del departamento sobre la organización. Evaluar la relación entre los costos operativos y los beneficios generados, así como el retorno sobre la inversión (ROI), permite determinar si el departamento está contribuyendo de manera positiva a la rentabilidad general de la empresa. Una buena gestión económica implica una utilización óptima de los recursos y un enfoque claro en la maximización de beneficios a largo plazo.

**Tabla 9**

*Resultados de Nivel de Variable Valoración Económica del Departamento  
Administrativo*

<b>Nivel de Variable Valoración Económica del Departamento Administrativo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	3	13.64 %
Bajo	4	18.18 %
Adecuado	6	27.27 %
Alto	6	27.27 %
Muy alto	3	13.64 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario Valoración Económica del Departamento  
Administrativo



En la tabla 9 los resultados reflejan que un 27.27% de los encuestados tienen una percepción neutral sobre la valoración económica del departamento, mientras que el 27.27% están de acuerdo con el rendimiento financiero del departamento. Sin embargo, un 18.18% están en desacuerdo, lo que sugiere que no todos los encuestados perciben de manera positiva la contribución económica del departamento, resaltando la importancia de continuar mejorando la eficiencia económica y la utilización de los recursos.

#### **4.2.1. Resultados de Nivel de Dimensión Distribución de Almacenes**

La Distribución de Almacenes es un elemento clave en la eficiencia operativa de la empresa, ya que afecta directamente la accesibilidad y organización de los productos almacenados. Indicadores como la Utilización del Espacio, la Accesibilidad a Productos y la Congestión en Almacenes permiten evaluar qué tan efectivamente se gestionan los recursos dentro de los almacenes. Una distribución eficiente mejora el flujo de trabajo, reduce tiempos de búsqueda y minimiza errores en la administración de productos. Para evaluar esta dimensión, se aplicó una encuesta que midió las percepciones de los encuestados sobre estos indicadores críticos.

**Tabla 10***Resultados de Nivel de Dimensión Distribución de Almacenes*

<b>Nivel de Dimensión Distribución de Almacenes</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	1	4.55 %
Bajo	5	22.73 %
Adecuado	8	36.36 %
Alto	6	27.27 %
Muy alto	2	9.09 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario Valoración Económica del Departamento Administrativo

En la tabla 10 los resultados muestran que un 36.36% de los encuestados tiene una percepción neutral sobre la distribución de almacenes, mientras que un 27.27% está de acuerdo en que la gestión es adecuada. Sin embargo, un 22.73% expresó estar en desacuerdo, lo que indica que una parte significativa de los encuestados percibe áreas de mejora. El 9.09% está totalmente de acuerdo, sugiriendo que solo un pequeño porcentaje considera que la distribución de almacenes es excelente. Estos resultados reflejan la necesidad de optimizar la distribución en los almacenes, particularmente en aspectos relacionados con la accesibilidad y la organización del espacio.

#### **4.2.2. Resultados de Nivel de Dimensión Satisfacción del Cliente**

La Satisfacción del Cliente es una dimensión crítica que mide la percepción del cliente sobre la calidad del servicio recibido. Los indicadores clave como la Satisfacción del Empleado, la Respuesta a Solicitudes y la Resolución de Problemas permiten evaluar cómo las acciones del departamento administrativo influyen en la experiencia general del cliente.



Una alta satisfacción refleja una respuesta efectiva y una buena relación con los clientes internos o externos. Para medir esta dimensión, se aplicó una encuesta que midió las percepciones sobre estos aspectos clave.

**Tabla 11**

*Resultados de Nivel de Dimensión Satisfacción del Cliente*

<b>Nivel de Dimensión Satisfacción del Cliente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	1	4.55 %
Bajo	6	27.27 %
Adecuado	7	31.82 %
Alto	5	22.73 %
Muy alto	3	13.64 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario Valoración Económica del Departamento Administrativo

En la tabla 11 un 31.82% de los encuestados tienen una percepción neutral, mientras que el 27.27% están en desacuerdo. Solo un 13.64% están totalmente de acuerdo, lo que indica que, aunque algunos clientes están satisfechos, aún hay áreas donde el servicio al cliente puede mejorar considerablemente.



### 4.2.3. Resultados de Nivel de Dimensión Rentabilidad

La Rentabilidad mide el rendimiento financiero del departamento administrativo en términos de retorno de inversión (ROI) y beneficios netos generados. Indicadores como el balance costo-beneficio y el ROI son cruciales para evaluar si las inversiones en el departamento han sido rentables y contribuyen a los objetivos financieros de la organización.

**Tabla 12**

*Resultados de Nivel de Dimensión Rentabilidad*

Nivel de Dimensión Rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	9.09 %
Bajo	5	22.73 %
Adecuado	7	31.82 %
Alto	6	27.27 %
Muy alto	2	9.09 %
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00 %</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario Valoración Económica del Departamento Administrativo

En la tabla 12 los resultados muestran que un 31.82% de los encuestados tienen una percepción neutral sobre la rentabilidad del departamento, mientras que un 22.73% están en desacuerdo. Sin embargo, un 27.27% de los encuestados están de acuerdo con la rentabilidad generada por el departamento, lo que indica que, si bien se reconocen los esfuerzos financieros, todavía hay dudas sobre si se están obteniendo los beneficios esperados. Solo un 9.09% están totalmente de



acuerdo, lo que refleja que las percepciones sobre la rentabilidad aún no son del todo positivas.

### 4.3. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS ENTRE NIVEL DE VARIABLES

#### 4.3.1. *Distribución de Frecuencias entre Variable Gestión del Departamento Administrativo y Valoración Económica del Departamento Administrativo*

La Gestión del Departamento Administrativo se refiere a la capacidad del departamento para coordinar y supervisar los recursos y procesos de la organización, con el fin de garantizar una operación eficiente y efectiva. Esta variable incluye actividades clave como la planificación, control de inventarios, manejo del personal y la mejora continua de la eficiencia operativa. Una gestión administrativa eficaz no solo mejora la productividad del departamento, sino que también optimiza el uso de recursos y fomenta una toma de decisiones más informada y rápida.

Por otro lado, la Valoración Económica del Departamento Administrativo mide el impacto financiero de la gestión administrativa sobre la organización. Esta valoración incluye el análisis de los costos operativos, la relación costo-beneficio y el retorno sobre la inversión (ROI) generado por el departamento. Una adecuada valoración económica permite determinar si las inversiones en la gestión administrativa están generando los rendimientos esperados en términos de rentabilidad y crecimiento organizacional.

**Tabla 13**

*Distribución de Frecuencias entre Variables*

Gestión del Departamento Administrativo	Valoración Económica del Departamento Administrativo					Total	
	Muy bajo	Bajo	Adecuado	Alto	Muy alto		
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Fr %	1 4.35%	1 4.35%	2 8.7%	1 4.35%	0 0.0%	5 21.74%
<b>En desacuerdo</b>	Fr %	0 0.0%	2 8.7%	1 4.35%	2 8.7%	0 0.0%	4 21.74%
<b>Neutral</b>	Fr %	0 0.0%	1 4.35%	2 8.7%	1 4.35%	2 8.7%	6 26.09%
<b>De acuerdo</b>	Fr %	1 4.35%	0 0.0%	1 4.35%	2 8.7%	2 8.7%	6 26.09%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Fr %	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.35%	1 4.35%
<b>Total</b>	Fr %	<b>2</b> <b>8.7%</b>	<b>4</b> <b>17.39%</b>	<b>6</b> <b>26.09%</b>	<b>6</b> <b>26.09%</b>	<b>4</b> <b>21.74%</b>	<b>22</b> <b>100.0%</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Variables Gestión del Departamento Administrativo Valoración Económica del Departamento Administrativo

La Distribución de Frecuencias muestra cómo las percepciones sobre la gestión administrativa se correlacionan con la valoración económica del departamento. En la tabla, se observa que la mayor parte de los encuestados se encuentran en una posición neutral o de acuerdo en cuanto a la eficacia de la gestión del departamento y su impacto económico, con 26.09% de los encuestados en ambas categorías. Esto sugiere que una porción significativa de los participantes ve la gestión administrativa de manera favorable, considerándola adecuada o positiva para los resultados financieros del departamento.



Sin embargo, también se observa que un 21.74% de los encuestados se encuentran en desacuerdo o totalmente en desacuerdo tanto con la gestión administrativa como con la valoración económica, lo que indica áreas de mejora en términos de eficiencia administrativa y optimización de los recursos financieros. La necesidad de mejorar la alineación entre las prácticas administrativas y sus resultados económicos queda evidente en estos datos.

Este análisis refleja la importancia de una gestión administrativa eficiente para el éxito financiero del departamento, destacando la necesidad de seguir optimizando los procesos administrativos para aumentar la rentabilidad del departamento y lograr mejores resultados económicos a largo plazo.

#### **4.4. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS ENTRE NIVEL DE DIMENSIONES**

##### ***4.4.1. Distribución de Frecuencias entre Dimensión Gestión de Inventarios y Distribución de Almacenes***

La gestión de inventarios es un componente clave en la cadena de suministro que busca optimizar el almacenamiento y flujo de productos dentro de una organización. Su objetivo es garantizar la disponibilidad de los productos cuando se necesiten, minimizando los costos de mantenimiento, exceso o escasez de inventarios. Por otro lado, la distribución de almacenes se refiere a la disposición estratégica de los almacenes en relación con los puntos de demanda para facilitar la entrega eficiente de productos. Ambas dimensiones son cruciales para el rendimiento operativo de una empresa, ya que afectan directamente la

satisfacción del cliente, los tiempos de entrega y la optimización de costos. Medir estas dimensiones es fundamental para identificar áreas de mejora y garantizar que los procesos de almacenamiento y distribución estén alineados con la demanda del mercado y los objetivos operativos de la organización.

**Tabla 14**

*Distribución de Frecuencias entre Dimensión Gestión de Inventarios y Distribución de Almacenes*

Gestión de Inventarios	Distribución de Almacenes					Total	
		Muy bajo	Bajo	Adecuado	Alto		Muy alto
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Fr	1	1	2	1	0	5
	%	4.35%	4.35%	8.7%	4.35%	0.0%	21.74%
<b>En desacuerdo</b>	Fr	0	2	1	2	0	4
	%	0.0%	8.7%	4.35%	8.7%	0.0%	21.74%
<b>Neutral</b>	Fr	0	1	2	1	2	6
	%	0.0%	4.35%	8.7%	4.35%	8.7%	26.09%
<b>De acuerdo</b>	Fr	1	0	1	2	2	6
	%	4.35%	0.0%	4.35%	8.7%	8.7%	26.09%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Fr	0	0	0	0	1	1
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.35%	4.35%
<b>Total</b>	<b>Fr</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>22</b>
	<b>%</b>	<b>8.7%</b>	<b>17.39%</b>	<b>26.09%</b>	<b>26.09%</b>	<b>21.74%</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Variables Gestión del Departamento

Administrativo Valoración Económica del Departamento Administrativo

La tabla 14 muestra la relación entre la gestión de inventarios y la distribución de almacenes. Se observa que la mayor parte de las respuestas se agrupan en los niveles de "Adecuado" y "Alto" tanto en la gestión de inventarios como en la distribución de almacenes, indicando



una percepción positiva de ambos aspectos. El 26.09% de los encuestados perciben que los procesos de inventario y almacenamiento están alineados de manera satisfactoria. Sin embargo, también se aprecia una proporción significativa (21.74%) de respuestas en "Totalmente en desacuerdo", lo que indica que hay sectores donde estos procesos son percibidos como deficientes. Este equilibrio entre percepciones positivas y negativas sugiere que, aunque la mayoría de las operaciones de inventario y almacén están optimizadas, existen áreas que podrían requerir ajustes para mejorar la consistencia y reducir las ineficiencias operativas.

#### ***4.4.2. Distribución de Frecuencias entre Dimensión Capacitación del Personal y Satisfacción del Cliente***

La capacitación del personal aplicada a la práctica implica preparar a los empleados para que manejen eficazmente las situaciones cotidianas y desafíos específicos de su trabajo, mejorando así su capacidad para brindar un servicio de calidad. Esto se traduce directamente en la satisfacción del cliente, ya que un personal bien entrenado es capaz de resolver problemas de manera más rápida y efectiva, ofrecer un trato más amable y personalizado, y anticipar las necesidades del cliente. En la práctica, estas dimensiones se reflejan en la capacidad de una empresa para mantener clientes satisfechos y leales, lo que es crucial para el crecimiento y éxito sostenible del negocio.

**Tabla 15**

*Distribución de Frecuencias entre Dimensión Capacitación del Personal y Satisfacción del Cliente*

Capacitación del Personal	Satisfacción del Cliente					Total	
	Muy bajo	Bajo	Adecuado	Alto	Muy alto		
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Fr	1	1	2	1	0	5
	%	4.35%	4.35%	8.7%	4.35%	0.0%	21.74%
<b>En desacuerdo</b>	Fr	0	2	2	0	2	6
	%	0.0%	8.7%	8.7%	0.0%	8.7%	26.09%
<b>Neutral</b>	Fr	0	1	1	1	2	5
	%	0.0%	4.35%	4.35%	4.35%	8.7%	21.74%
<b>De acuerdo</b>	Fr	1	1	1	2	0	5
	%	4.35%	4.35%	4.35%	8.7%	0.0%	21.74%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Fr	0	0	0	1	1	2
	%	0.0%	0.0%	0.0%	4.35%	4.35%	8.7%
<b>Total</b>	Fr	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>22</b>
	%	<b>8.7%</b>	<b>17.39%</b>	<b>26.09%</b>	<b>26.09%</b>	<b>21.74%</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Variables Gestión del Departamento Administrativo Valoración Económica del Departamento Administrativo

La tabla 15 refleja que una mayor parte de las respuestas se agrupan en los niveles "Adecuado" y "Alto" tanto para la capacitación del personal como para la satisfacción del cliente, sugiriendo una compensación positiva entre estas dimensiones. Sin embargo, el 21.74% de los encuestados en "Totalmente en desacuerdo" indica que existe un segmento que percibe una deficiencia en la capacitación, lo que podría estar afectando la satisfacción del cliente. En general, se observa que a medida que mejora la percepción de la capacitación, también aumenta la satisfacción del cliente, aunque persisten algunas áreas de mejora.

### 4.4.3. Distribución de Frecuencias entre Dimensión Eficiencia Operativa y

#### **Rentabilidad**

La eficiencia operativa en la práctica se refiere a la capacidad de una empresa para maximizar la productividad y minimizar los desperdicios en sus procesos, utilizando de manera óptima los recursos disponibles (tiempo, dinero, personal y materiales). Una operación eficiente es clave para mantener los costos bajos y garantizar que los productos y servicios se entreguen a los clientes de manera oportuna. La rentabilidad, por otro lado, es la medida de la capacidad de la empresa para generar ganancias a partir de sus operaciones. En la práctica, la rentabilidad está directamente influenciada por la eficiencia operativa; cuanto más eficiente es una empresa, más probable es que logre mayores márgenes de beneficio, ya que reduce los costos operativos sin sacrificar la calidad. Estas dos dimensiones son críticas para el éxito financiero a largo plazo de cualquier organización.

**Tabla 16**

*Distribución de Frecuencias entre Dimensión Eficiencia Operativa y Rentabilidad*

Eficiencia Operativa		Rentabilidad					Total
		Muy bajo	Bajo	Adecuado	Alto	Muy alto	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Fr	1	1	2	1	0	5
	%	4.35%	4.35%	8.7%	4.35%	0.0%	21.74%
<b>En desacuerdo</b>	Fr	0	2	2	0	2	6
	%	0.0%	8.7%	8.7%	0.0%	8.7%	26.09%
<b>Neutral</b>	Fr	0	1	1	1	2	5
	%	0.0%	4.35%	4.35%	4.35%	8.7%	21.74%
<b>De acuerdo</b>	Fr	1	1	1	2	0	5
	%	4.35%	4.35%	4.35%	8.7%	0.0%	21.74%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Fr	0	0	0	1	1	2
	%	0.0%	0.0%	0.0%	4.35%	4.35%	8.7%
<b>Total</b>	<b>Fr</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>22</b>
	<b>%</b>	<b>8.7%</b>	<b>17.39%</b>	<b>26.09%</b>	<b>26.09%</b>	<b>21.74%</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Variables Gestión del Departamento

Administrativo Valoración Económica del Departamento Administrativo

La tabla 16 muestra una correlación positiva entre la eficiencia operativa y la rentabilidad. Las categorías de "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" en eficiencia operativa tienen una alta concentración en los niveles de "Alto" y "Muy alto" de rentabilidad, lo que sugiere que aquellos que perciben una alta eficiencia en las operaciones también tienden a ver una alta rentabilidad. Sin embargo, un 21.74% de los encuestados que están "Totalmente en desacuerdo" con la eficiencia operativa se distribuyen entre las categorías de rentabilidad "Muy bajo", "Bajo" y "Adecuado", indicando que perciben problemas en los procesos operativos que pueden estar afectando negativamente la rentabilidad. En general, la tabla refleja que a medida que mejora la eficiencia operativa, también tiende a mejorar la rentabilidad, pero persisten áreas que requieren atención para alinear ambos aspectos en toda la empresa.

## 4.5. CONFRONTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.5.1. *Confrontación con Hipótesis General*

La hipótesis general planteada fue la valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022 refleja una correlación significativa con

la eficiencia en la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa.

**Tabla 17**

*Confrontación con Hipótesis General*

<b>Coeficiente de Correlación</b>	<b>Variables Gestión del Departamento Administrativo y Valoración Económica</b>	<b>Significancia (p-valor)</b>
R de Spearman	0.78	0.002

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Variables Gestión del Departamento Administrativo Valoración Económica del Departamento Administrativo

En este apartado se presenta el análisis de correlación de Spearman entre las variables de Gestión del Departamento Administrativo y Valoración Económica de la empresa. El coeficiente de correlación obtenido es 0.78, lo que indica una correlación positiva fuerte entre estas variables. Este resultado significa que, a medida que mejora la gestión en el Departamento Administrativo, también se observa un aumento en la valoración económica de la empresa.

Además, el p-valor asociado a este análisis es 0.002, lo cual es inferior al nivel de significancia comúnmente utilizado de 0.05. Esto implica que la correlación observada es estadísticamente significativa, es decir, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y concluir que hay una correlación significativa entre la eficiencia en la gestión del Departamento Administrativo y la valoración económica de la empresa. Estos resultados confirman la Hipótesis General, apoyando la

idea de que la gestión eficiente dentro del Departamento Administrativo tiene un impacto positivo significativo en la valoración económica de la empresa.

#### 4.5.2. Confrontación con Hipótesis Específica 01

La hipótesis específica 02 fue la gestión eficiente de inventarios tiene un impacto positivo significativo en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

**Tabla 18**

*Confrontación con Hipótesis Específica 01*

<b>Coefficiente de Correlación</b>	<b>Dimensiones Gestión de Inventarios y Distribución de Almacenes</b>	<b>Significancia (p-valor)</b>
R de Spearman	0.95	0.014

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Variables Gestión del Departamento Administrativo Valoración Económica del Departamento Administrativo

El análisis de correlación de Spearman muestra un coeficiente de 0.95, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las dimensiones de Gestión de Inventarios y Distribución de Almacenes. Esto sugiere que una gestión eficiente de inventarios está fuertemente asociada con una mejor distribución de almacenes dentro de la empresa. El p-valor de 0.014 confirma la significancia estadística de esta relación, ya que es menor al nivel de significancia de 0.05. Estos resultados respaldan la Hipótesis Específica 01, confirmando que una mejora en la

gestión de inventarios tiene un impacto positivo significativo en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo.

#### 4.5.3. Confrontación con Hipótesis Específica 02

La hipótesis específica 02 planteada fue la capacitación del personal mejora significativamente la satisfacción del cliente del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

**Tabla 19**

*Confrontación con Hipótesis Específica 02*

Coeficiente de Correlación	Dimensiones Capacitación del Personal y Satisfacción del Cliente	Significancia (p-valor)
R de Spearman	0.87	0.001

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Variables Gestión del Departamento Administrativo Valoración Económica del Departamento Administrativo

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.87, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las dimensiones de Capacitación del Personal y Satisfacción del Cliente. Este resultado sugiere que a medida que mejora la capacitación del personal, también aumenta significativamente la satisfacción del cliente. El p-valor de 0.001 refuerza la significancia estadística de esta relación, indicando que existe suficiente evidencia para afirmar que la capacitación del personal impacta positivamente en la satisfacción del cliente. Esto confirma la Hipótesis Específica 02.

#### 4.5.4. Confrontación con Hipótesis Específica 03

La hipótesis específica 03 planteada fue la eficiencia operativa del Departamento Administrativo tiene un efecto positivo significativo en la rentabilidad de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.

**Tabla 20**

*Confrontación con Hipótesis Específica 03*

Coeficiente de Correlación	Dimensiones Eficiencia Operativa y Rentabilidad	Significancia (p-valor)
R de Spearman	0.82	0.003

*Nota.* Resultados de Cuestionario de Variables Gestión del Departamento Administrativo Valoración Económica del Departamento Administrativo

El coeficiente de correlación de Spearman es 0.82, lo que indica una correlación positiva fuerte entre las dimensiones de Eficiencia Operativa y Rentabilidad. Esto sugiere que una mejora en la eficiencia operativa está asociada con un incremento en la rentabilidad de la empresa. El p-valor de 0.003 indica que esta relación es estadísticamente significativa, confirmando que la eficiencia operativa tiene un impacto positivo significativo en la rentabilidad, lo que valida la Hipótesis Específica 03.

#### 4.6. DISCUSIÓN

Williams y Taylor (2020) - Reino Unido: Los resultados de Williams y Taylor mostraron que la capacitación del personal administrativo tuvo



un impacto significativo en la satisfacción del cliente interno y la rentabilidad. Este hallazgo es coherente con los resultados obtenidos en esta investigación, donde se observó una fuerte correlación positiva entre la capacitación del personal y la satisfacción del cliente ( $R$  de Spearman = 0.87,  $p = 0.001$ ). Tanto a nivel internacional como en el presente estudio, queda claro que la inversión en el desarrollo del personal no solo mejora el rendimiento operativo, sino que también incrementa la satisfacción y contribuye a una mayor rentabilidad.

Tanaka y Suzuki (2021) - Japón: El estudio de Tanaka y Suzuki demostró que la distribución eficiente de almacenes y una gestión optimizada de inventarios disminuyeron los costos operativos y mejoraron la valoración económica. Esto coincide con los resultados obtenidos en esta investigación, donde se encontró una correlación muy fuerte entre la gestión de inventarios y la distribución de almacenes ( $R$  de Spearman = 0.95,  $p = 0.014$ ). Al igual que en Japón, las empresas estudiadas en este trabajo mostraron que una gestión eficiente de inventarios tiene un impacto positivo significativo en la distribución de los almacenes y la eficiencia operativa general.

Ramírez y Torres (2019) - México: El estudio de Ramírez y Torres evidenció que la gestión eficiente de inventarios y una adecuada distribución de almacenes mejoraron la eficiencia operativa y la rentabilidad. Estos hallazgos son congruentes con los resultados de esta investigación, que también muestra que una mejor gestión de inventarios y una eficiente distribución de almacenes tienen un efecto positivo en la valoración económica y operativa del departamento administrativo,



destacando la importancia de optimizar estos procesos para lograr mejores resultados financieros.

Smith y Brown (2018) - Australia: Los autores demostraron que la implementación de tecnologías avanzadas y la capacitación del personal mejoraron tanto la productividad como la rentabilidad de las empresas. Estos hallazgos concuerdan con los resultados de esta investigación, donde se observó que la eficiencia operativa, influenciada por una buena capacitación del personal y el uso de tecnología, tiene un efecto positivo significativo en la rentabilidad de la empresa ( $R$  de Spearman = 0.82,  $p = 0.003$ ). En ambos estudios, la mejora de la eficiencia operativa se refleja en una mayor rentabilidad.

Johnson y Lee (2019) - Estados Unidos: El estudio encontró que las empresas con sistemas automatizados de gestión de inventarios lograron una mayor rentabilidad y menores costos operativos. De manera similar, esta investigación muestra que una gestión eficiente de inventarios está fuertemente correlacionada con la mejora en la distribución de almacenes y la reducción de costos operativos, reafirmando la importancia de la automatización y la optimización de los sistemas de gestión de inventarios para lograr una mayor eficiencia operativa y rentabilidad.

Müller y Schmidt (2017) - Alemania: El estudio realizado en Alemania mostró que la eficiencia operativa mejora la rentabilidad de las empresas manufactureras, lo cual está alineado con los resultados de esta investigación, donde se encontró una correlación positiva fuerte



entre la eficiencia operativa y la rentabilidad ( $R$  de Spearman = 0.82,  $p = 0.003$ ). Al igual que en el estudio alemán, en esta investigación se concluye que la eficiencia operativa es crucial para mejorar los márgenes de rentabilidad en las organizaciones.

Gómez y Paredes (2020) - Perú: El estudio de Gómez y Paredes evidenció que la eficiencia operativa tiene un impacto directo en la rentabilidad y valoración económica del departamento administrativo. Estos hallazgos están en línea con los resultados obtenidos en este trabajo, que muestra una correlación significativa entre la eficiencia operativa y la rentabilidad. Ambos estudios subrayan que la mejora continua en los procesos operativos es fundamental para maximizar los resultados financieros y la valoración económica de los departamentos administrativos.

Mendoza y Huamán (2019) - Trujillo: Los autores demostraron que una gestión de inventarios eficiente influye positivamente en la distribución de almacenes y la eficiencia operativa. De manera similar, los resultados obtenidos en este estudio refuerzan esta relación, ya que una gestión de inventarios eficiente está fuertemente correlacionada con una mejor distribución de almacenes y una mayor eficiencia operativa, lo que se refleja en una mejor valoración económica del departamento administrativo.

Flores y Rodríguez (2018) - Arequipa: Los resultados de Flores y Rodríguez indicaron que la capacitación del personal mejora la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. De manera coherente, esta



investigación confirma que una mayor capacitación del personal tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa del departamento administrativo, validando así la importancia de continuar invirtiendo en el desarrollo profesional de los empleados para mejorar los resultados.

Torres y Salazar (2017) - Lima: Los autores encontraron que la capacitación del personal y la implementación de sistemas de control de inventarios mejoran la eficiencia operativa y la rentabilidad de las empresas. Esto coincide con los hallazgos del presente estudio, donde se confirma que la eficiencia operativa y la capacitación del personal tienen un efecto positivo en la rentabilidad y la valoración económica del departamento administrativo, lo que refuerza la relevancia de estas prácticas para el éxito financiero.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se concluye que la valoración económica del Departamento Administrativo está significativamente influenciada por la eficiencia en la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa. Los resultados de la correlación de Spearman ( $R = 0.78$ ,  $p = 0.002$ ) indican que una gestión eficiente contribuyó a una mejora del 27.27% en la percepción de la valoración económica del departamento, destacando su contribución positiva al crecimiento financiero general de la empresa.

**SEGUNDA:** El análisis de los datos muestra una correlación muy fuerte entre la gestión de inventarios y la distribución de almacenes ( $R = 0.95$ ,  $p = 0.014$ ). Aproximadamente el 26.09% de los encuestados percibieron que los procesos de inventario y distribución estaban alineados de manera adecuada, lo que optimizó el uso del espacio de almacén y redujo los costos operativos en un 15%, según estudios comparativos de otros autores. Este resultado refuerza la importancia de la gestión de inventarios para mejorar la eficiencia operativa en el departamento.

**TERCERA:** Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre la capacitación del personal y la satisfacción del cliente ( $R = 0.87$ ,  $p = 0.001$ ). Un 31.82% de los encuestados se mantuvo neutral respecto a la capacitación del personal, pero un 22.73% reconoció que la capacitación mejoró su satisfacción con el servicio recibido. Estudios comparativos indicaron que las empresas que invierten en programas de capacitación mejoran la satisfacción del cliente en hasta un 18%, lo que coincide con la tendencia observada en esta investigación,



destacando la importancia de la formación continua para el personal administrativo.

**CUARTA:** La investigación concluyó que existe una correlación fuerte entre la eficiencia operativa y la rentabilidad del departamento administrativo ( $R = 0.82$ ,  $p = 0.003$ ). Aproximadamente el 27.27% de los encuestados percibieron una mejora significativa en la rentabilidad del departamento administrativo gracias a la eficiencia operativa. Según estudios previos, esta eficiencia contribuye a una reducción del 10% en los costos operativos y un aumento del 12% en la rentabilidad de las empresas, reforzando la idea de que la optimización de procesos es clave para mejorar los resultados financieros.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda que la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur continúe mejorando la valoración económica del Departamento Administrativo, enfocándose en la implementación de nuevas tecnologías y herramientas para la toma de decisiones más rápidas y precisas. Además, se sugiere que se realicen auditorías regulares del desempeño económico del departamento para identificar áreas donde se pueda optimizar el uso de recursos y maximizar el retorno de inversión. Futuros investigadores podrían explorar cómo la adopción de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y el análisis predictivo pueden mejorar aún más la valoración económica de los departamentos administrativos en diferentes industrias.

**SEGUNDA:** Aunque la gestión de inventarios y la distribución de almacenes están estrechamente relacionadas, es crucial que la empresa busque formas de automatizar y mejorar estos procesos, especialmente mediante la adopción de sistemas avanzados de gestión de inventarios y optimización del espacio de almacenamiento. Esto ayudaría a reducir aún más los costos operativos y aumentar la eficiencia, especialmente en los puntos de distribución críticos. Se sugiere explorar opciones de software de inventarios que integren análisis en tiempo real y soluciones de automatización logística. Futuros investigadores podrían examinar la implementación de tecnologías de blockchain en la cadena de suministro, lo que podría mejorar la trazabilidad y la precisión en la gestión de inventarios y distribución.



**TERCERA:** Para mejorar la capacitación del personal y, a su vez, aumentar la satisfacción del cliente, se recomienda establecer un programa continuo de formación y desarrollo, adaptado a las necesidades específicas de los empleados administrativos. Estos programas deben incluir módulos actualizados sobre atención al cliente, gestión de conflictos y el uso eficiente de herramientas tecnológicas. Además, se sugiere monitorear regularmente el impacto de la capacitación en el desempeño del personal y la satisfacción del cliente mediante encuestas post-capacitación y evaluaciones de desempeño. Futuros investigadores podrían investigar el impacto de las nuevas modalidades de aprendizaje, como la capacitación en realidad virtual, en la mejora del rendimiento del personal administrativo y su influencia en la satisfacción del cliente interno y externo.

**CUARTA:** Se recomienda que la empresa busque continuamente optimizar sus procesos administrativos mediante la estandarización de las tareas y la reducción de los errores operativos. Invertir en tecnologías que faciliten la automatización de procesos y el análisis de datos podría ser una solución viable para mantener la eficiencia operativa a largo plazo. Además, se sugiere realizar estudios internos periódicos sobre los cuellos de botella en los procesos operativos y los factores que afectan la rentabilidad, para implementar mejoras de manera proactiva. Futuros investigadores podrían explorar el impacto de la automatización de procesos robóticos (RPA) en la eficiencia operativa y su efecto a largo plazo sobre la rentabilidad en diferentes sectores.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anastasi, A., & Urbina, S. (1997). *Psychological testing*. Prentice Hall.
- Armstrong, M. (2012). *A handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Babbie, E. R. (2013). *The practice of social research*. Cengage Learning.
- Baker, P., & Canessa, M. (2009). Warehouse design: A structured approach. *European Journal of Operational Research*, 193(2), 425-436.
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro*. Pearson Educación.
- Bartholdi, J. J., & Hackman, S. T. (2011). *Warehouse & distribution science*. Georgia Institute of Technology.
- Bolívar, C. (2015). Mapa conceptual. *Scribd*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/415022522/Mapa-Conceptual>
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2013). *Supply chain logistics management*. McGraw-Hill.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2015). *Fundamentals of financial management*. Cengage Learning.
- Castaño, J. (2015). Mapa conceptual: Estrategia. *Slideshare*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/slideshow/mapa-conceptual-estrategia/55066472>
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. ISBN: 9781456269821.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Choque, J., & Calla, M. (2018). Análisis de la rentabilidad de departamentos administrativos en el sector turístico. *Revista de Economía y Negocios de Puno*.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2016). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation*. Pearson.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management*. Pearson UK.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). Wiley.



- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Cronbach, L. J., & Meehl, P. E. (1955). Construct validity in psychological tests. *Psychological Bulletin*, 52(4), 281-302.
- Cruz, P., & Mamani, S. (2019). Impacto de la capacitación del personal en la satisfacción del cliente interno en Puno. *Revista de Administración de Puno*.
- Dessler, G. (2013). *Human resource management*. Pearson.
- EOI. (2013, mayo 15). La teoría de Herzberg. *EOI Blogs*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/#:~:Public%C3%B3su%20obra%20E2%80%9CComo%20motiva,Teor%C3%ADa%20de%20los%20dos%20factores%E2%80%9D>.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. SAGE Publications.
- Flores, J., & Rodríguez, M. (2018). Impacto de la capacitación del personal en la eficiencia administrativa en Arequipa. *Revista de Gestión Empresarial*.
- Flores, L., & Huamán, R. (2018). Valoración económica de la gestión administrativa en empresas de Puno. *Estudios Regionales de Puno*.
- Galindo Lucas, A. (2001). Valoración de empresas en la nueva economía. *Contribuciones a la economía de La Economía de Mercado, virtudes e inconvenientes*. <http://www.eumed.net/cursecon/colaboraciones/index.htm>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principles of managerial finance*. Pearson.
- Gómez, P., & Paredes, R. (2020). Eficiencia operativa y valoración económica en el sector servicios en Lima. *Revista Peruana de Administración*.
- González, L., & Pérez, R. (2018). *Gestión de inventarios y logística en la empresa moderna*. Editorial Patria.
- González, R., & Rojas, M. (2012). *Evaluación financiera y económica de proyectos*. Editorial Limusa. ISBN: 9786070500424.
- Gu, J., Goetschalckx, M., & McGinnis, L. F. (2007). Research on warehouse operation: A comprehensive review. *European Journal of Operational Research*, 177(1), 1-21.



- Hauke, J., & Kossowski, T. (2011). Comparison of values of Pearson's and Spearman's correlation coefficients on the same sets of data. *Quaestiones Geographicae*, 30(2), 87-93.
- Haynes, S. N., Richard, D. C. S., & Kubany, E. S. (1995). Content validity in psychological assessment: A functional approach to concepts and methods. *Psychological Assessment*, 7(3), 238-247.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Johnson, R., & Lee, D. (2019). Gestión de inventarios y eficiencia operativa en grandes corporaciones. *Estudios Internacionales de Logística*.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Harcourt College Publishers.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels*. Berrett-Koehler Publishers.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1-55.
- Martínez, J., & López, A. (2019). *Análisis financiero y económico en empresas*. Editorial Patria. ISBN: 9786074384235.
- Mendoza, L., & Huamán, R. (2019). Gestión de inventarios y su influencia en la distribución de almacenes en Trujillo. *Estudios de Administración y Logística*.
- Murillo, E., & Gómez, R. (2018). *Gestión administrativa y operativa*. Ediciones EAE. ISBN: 9783841771640.
- Noe, R. A. (2017). *Employee training and development*. McGraw-Hill Education.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Pallant, J. (2016). *SPSS survival manual*. McGraw-Hill Education.
- Paredes, J., & Vilca, A. (2021). Eficiencia operativa y su influencia en la rentabilidad en empresas de Puno. *Revista Andina de Estudios Empresariales*.
- Quispe, M., & Yucra, T. (2020). Gestión de inventarios y su efecto en la distribución de almacenes en Puno. *Estudios de Logística y Administración*.
- Ramírez, L., & Contreras, P. (2017). *Evaluación económica y gestión de recursos*. Ediciones Granica. ISBN: 9789506418316.
- Ramírez, M., & Varela, J. (2015). *Indicadores de gestión en la administración*. Ediciones Díaz de Santos. ISBN: 9788499693987.



- Richards, G. (2017). *Warehouse management: A complete guide to improving efficiency and minimizing costs in the modern warehouse*. Kogan Page Publishers.
- Ríos, E., & Quispe, S. (2017). Análisis de la rentabilidad de departamentos administrativos en el sector industrial en Cusco. *Revista Peruana de Economía y Finanzas*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración: Una perspectiva global*. Pearson Educación. ISBN: 9786074427192.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2016). *Fundamentals of corporate finance*. McGraw-Hill Education.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2018). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill
- Sánchez, F., & Pérez, G. (2016). *Valoración económica y gestión empresarial*. Alfaomega Grupo Editor. ISBN: 9786075383350.
- Smith, M., & Brown, T. (2018). Eficiencia y el impacto económico de los departamentos administrativos en empresas medianas y grandes. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.
- Tompkins, J. A., White, J. A., Bozer, Y. A., & Tanchoco, J. M. A. (2010). *Facilities planning*. John Wiley & Sons.
- Torres, A., & Salazar, J. (2017). Evaluación económica de departamentos administrativos en empresas peruanas. *Economía y Administración en Lima*.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Human resources and personnel management*. McGraw-Hill Education.
- Weston, J. F., & Copeland, T. E. (2014). *Managerial finance*. Dryden Press.
- Zar, J. H. (1972). Significance testing of the Spearman rank correlation coefficient. *Journal of the American Statistical Association*, 67(339), 578-580.



# ANEXOS

**ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO: VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la correlación entre valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de inventarios en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022?</p> <p>¿Cuál es la correlación entre la capacitación del personal en la satisfacción del cliente del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la eficiencia operativa del Departamento Administrativo en la rentabilidad de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la gestión de inventarios en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la gestión de inventarios en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022</p> <p>Determinar la correlación entre la capacitación del personal en la satisfacción del cliente del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.</p> <p>Determinar cómo se relaciona la eficiencia operativa del Departamento Administrativo en la rentabilidad de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>La valoración económica del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022 refleja una correlación significativa con la eficiencia en la gestión de inventarios, la capacitación del personal y la eficiencia operativa.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>La gestión eficiente de inventarios tiene un impacto positivo significativo en la distribución de los almacenes del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.</p> <p>La capacitación del personal mejora significativamente la satisfacción del cliente del Departamento Administrativo de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.</p> <p>La eficiencia operativa del Departamento Administrativo tiene un efecto positivo significativo en la rentabilidad de la empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur durante el periodo 2022.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión del Departamento Administrativo</p> <p>Variable dependiente: Valoración Económica del Departamento Administrativo</p>	<p>Gestión de Inventarios</p> <p>Capacitación del Personal</p> <p>Eficiencia Operativa</p> <p>Distribución de Almacenes</p> <p>Satisfacción del Cliente</p> <p>Rentabilidad</p>	<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental transversal</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo - Correlacional</p> <p><b>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo, enfoque cuantitativo</p> <p><b>POBLACIÓN</b> Todos los empleados y directivos del Departamento Administrativo de la empresa DASUR durante el periodo 2022</p> <p><b>MUESTRA</b> 22 trabajadores del Departamento Administrativo de DASUR, periodo 2022</p> <p><b>TÉCNICAS</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario</p>

Nota. Elaboración Propia

## ANEXO 2. CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

### Instrucciones:

Antes de responder, revise cuidadosamente todas las preguntas y elija la opción que represente con mayor precisión su punto de vista o circunstancia colocando una X en el cuadro correspondiente. Asegúrese de responder a todas las preguntas, ya que cada una de ellas es crucial para nuestra investigación. Sus respuestas serán manejadas con total confidencialidad y solo se utilizarán para objetivos de investigación. Si alguna pregunta es ambigua, solicite una aclaración antes de marcar su respuesta. Después de completar el cuestionario, revise cuidadosamente sus respuestas para asegurarse de que no se haya pasado por alto ninguna pregunta y luego entréguelo a la persona encargada de la recopilación de datos. Agradecemos sinceramente su tiempo y cooperación. Considerar:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES	PREGUNTAS DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	1	2	3	4	5
Gestión de Inventarios	1. ¿Considera que el inventario actual refleja de manera precisa la cantidad de productos disponibles en los almacenes?					
	2. ¿Cree que la rotación de inventarios en su departamento es adecuada para evitar el vencimiento de productos?					
	3. ¿Qué tan seguido se revisa y actualiza el inventario de productos perecederos?					
	4. ¿El proceso de pedido de nuevos productos es eficiente y sin demoras significativas?					
	5. ¿Cómo calificaría la puntualidad en la recepción de pedidos por parte de los proveedores?					
	6. ¿En qué medida cree que las pérdidas por vencimiento y deterioro afectan la rentabilidad de su departamento?					
	7. ¿Existen procedimientos claros para minimizar las pérdidas por vencimiento y deterioro de productos?					
Capacitación del Personal	8. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación relevante para su puesto?					
	9. ¿La capacitación que recibe es suficiente para desempeñar sus tareas de manera efectiva?					
	10. ¿Participa activamente en los programas de capacitación ofrecidos por la empresa?					
	11. ¿Cree que los programas de capacitación son accesibles y están bien organizados?					
	12. ¿Considera que la capacitación recibida ha mejorado su desempeño laboral?					
	13. ¿Recibe retroalimentación regular sobre su desempeño después de completar las capacitaciones?					
Eficiencia Operativa	14. ¿Existen herramientas y recursos suficientes para desempeñar sus tareas de manera eficiente?					
	15. ¿Los procesos administrativos se completan en un tiempo razonable?					
	16. ¿Existen procedimientos claros para optimizar el tiempo en el procesamiento de tareas?					
	17. ¿Con qué frecuencia se cometen errores en los procesos administrativos de su departamento?					
	18. ¿Se toman medidas correctivas oportunas cuando se identifican errores en los procesos administrativos?					
	19. ¿Considera que los costos operativos están bien gestionados en su departamento?					
	20. ¿Se realiza un seguimiento regular de los costos operativos por unidad de producción?					



**ANEXO 3**

**CUESTIONARIO DE VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

**Instrucciones:**

Antes de responder, revise cuidadosamente todas las preguntas y elija la opción que represente con mayor precisión su punto de vista o circunstancia colocando una X en el cuadro correspondiente. Asegúrese de responder a todas las preguntas, ya que cada una de ellas es crucial para nuestra investigación. Sus respuestas serán manejadas con total confidencialidad y solo se utilizarán para objetivos de investigación. Si alguna pregunta es ambigua, solicite una aclaración antes de marcar su respuesta. Después de completar el cuestionario, revise cuidadosamente sus respuestas para asegurarse de que no se haya pasado por alto ninguna pregunta y luego entréguelo a la persona encargada de la recopilación de datos. Agradecemos sinceramente su tiempo y cooperación. Considerar:

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Adecuado	Alto	Muy alto

DIMENSIONES	PREGUNTAS DE EVALUACIÓN DE LA VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	1	2	3	4	5
Distribución de Almacenes	1. ¿Cómo calificaría la eficiencia con la que se utiliza el espacio en los almacenes?					
	2. ¿Cómo evaluaría la cantidad de espacio disponible para almacenar productos de manera organizada?					
	3. ¿Cómo calificaría la facilidad de acceso a los productos almacenados?					
	4. ¿Cómo evaluaría el etiquetado y la clasificación de los productos en los almacenes?					
	5. ¿Cómo calificaría el nivel de congestión en los almacenes que afecta el movimiento y acceso a los productos?					
	6. ¿Cómo evaluaría el impacto de la congestión en la eficiencia operativa del departamento?					
Satisfacción del Cliente	7. ¿Cómo calificaría su satisfacción con las condiciones de trabajo en el departamento administrativo?					
	8. ¿Cómo evaluaría el nivel de valoración y reconocimiento de su trabajo por parte de la empresa?					
	9. ¿Cómo calificaría la rapidez con la que se atienden las solicitudes de los clientes internos?					
	10. ¿Cómo evaluaría su satisfacción con el tiempo de respuesta a las solicitudes que realiza al departamento administrativo?					
	11. ¿Cómo calificaría la efectividad con la que se resuelven los problemas que reporta?					
	12. ¿Cómo evaluaría su satisfacción con la calidad de las soluciones proporcionadas por el departamento administrativo?					
Eficiencia Operativa	13. ¿Cómo calificaría la rentabilidad de las inversiones realizadas en el departamento administrativo?					
	14. ¿Cómo evaluaría el impacto de las mejoras implementadas en el departamento sobre la rentabilidad de la empresa?					
	15. ¿Cómo calificaría la contribución del departamento administrativo al aumento del beneficio neto de la empresa?					
	16. ¿Cómo evaluaría la relación entre los costos operativos del departamento administrativo y los beneficios obtenidos?					
	17. ¿Cómo calificaría el balance entre los costos incurridos y los beneficios generados por el departamento administrativo?					
	18. ¿Cómo evaluaría la efectividad de las medidas implementadas para optimizar la relación costo-beneficio en el departamento administrativo?					
	19. ¿Cómo calificaría la necesidad de que la empresa invierta más en el departamento administrativo para mejorar la rentabilidad?					
20. ¿Cómo evaluaría la eficiencia con la que el departamento administrativo ha manejado los recursos disponibles?						



### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Elvis Roque Claros
- 1.2 Grado académico: Magister Scientiae
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente UNA - Puno
- 1.4 Título de la Investigación: Valoración Económica del Departamento Administrativo de la Empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur, Periodo 2022.
- 1.5 Autor del instrumento: Nancy Choqqe Salinas.
- 1.6 Escuela profesional: Economía y Negocios Internacionales.
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión del Departamento Administrativo

INDICADORES	CRITERIOS CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Compren de los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					3.2	6.0
TOTAL						9.2

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 2.0):  $9.2 \times 2.0 = 18.4$  .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Podemos aplicar el instrumento que generara resultados confiables.

Lugar y fecha: Juliaca 14 de julio del 2024

  
 Ing<sup>o</sup> M.Sc. Elvis Roque Claros  
 C.I.P. N° 82002



### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Yupanqui Bendita Cesar Enrique
- 1.2 **Grado académico:** Magister Scientiae.
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente de la Universidad Nacional de Juliaca - UNAJ
- 1.4 **Título de la Investigación:** Valoración Económica del Departamento Administrativo de la Empresa Distribuidora y Abarrotera del Sur, Periodo 2022.
- 1.5 **Autor del instrumento:** Nancy Choque Salinas.
- 1.6 **Escuela profesional:** Economía y Negocios Internacionales.
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Gestión del Departamento Administrativo

INDICADORES	CRITERIOS CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					<b>3.2</b>	<b>6.0</b>
<b>TOTAL</b>						<b>9.2</b>

**VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 2.0):** 9.2 x 2.0 = 18.4 .....

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Podemos aplicar el instrumento que generara resultados confiables.

**Lugar y fecha:** Juliaca 15 de julio 2024

  
 Ing. Cesar Enrique Yupanqui Bendita  
 MAGISTER SCIENTIAE  
 CIP- 88114  
 Firma y Posfirma del experto  
 DNI: 01320693



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 30-09-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: NANCY CHOQQUE SALINAS

Dirección: AV. JESUS NRO 613 CIUDAD NUEVA ALTO PUNO YANAMAYO - PUNO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: 910806709 email: choqquenancy@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: VALORACIÓN ECONÓMICA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA Y ABARROTERA DEL SUR, PERIODO 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión administrativa, rentabilidad, organización, dirección, control.

¿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, entre 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: TEORÍA ECONÓMICA - P16

*Nanagaly*



30-09-2024

Firma de Autor

huella digital

Fecha