



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



**IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO
PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL
EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YENY ROCIO TAPIA ADCO

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

JULIACA – PERÚ

2024



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

**IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO
PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL
EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YENY ROCIO TAPIA ADCO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. RICHARD GONDORI CRUZ

PRIMER MIEMBRO

: 
M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



RESOLUCIÓN N° 041-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 11 de julio de 2024.

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-8722 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 10 de julio de 2024 y el expediente: 2024-08224 (título) de fecha 10 de julio de 2024, del (la) bachiller **YENY ROCIO TAPIA ADCO** quien solicita *nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada **IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024**, conducente a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de **INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 046-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 103-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8º, 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 a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024**, del bachiller **YENY ROCIO TAPIA ADCO**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.
Primer miembro : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.
Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO.
Asesor: : Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ.

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

Modalidad, Lugar : Virtual, Plataforma Virtual (Cisco Webex Meet).
Fecha, Hora : 12 de julio de 2024, 10:40 Horas.

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 archívese.

Arco 2024
JCHM v1.5
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



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

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 103-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 13 de Junio de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-6490 de fecha 30 de Mayo de 2024, del Bach. **YENY ROCIO TAPIA ADCO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **YENY ROCIO TAPIA ADCO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024**, conducente para optar el Título profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**.

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.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **YENY ROCIO TAPIA ADCO**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



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

C.c.
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 046-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 15 de abril de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-3006 de fecha 05 de abril de 2024, del (la) Bach. **YENY ROCIO TAPIA ADCO**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **YENY ROCIO TAPIA ADCO**, solicito la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024**; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

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.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, ratifico la propuesta del Asesor Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulada: **IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **YENY ROCIO TAPIA ADCO**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHMI v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTROS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	9%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
6	edmetic.es Fuente de Internet	<1%
7	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
	aerospaceexport.com	




Metadatos Complementarios



Título de la tesis	
IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Yeny Rocio Tapia Adco
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70203983
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-4812-638X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Oscar Gonzalo Apaza Perez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42431259
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2464-5730
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Herrera Miranda
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Richard Condori Cruz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Pinto Larico
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41742156



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas - P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Localidad: Juliaca Latitud: S 15° 29' 27" Longitud: O 70° 07' 37"</p>  <p>https://maps.app.goo.gl/DMqHJ62L6xaf6KWd6</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2024 – Julio 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04 Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

[Signature]
Ing. Ivan Darío Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo YENY ROCIO TAPIA ADCO, identificado con DNI Nro. 70203983, en mi condición de egresado de:

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

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

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

IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO

PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL

EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024

Asesorado por: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

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 07 de octubre del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres por su constante apoyo y dedicación al guiarme a lo largo de la vida, permitiéndome perseguir mis aspiraciones y luchar por mis objetivos de forma independiente sin limitaciones, y dándome la libertad necesaria para llegar a este punto.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la resiliencia para completar esta investigación y a mi familia por su apoyo inquebrantable y a la población total encuestada incluía tanto la población absoluta como la administrativa.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA i
AGRADECIMIENTO..... ii
ÍNDICE GENERAL..... iii
ÍNDICE DE TABLAS vi
ÍNDICE DE FIGURAS viii
RESUMEN..... x
ABSTRACT xii
INTRODUCCIÓN..... xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Análisis de la situación problemática. 1
1.2 Planteamiento del problema..... 2
 1.2.1 Problema general..... 2
 1.2.2 Problemas específicos. 2
1.3 Objetivos de la investigación. 2
 1.3.1 Objetivo general 2
 1.3.2 Objetivos específicos..... 3
1.4 Justificación de la investigación..... 3
 1.4.1 Justificación técnica. 3
 1.4.2 Justificación económica. 3
 1.4.3 Justificación social. 4
1.5 Hipótesis de la investigación..... 4
 1.5.1 Hipótesis general. 4
 1.5.2 Hipótesis específicas. 4
1.6 Variables e indicadores..... 4
 1.6.1 Variable independiente..... 4
 1.6.2 Variable dependiente. 5
1.7 Operacionalización de variables. 6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación..... 7



2.1.1 Antecedentes internacionales.	7
2.1.2 Antecedente nacional.	9
2.1.3 Antecedente local.	12
2.2 Bases teóricas.....	13
2.2.1 Herramienta tecnológica.....	13
2.2.2 Gestión de la cadena de suministro (SCM).	15
2.2.3 Importancia de la gestión de la cadena de suministro.	21
2.2.4 Ventajas y desventajas de la gestión de la cadena de suministro.	22
2.2.5 Gestión empresarial.....	24
2.2.6 Importancia de la Gestión empresarial.	30
2.3 Marco conceptual.....	32
2.3.1 Gestión empresarial.....	32
2.3.2 Gestión de la cadena de suministro.	32
2.3.3 Herramienta tecnológica.....	33
2.3.4 Optimización.	33
2.3.5 Sostenibilidad.	33

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la investigación.....	34
3.2 Método de la investigación.	34
3.3 Nivel y tipo de la investigación.....	35
3.3.1 Nivel de la investigación.	35
3.3.2 Tipo de la investigación.	35
3.4 Población y muestra.....	36
3.4.1 Población.....	36
3.4.2 Muestra.....	36
3.5 Descripción de la empresa de investigación.....	37
3.5.1 Datos generales de la empresa.....	37
3.6 Técnicas e instrumentos.....	37
3.6.1 Técnicas de recolección de datos.	37
3.6.2 Instrumentos, de recolección de datos.....	38
3.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos.	38
3.7.1 Validez de instrumentos.	38
3.7.2 Confiabilidad de instrumentos.....	39
3.8 Plan de la investigación.....	40



3.8.1 Desarrollo del plan de investigación. 40

3.8.2 Procesamiento y análisis de datos. 44

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados. 45

4.1.1 Resultados de la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. 45

4.1.1.1 Resultados generales de la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. 66

4.1.2 Resultados del desarrollo de la gestión de la cadena de suministro para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. 69

4.1.3 Resultados del impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. 76

4.1.3.1 Resultados generales del impacto de la gestión de la cadena de suministro en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. 97

CONCLUSIONES 102

RECOMENDACIONES 103

REFERENCIAS 104

ANEXOS 107



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	6
Tabla 2 Ventajas y desventajas de la gestión de la cadena de suministro.	23
Tabla 3 Muestra.	36
Tabla 4 Validación.	39
Tabla 5 Fiabilidad del instrumento.	40
Tabla 6 Aportas ideas para lograr los objetivos.	46
Tabla 7 Se desarrollan objetivos estratégicos.	47
Tabla 8 Se desarrollan estrategias de cambio empresarial.	48
Tabla 9 Se alcanzan los objetivos establecidos.	49
Tabla 10 Cumples con tus responsabilidades asignadas.	50
Tabla 11 Ambientes utilizados de manera correcta.	51
Tabla 12 Usas los recursos que facilitan tu labor.	52
Tabla 13 Se lleva registro de los niveles de stock.	53
Tabla 14 Le motivan al cumplimiento de sus labores.	54
Tabla 15 Realizas más labores que las asignadas.	55
Tabla 16 Recibe capacitación.	56
Tabla 17 Se toman medidas para mantener la satisfacción del personal.	57
Tabla 18 Se realizan actividades de promociones de productos.	58
Tabla 19 Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes.	59
Tabla 20 Comunicas tu pensar a tu jefe sobre la librería.	60
Tabla 21 Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes.	61
Tabla 22 Cumples con los objetivos planteados.	62
Tabla 23 Existe una comunicación fluida con tu jefe.	63
Tabla 24 Existe control de cumplimiento de labores.	64
Tabla 25 Existe control de la gestión empresarial.	65
Tabla 26 Resultado general de la situación actual de la gestión empresarial.	66
Tabla 27 Resultado general de la encuesta.	68
Tabla 28 Resultado por niveles de la gestión empresarial.	69
Tabla 29 Gestión de la cadena de suministro (SCM).	70
Tabla 30 Cronograma de actividades.	72
Tabla 31 Post test aportas ideas para lograr los objetivos.	77
Tabla 32 Post test se desarrollan objetivos estratégicos.	78



Tabla 33	<i>Post test se desarrollan estrategias de cambio empresarial.</i>	79
Tabla 34	<i>Post test se alcanzan los objetivos establecidos.</i>	80
Tabla 35	<i>Post test cumples con tus responsabilidades asignadas.</i>	81
Tabla 36	<i>Post test ambientes utilizados de manera correcta.</i>	82
Tabla 37	<i>Post test usas los recursos que facilitan tu labor.</i>	83
Tabla 38	<i>Post test se lleva registro de los niveles de stock.</i>	84
Tabla 39	<i>Post test le motivan al cumplimiento de sus labores.</i>	85
Tabla 40	<i>Post test realizas más labores que las asignadas.</i>	86
Tabla 41	<i>Post test recibe capacitación.</i>	87
Tabla 42	<i>Post test se toman medidas para mantener la satisfacción del personal.</i>	88
Tabla 43	<i>Post test se realizan actividades de promociones de productos.</i>	89
Tabla 44	<i>Post test se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes.</i>	90
Tabla 45	<i>Post test comunicas tu pensar a tu jefe sobre la librería.</i>	91
Tabla 46	<i>Post test se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes.</i>	92
Tabla 47	<i>Post test cumples con los objetivos planteados.</i>	93
Tabla 48	<i>Post test existe una comunicación fluida con tu jefe.</i>	94
Tabla 49	<i>Post test existe control de cumplimiento de labores.</i>	95
Tabla 50	<i>Post test existe control de la gestión empresarial.</i>	96
Tabla 51	<i>Resultado general del impacto en la gestión empresarial.</i>	97
Tabla 52	<i>Resultado general de la encuesta.</i>	99
Tabla 53	<i>Resultado por niveles del impacto en la gestión empresarial.</i>	99
Tabla 54	<i>Resultados de los niveles del antes y después de la gestión empresarial.</i>	100



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Herramientas tecnológicas.</i>	14
Figura 2 <i>Gestión de la cadena de suministro (SCM).</i>	20
Figura 3 <i>Importancia de la cadena de suministro.</i>	22
Figura 4 <i>Importancia de la gestión empresarial.</i>	32
Figura 5 <i>Aportas ideas para lograr los objetivos.</i>	47
Figura 6 <i>Se desarrollan objetivos estratégicos.</i>	48
Figura 7 <i>Se desarrollan estrategias de cambio empresarial.</i>	49
Figura 8 <i>Se alcanzan los objetivos establecidos.</i>	50
Figura 9 <i>Cumples con tus responsabilidades asignadas.</i>	51
Figura 10 <i>Ambientes utilizados de manera correcta.</i>	52
Figura 11 <i>Usas los recursos que facilitan tu labor.</i>	53
Figura 12 <i>Se lleva registro de los niveles de stock.</i>	54
Figura 13 <i>Le motivan al cumplimiento de sus labores.</i>	55
Figura 14 <i>Realizas más labores que las asignadas.</i>	56
Figura 15 <i>Recibe capacitación.</i>	57
Figura 16 <i>Se toman medidas para mantener la satisfacción del personal.</i>	58
Figura 17 <i>Se realizan actividades de promociones de productos.</i>	59
Figura 18 <i>Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes.</i>	60
Figura 19 <i>Comunicas tu pensar a tu jefe sobre la librería.</i>	61
Figura 20 <i>Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes.</i>	62
Figura 21 <i>Cumples con los objetivos planteados.</i>	63
Figura 22 <i>Existe una comunicación fluida con tu jefe.</i>	64
Figura 23 <i>Existe control de cumplimiento de labores.</i>	65
Figura 24 <i>Existe control de la gestión empresarial.</i>	66
Figura 25 <i>Resultado del nivel actual de la gestión empresarial.</i>	69
Figura 26 <i>Arquitectura de la gestión de la cadena de suministro.</i>	73
Figura 27 <i>Proceso de compra.</i>	74
Figura 28 <i>Proceso de almacenamiento.</i>	75
Figura 29 <i>Proceso de comercialización.</i>	76
Figura 30 <i>Post test aportas ideas para lograr los objetivos.</i>	77
Figura 31 <i>Post test se desarrollan objetivos estratégicos.</i>	78
Figura 32 <i>Post test se desarrollan estrategias de cambio empresarial.</i>	79
Figura 33 <i>Post test se alcanzan los objetivos establecidos.</i>	80
Figura 34 <i>Post test cumples con tus responsabilidades asignadas.</i>	81



Figura 35 *Post test ambientes utilizados de manera correcta.....* 82

Figura 36 *Post test usas los recursos que facilitan tu labor.* 83

Figura 37 *Post test se lleva registro de los niveles de stock.....* 84

Figura 38 *Post test le motivan al cumplimiento de sus labores.* 85

Figura 39 *Post test realizas más labores que las asignadas.* 86

Figura 40 *Post test recibe capacitación.* 87

Figura 41 *Post test se toman medidas para mantener la satisfacción del personal.....* 88

Figura 42 *Post test se realizan actividades de promociones de productos.* 89

Figura 43 *Post test se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes.....* 90

Figura 44 *Post test comunicas tu pensar a tu jefe sobre la librería.....* 91

Figura 45 *Post test se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes.* 92

Figura 46 *Post test cumples con los objetivos planteados.* 93

Figura 47 *Post test existe una comunicación fluida con tu jefe.* 94

Figura 48 *Post test existe control de cumplimiento de labores.* 95

Figura 49 *Post test existe control de la gestión empresarial.* 96

Figura 50 *Resultado del nivel del impacto en la gestión empresarial.* 100

Figura 51 *Comparación de resultados del antes y después de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial.....* 101



RESUMEN

El presente trabajo cuya denominación es **“IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA LIBRERÍA AKEMY DE LA CIUDAD DE JULIACA”**

Como objetivo general se planteó. Implementar una herramienta tecnológica para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy de la ciudad de Juliaca, como primer objetivo específico. Analizar la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C., como segundo objetivo específico. Desarrollar la gestión de la cadena de suministro (SCM) para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C., como tercer y último objetivo específico. Evaluar el impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.

El presente trabajo es de diseño de investigación no experimental, de un método inductivo, de nivel explicativo y de tipo descriptivo, como población se tomó a los colaboradores de la librería que son 15 individuos, y como muestra, no probabilística.

El desarrollo del primer objetivo específico, La situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C., tras la aplicación de la encuesta con la percepción de los colaboradores, cuyos resultados se sintetizaron en tres niveles, el nivel alto fue de 11.33% el nivel medio 17.66%, mientras que el nivel bajo alcanzó el 71.010%, estos resultados indican que es de un nivel bajo.

El segundo objetivo específico, El desarrollo de la gestión de la cadena de suministro (SCM), se realizaron diferentes acciones y como estrategias fueron, realizar inventarios, mantener un stock mínimo, contar con productos innovadores, establecer ofertas, mantener diversidad y calidad de productos, teniendo un costo de 1300.00 S/.



El cuanto al tercer y último objetivo específico, Se evaluó el impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM) a través del cuestionario, los resultados sintetizados en tres niveles representado por el nivel alto por el 86%, el nivel medio 10% y el nivel bajo 4%, estos resultados nos indicaron que el impacto es positivo y significativo para la librería Akemy S.A.C.

Palabras claves: Implementación, Herramienta tecnológica, gestión empresarial.



ABSTRACT

The present work whose name is "IMPLEMENTATION OF A TECHNOLOGICAL TOOL TO OPTIMIZE THE BUSINESS MANAGEMENT OF THE AKEMY BOOKSTORE IN THE CITY OF JULIACA"

The general objective was raised. Implement a technological tool to optimize the business management of the Akemy bookstore in the city of Juliaca, as the first specific objective. Analyze the current situation of the business management of the Akemy S.A.C. bookstore, as a second specific objective. Develop supply chain management (SCM) to optimize the business management of the Akemy S.A.C. bookstore, as the third and last specific objective. Evaluate the impact of supply chain management (SCM) on the business management of the Akemy S.A.C bookstore.

The present work has a non-experimental research design, an inductive method, an explanatory level and a descriptive type, as the population the collaborators of the bookstore were taken, who are 15 individuals, and as a sample, non-probabilistic.

The development of the first specific objective, The current situation of the business management of the Akemy S.A.C. bookstore, after the application of the survey with the perception of the collaborators, whose results were synthesized in three levels, the high level was 11.33%. medium 17.66%, while the low level reached 71.010%, these results indicate that it is a low level.

The second specific objective, the development of supply chain management (SCM), different actions were carried out and the strategies were to carry out inventories, maintain a minimum stock, have innovative products, establish offers, maintain diversity and quality of products. , having a cost of 1300.00 S/.



Regarding the third and last specific objective, the impact of supply chain management (SCM) was evaluated through the questionnaire, the results synthesized in three levels represented by the high level by 86%, the medium level by 10%. and the low level 4%, these results indicated that the impact is positive and significant for the Akemy S.A.C bookstore.

Keywords: Implementation, technological tool, business management.



INTRODUCCIÓN

Optimizar la gestión empresarial es crucial para que las empresas en un clima empresarial competitivo y dinámico sigan siendo relevantes y exitosas. Las herramientas tecnológicas son cruciales para permitir a las empresas mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en este entorno.

Varias herramientas tecnológicas para mejorar la administración empresarial incluyen sistemas de gestión empresarial (ERP), software de análisis de datos, programas de gestión de proyectos, herramientas de colaboración y otras soluciones. Estas soluciones permiten a las empresas supervisar de manera eficiente sus recursos, procedimientos y actividades en todos los niveles de la empresa.

Examinaremos cómo las herramientas tecnológicas podrían influir en la gestión empresarial y proporcionaremos ejemplos de áreas clave en las que estas herramientas pueden mejorar el rendimiento y la competitividad de las empresas. El texto cubrirá las ventajas que estas tecnologías pueden ofrecer a las organizaciones, así como las dificultades que pueden surgir durante su instalación y aceptación.

A continuación se detallan los cuatro capítulos desarrollados que son los siguientes:

El capítulo I: presenta el problema general y específico. para luego esbozar dichos objetivos, seguido por las justificaciones para luego presentar las hipótesis y finalmente la operación de variables.

El capítulo II: comienza con los antecedentes de la investigación en el ámbito internacional, nacional y local, seguido por el marco teórico y se concluye debatiendo los fundamentos teóricos.



El capítulo III: presenta la metodología de investigación formulado. Así como el diseño del estudio, seguido por el tipo y el nivel de investigación. Enseguida se establece la población y la muestra para el presente estudio.

El capítulo IV: ofrece un análisis y una discusión exhaustivos de los resultados, utilizando ayudas visuales como tablas, gráficos y cuadros. El propósito es ofrecer una visión completa de la investigación llevada a cabo de acuerdo con los objetivos del estudio.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Análisis de la situación problemática

Perú enfrenta desafíos debido a la falta de tecnología, lo que dificulta el desarrollo de las empresas y la gestión empresarial eficiente. Una ilustración evidente de esta deficiencia es que el 85% de las micro y pequeñas empresas peruanas no utilizan software de gestión de inventarios, lo que genera problemas en el control de existencias y pérdida de mercancías por conocimiento insuficiente sobre la demanda de los artículos (Mendoza, 2018).

En la sociedad globalizada y competitiva actual, es fundamental que las empresas incorporen herramientas científicas y tecnológicas para llevar a cabo eficazmente sus operaciones comerciales diarias.

Por lo expuesto en la Librería Akemy S.A.C., Actualmente existe una carencia importante en la Gestión Empresarial, causada por varios problemas que impiden a la empresa crecer económicamente, establecerse y competir eficazmente en el mercado. Esta deficiencia es una de las razones clave del escenario actual. El negocio está experimentando un desconocimiento administrativo por parte del responsable, lo que genera desorganización



en los documentos de entrada y salida de mercancías. Esta metodología tradicional ha provocado la mala colocación y pérdida de guías de productos, dificultando el crecimiento de la empresa en un mercado competitivo, por otra parte, no permite desarrollar estrategias adecuadas, y que la organización opere con dirección o con una imagen clara de sus objetivos. Además, la escasez ocasional de productos impide que la empresa satisfaga la demanda comercial, lo que da lugar a varios clientes insatisfechos cuyas demandas siguen sin satisfacerse.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 *Problema general*

¿Cómo implementar una cadena de suministro para optimizar la gestión empresarial en la librería Akemy Juliaca 2024?

1.2.2 *Problemas específicos*

- a. ¿Cuál es la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024?
- b. ¿Cómo desarrollar la herramienta tecnológica para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024?
- c. ¿Cuál es el impacto de la herramienta tecnológica en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 *Objetivo general*

Implementar una herramienta tecnológica para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy de la ciudad de Juliaca.



1.3.2 *Objetivos específicos*

- a.** Analizar la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024.
- b.** Desarrollar la gestión de la cadena de suministro (SCM) para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024.
- c.** Determinar el impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024.

1.4 **Justificación de la investigación**

1.4.1 *Justificación técnica*

La integración de herramientas tecnológicas en la gestión empresarial en la librería ofrece varias ventajas, como una mayor eficiencia operativa, un mejor control de inventario, un servicio al cliente individualizado, una mayor visibilidad del mercado y una toma de decisiones informada. Estas herramientas son cruciales para mantenerse competitivo y relevante en un entorno corporativo dinámico y en constante cambio.

1.4.2 *Justificación económica*

La utilización de herramientas tecnológicas en la gestión empresarial en la librería puede generar ventajas económicas, como menores gastos operativos, mejor utilización del espacio y el almacenamiento, mayor eficacia operativa, mayores ventas y una mejor toma de decisiones. Estas ventajas mejoran la rentabilidad general y el éxito económico de la librería.



1.4.3 Justificación social

La utilización de herramientas tecnológicas en la gestión empresarial en la librería se justifica en el ámbito social ya que mejoran el acceso a la educación y la cultura, promueven la inclusión digital, fomentan la lectura y la alfabetización, facilitan la interacción comunitaria y ayudan a preservar el patrimonio cultural. Esto mejora la posición de la librería como un centro comunitario crucial y un lugar para el desarrollo intelectual y social.

1.5 Hipótesis de la investigación

1.5.1 Hipótesis general

La herramienta tecnológica para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy de la ciudad de Juliaca, se basará en diferentes acciones.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a. La situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024, será regular.
- b. La gestión de la cadena de suministro (SCM) para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024, tendrá diversas acciones.
- c. El impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024, será positiva.

1.6 Variables e indicadores

1.6.1 Variable independiente

Gestión Empresarial



Indicadores:

- Nivel de cumplimiento de objetivos.
- Nivel de asignación de responsabilidades.
- Nivel de motivación del personal.
- Estado del clima laboral.
- Nivel de logros del personal.

1.6.2 Variable dependiente

Herramienta Tecnológica

Dimensiones:

- Nivel de mejoramiento de competitividad.
- Nivel de mejoramiento de la toma de decisiones.

1.7 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables.

Variable independiente	Definición	Dimensión	Indicador	Instrumentos de medición
Gestión Empresarial	La gestión empresarial es la coordinación estratégica y la supervisión de los recursos de una organización mediante la planificación, organización, dirección y control. El objetivo es maximizar las ganancias o lograr los objetivos de la empresa.	Planificación	Nivel de cumplimiento de objetivos.	Observación. Cuestionario.
		Organización	Nivel de asignación de responsabilidades.	
		Personal	Nivel de motivación del personal.	
		Dirección	Estado del clima laboral.	
		Control	Nivel de logros del personal.	
Variable dependiente	Definición	Dimensión	Indicador	Instrumentos de medición
Herramienta Tecnológica	Las herramientas tecnológicas pueden realizar de manera eficiente varias tareas, lo que genera ahorros de tiempo y costos.	Gestión de la cadena de suministro.	Nivel óptimo de coordinación entre los componentes logísticos.	Observación.
			Nivel de reducción de costos.	
			Nivel de satisfacción de clientes.	

Nota. Adaptado a la empresa.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Según, Rodríguez (2019) en su proyecto “Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización Serdan” Serdan S.A. y Misión temporal LTDA son las empresas que serán convocadas por SERDAN para los efectos de esta invitación. El presente llamado a propuestas tiene como objetivo obtener propuestas que proporcionen un software de “Gestión Documental” que cumpla con los requisitos de Serdan S.A. y Misión temporal LTDA. Este software permite controlar el flujo y la gestión documental dentro de los procesos, lo que a su vez aumenta la eficiencia y la confianza en la posibilidad de utilizar información oportuna y precisa para la toma de decisiones.

Con el fin de garantizar la calidad en la prestación de servicios de radiodifusión y comunicaciones, el software elegido debe optimizarse para dichas funciones. El programa debe ser resiliente, flexible, escalable y compatible con los sistemas informáticos que requiere el mercado. Además, si es factible, la aplicación debería estar diseñada por y para documentalistas. Ambas características son deseables.



Por otro lado, Sánchez (2021) en su proyecto “Adaptación de herramientas tecnológicas para optimizar procesos, practicas organizaciones y seguimiento de resultados sin ánimo de lucro.” Este estudio se centra en la implementación y personalización del software Bitrix24 en el Banco de Alimentos de Bogotá, una organización sin fines de lucro establecida para proporcionar alimentos a personas desfavorecidas. El proyecto reveló que el Banco de Alimentos carecía de recursos tecnológicos, lo que impulsó la iniciativa de consolidar y optimizar los procesos de recolección y almacenamiento de datos, fomentar una cultura corporativa y realizar un diagnóstico para demostrar la percepción y el impacto de la gestión social en el sector de formación. La ausencia de herramientas tecnológicas en este ámbito genera diversas necesidades apremiantes que requieren atención inmediata. Los nuevos desafíos corporativos deben abordarse cumpliendo con los requisitos actuales. Estos desafíos presentan una oportunidad de cambio y nuevos enfoques para lograr los objetivos del área. La implementación de una herramienta tecnológica tiene como objetivo identificar debilidades en los procesos operativos y establecer prioridades para optimizarlos. La toma de decisiones debe estar de acuerdo con los objetivos establecidos para lograr mejoras en los plazos de entrega. Realizar tareas de manera eficiente y maximizar el uso del potencial humano disponible. Se ha completado la implementación y ejecución del programa Bitrix24. Esta herramienta apoya y facilita cambios, permitiendo al Banco de Alimentos alinear sus procesos con buenas prácticas organizacionales e implementar estrategias para fortalecer, apoyar y monitorear su trabajo con fundaciones aliadas.

Chávez, (2020) en su trabajo “Análisis del uso de las herramientas informáticas para la gestión de activos empresariales en las empresas del sector alimenticio registradas en la cámara de la Pyme.” Empresas de todos los tamaños poseen activos físicos que se supone deben proporcionar beneficios económicos. Sin una gestión adecuada, la confiabilidad de una empresa puede verse comprometida.



A nivel global, hay un énfasis creciente en la gestión de activos físicos en las empresas para establecer un sistema que garantice un rendimiento y una longevidad óptimos. Estos sistemas se conocen como EAM, que significa Enterprise Asset Management o Gestión de Activos Empresariales en español.

Existen varias opciones en la industria de sistemas informáticos, como Infor EAM, IBM Maximo y eMaint. Estas aplicaciones permiten la gestión de activos.

La gestión de activos puede utilizar el modelo PAS 55, derivado de las tecnologías de la información, como un marco completo para implantar un modelo de gestión de activos físicos de la empresa.

Sin embargo, utilizaremos como referencias para la aplicación empresas registradas en el sector alimentario de la CAPEIPI. Se realizará un estudio para describir el sector y sus subsectores en términos de gestión de activos. La recopilación de datos implica medir y documentar la información recopilada de fuentes primarias como encuestas y fuentes secundarias como bibliografías, tesis, revistas y datos estadísticos. El examen del material revela que las empresas del sector alimentario poseen una comprensión fundamental de los activos de gestión de alimentos y su importancia en el entorno empresarial. Como respuesta a esta comprensión limitada de la gestión de activos, este documento describe los componentes de los sistemas y el modelo apropiado a utilizar para la implementación.

2.1.2 Antecedente nacional

Según, Rasco (2020) en su trabajo “Implementación de una herramienta tecnológica Enterprise Resource Planning (ERP) y su impacto en la gestión empresarial de la empresa C&M Cajamarca.” Actualmente, un gran número de empresas están trabajando con el objetivo de aumentar su rentabilidad e incorporar tecnología a sus operaciones. Con ello, intentan mejorar su gestión empresarial y optimizar sus procesos. A pesar de esto, estas



empresas aún no han adoptado la cultura de la tecnología y no están dispuestas a adaptarse a la era tecnológica contemporánea. Además, tienen poco interés en gastar dinero en la implementación de una aplicación informática que les ayude en su gestión. Por tal motivo, el propósito de esta investigación fue determinar el impacto que tuvo la implementación de una herramienta ERP en el modelo de gestión de la empresa C&M EIRL. Este estudio fue de tipo preexperimental, lo que significó que la muestra fue analizada desde dos momentos diferentes en el tiempo: uno antes de la implementación del ERP y otro después de su implementación. Se realizó una prueba estadística debido al carácter cuantitativo de la información y a la recogida de muestras relacionadas. El análisis estadístico reveló un nivel de significación inferior a 0,06, lo que indica que la introducción de un sistema ERP tuvo un efecto beneficioso en la gestión empresarial de la compañía. La implantación de Odoo permitió a la organización aumentar su competitividad y eficiencia, lo que se tradujo en una mejora de los procedimientos y una reducción sustancial del tiempo dedicado al almacenamiento, procesamiento y toma de decisiones en materia de información.

Además, Alvan (2019) en su proyecto "La Gestión de las Tecnologías de la Información y su Impacto en la Gestión Administrativa en la organización JOAO Motopartes SRL – Iquitos, 2019, tuvo como objetivo: Determinar

El estudio examina el impacto de la gestión de tecnologías de la información en la gestión administrativa de la Empresa JOAO en Iquitos en el año 2019. La hipótesis es que la gestión de las tecnologías de la información impacta sustancialmente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes de Iquitos en el año 2019. La técnica de investigación incluye investigación cuantitativa, investigación correlacional en varios niveles, y diseño transeccional correlacional no experimental. El método de encuesta se aplicó mediante un cuestionario validado y evaluado por tres profesionales. Los datos se



analizaron utilizando el software SPSS versión 22. Se realizó un análisis estadístico no paramétrico de datos clasificados.

Los hallazgos de la prueba Chi-cuadrado indican que la gestión de las Tecnologías de la Información tiene un impacto en la gestión administrativa. El valor de p fue 0,003, lo que indica significación estadística al nivel de 0,05. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa, mientras que se rechaza la hipótesis nula. La gestión de la tecnología de investigación afecta considerablemente la gestión administrativa de la firma JOAO Motopartes SRL – Iquitos en el año 2019.

Por otro lado, Alcarazo (2022) en su proyecto “Herramientas Tecnológicas para mejorar la Gestión Empresarial de la Librería ALFA en la Ciudad de Chiclayo – 2019” tuvo como objetivo abordar el tema de Gestión empresarial inadecuada en la empresa especificada. Desarrollar. Este artículo utiliza Investigación Descriptiva para analizar la variable dependiente, Negocios, y las variables independientes, Gestión y Herramientas Tecnológicas. Se elaboró una encuesta para el análisis de la Gestión Empresarial y se administró a todos los trabajadores de la firma para identificar puntos cruciales en diversos sectores de la empresa. Lo anterior ha permitido identificar una gestión inadecuada de la Librería, dificultando el crecimiento comercial y el posicionamiento en el mercado. Hemos recomendado utilizar un conjunto de herramientas tecnológicas para abordar los problemas de gestión de la Librería "ALFA" y mejorar el estado actual de la empresa. Esto permitirá a la organización abordar adecuadamente los diversos problemas desfavorables identificados a lo largo de la investigación. La aplicación de herramientas tecnológicas dotará a la Librería "ALFA" de los recursos y estrategias necesarias para alcanzar sus objetivos, permitiéndole consolidarse como una empresa destacada en el mercado de útiles escolares y de papelería. Esto permitirá ofrecer a los clientes productos de alta calidad y fomentar su fidelidad.



2.1.3 Antecedente local

Según, Flores (2019) en su proyecto “Impacto de los sistemas inteligentes de transporte (ITS) en la gestión de empresas de transporte urbano de la ciudad de Puno” Esta investigación investiga las empresas de transporte urbano de la ciudad de Puno que atienden a la población. El estudio tiene como objetivo evaluar la influencia de los Sistemas Inteligentes de Transporte (ITS) en estas empresas, analizar su impacto en la gestión operativa, evaluar su rentabilidad y simular la implementación de sistemas de transporte inteligentes mediante software. El enfoque es descriptivo y utiliza el "Análisis Costo-Beneficio" para la evaluación económica. En la ciudad de Puno existen 47 empresas de transporte urbano, de las cuales 5 han sido seleccionadas para su examen. La aplicación de Sistemas Inteligentes de Transporte (ITS) tiene un impacto positivo en la gestión de las empresas de transporte urbano. Inicialmente, el 59% de los directivos percibía la gestión empresarial como "regular". Después de implementar ITS, esta percepción cambió a "eficiente" para el 73% de los gerentes, lo que indica la aceptación por parte del personal gerencial. Se proyecta que la implementación de estas tecnologías aumentará en un 68%, con una expectativa de 773 automóviles que utilizan tecnologías de transporte inteligente (ITS), lo que representa un 80% más que los primeros 115 vehículos que utilizaron al menos uno de los sistemas. Elegante. En última instancia, los sistemas de tecnología de la información (ITS) conducen a un aumento de la rentabilidad de las empresas de transporte.

Además, Tamayo (2023) en su trabajo “Uso de las herramientas tecnológicas y el desempeño docente en el contexto de la educación remota en las instituciones educativas.” Esta investigación surge como resultado de los avances en herramientas tecnológicas que se han dado en los últimos años, así como como respuesta al impacto del COVID-19. Además, la investigación se realizó como respuesta a cómo estas herramientas fueron utilizadas con mayor intensidad en el mundo, convirtiéndose en el salvavidas que permitió continuar



muchas actividades de la población. Además, el propósito de una investigación que utilizó una metodología cuantitativa, un enfoque correlacional descriptivo y un diseño que no involucró ningún experimento fue determinar la naturaleza de la conexión que existe entre las variables que se estaban investigando. La población estuvo compuesta por 365 educadores que laboran en instituciones educativas públicas de la provincia de Ilo 2021. Se seleccionó una muestra de 160 educadores activos para representar a la población. Los instrumentos que se utilizaron incluyeron cuestionarios, la utilización de herramientas tecnológicas y la evaluación del desempeño docente. Una conclusión que se puede sacar es que existe una conexión moderadamente positiva entre las variables estudiadas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 *Herramienta tecnológica*

Una herramienta tecnológica es un software, dispositivo o recurso digital diseñado para realizar una tarea específica, resolver un problema o facilitar una actividad en particular. Estas herramientas pueden variar en complejidad y funcionalidad, y pueden ser utilizadas en una amplia gama de contextos e industrias.

Algunos ejemplos comunes de herramientas tecnológicas incluyen:

- ✓ Software de Gestión Empresarial (ERP): Sistemas integrados que permiten a las empresas gestionar y coordinar sus recursos, procesos y operaciones en áreas como finanzas, recursos humanos, inventario y producción.
- ✓ Sistemas de Gestión de Relaciones con los Clientes (CRM): Herramientas que ayudan a las empresas a administrar y analizar las interacciones con los clientes, así como a gestionar datos relacionados con ventas, marketing y servicio al cliente.
- ✓ Plataformas de E-commerce: Las plataformas de comercio electrónico son sistemas informáticos que permiten a las organizaciones realizar ventas en línea, gestionar

- catálogos de productos, facilitar el procesamiento de pagos y gestionar pedidos y envíos.
- ✓ Herramientas de Análisis de Datos: Software que permite recopilar, procesar y analizar grandes volúmenes de datos para extraer información útil y tomar decisiones informadas en áreas como marketing, ventas, operaciones y finanzas.
 - ✓ Sistemas de Gestión de Inventarios: Aplicaciones que ayudan a las empresas a rastrear y gestionar el inventario de productos, controlar los niveles de stock, prever la demanda y optimizar la gestión de almacenes.
 - ✓ Plataformas de Colaboración y Comunicación: son herramientas que permiten una comunicación y cooperación efectiva entre equipos de trabajo. Proporcionan funciones como compartir archivos, gestión de proyectos, programación de reuniones y videoconferencias.

Figura 1

Herramientas tecnológicas



Nota. Freepick (2021).



2.2.2 *Gestión de la cadena de suministro (SCM)*

La gestión de la cadena de suministro (SCM) es un proceso holístico que implica la planificación estratégica y la coordinación eficaz de todas las actividades relacionadas con el transporte de mercancías, la prestación de servicios y el intercambio de información desde el proveedor inicial hasta el cliente final. Este proceso abarca la adquisición de materias primas, la producción de bienes, el almacenamiento y la distribución de productos, y el suministro de servicios a los clientes.

Una gestión eficaz de la cadena de suministro es vital para el éxito de una empresa, ya que mejora la eficiencia operativa, reduce los gastos, aumenta la satisfacción del cliente y mejora la competitividad en el mercado. Los aspectos cruciales de la gestión de la cadena de suministro abarcan:

i. *Planificación de la demanda.*

Pronosticar y diseñar estrategias para satisfacer la demanda de artículos o servicios de los consumidores de manera eficiente, evitando excedentes de inventario o escasez.

La planificación de la demanda es un elemento crucial en la gestión exitosa de la cadena de suministro. La predicción precisa e inteligente de la demanda puede determinar el resultado en un mercado competitivo. Los componentes importantes de la planificación de la demanda son:

Una predicción precisa de la demanda es crucial para evitar el excedente o déficit de inventario, reducir los gastos de almacenamiento y mantener la disponibilidad del producto.

Pasos de planificación eficaces:

- Agregación de datos históricos y factores de mercado.
- Utilizar métodos estadísticos y tecnologías predictivas para modelar la demanda.



- Colaboración entre departamentos para la modificación de previsiones.
- Evaluación continua y modificación de predicciones para alinearlas con las fluctuaciones del mercado.

Mejores prácticas:

- Incorporar tecnologías como software de planificación de la demanda.
- Formación continua del personal sobre tendencias y herramientas del mercado.
- Una planificación exitosa de la demanda requiere cooperación, flexibilidad y una estrategia con visión de futuro, que permita a las organizaciones prosperar en el intrincado ámbito de la cadena de suministro.

ii. *Gestión de proveedores.*

Elija, evalúe y supervise proveedores capaces de entregar de manera regular y confiable materias primas y servicios de primer nivel.

La gestión de la cadena de suministro es el proceso de coordinar y supervisar el flujo de bienes, servicios e información a lo largo de la cadena de suministro, empezando por la adquisición de materias primas y terminando con la entrega del producto acabado al cliente. Un elemento crucial de la gestión de la cadena de suministro es la identificación y elección de los proveedores adecuados, ya que desempeñan un papel vital en la cadena de suministro.

Al elegir proveedores, es fundamental examinar muchas variables, entre ellas:

- ✓ Calidad de producto y servicio.
- ✓ Confiabilidad y responsabilidad.
- ✓ Precio competitivo.
- ✓ Entorno ecológico y social.



- ✓ Experiencia y capacidad de invención.

Es crucial preservar una comunicación efectiva y clara con los proveedores para garantizar la alineación entre los objetivos de la empresa y los de los proveedores.

La gestión de la cadena de suministro incluye las actividades de planificación de la demanda, logística, gestión de inventarios y coordinación de pedidos y entregas. Una cadena de suministro optimizada permite a las organizaciones ajustarse rápidamente a los cambios en la demanda, reducir gastos y mejorar la satisfacción del cliente.

iii. *Gestión de inventarios.*

Optimice los niveles de inventario para ahorrar gastos de almacenamiento y disminuir la obsolescencia, mientras mantiene la disponibilidad del producto para satisfacer la demanda de los consumidores.

La gestión de inventario es crucial en la planificación de la cadena de suministro, ya que permite a las organizaciones garantizar un suministro constante de artículos y reducir los peligros potenciales. El inventario es el stock de productos o materiales que tiene una empresa y que aún no ha sido vendido o utilizado.

Los aspectos clave de la gestión de inventarios en la cadena de suministro incluyen:

- ⤴ El inventario se clasifica en materias primas, productos en curso y productos terminados.
- ⤴ Importancia: la gestión eficaz del inventario es crucial para reducir los riesgos y aumentar los ingresos, ya que el exceso o la escasez de inventario puede afectar el rendimiento financiero y la satisfacción del cliente.



- ↑ Objetivo: La gestión de inventario tiene como objetivo alinear la demanda de los consumidores con la producción para evitar la pérdida de ingresos por desabastecimientos o gastos adicionales por excedentes de inventario.

La gestión eficiente del inventario ayuda a mantener niveles ideales de existencias, ahorrar gastos operativos y mejorar la competitividad en la cadena de suministro.

iv. ***Producción y operaciones.***

Aumentar la eficacia operativa y la productividad en la cadena de suministro de fabricación o servicios para minimizar los plazos de entrega y reducir los costes de producción.

La gestión de la cadena de suministro en la fabricación y las operaciones abarca todo el proceso, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final al consumidor. Algunas características pertinentes de este tema incluyen:

La importancia de la gestión de la cadena de suministro en la industria:

- ⌚ La gestión de la cadena de suministro de fabricación implica la sincronización de todos los componentes necesarios para fabricar un producto y transportarlo hasta el consumidor final.
- ⌚ Abarca los procedimientos, individuos, organizaciones, tareas, datos y activos necesarios para producir un producto y distribuirlo a los clientes.

Elementos primarios:



- ⊗ La gestión de la cadena de suministro de fabricación abarca cinco etapas esenciales, que van desde la adquisición de materias primas hasta la prestación de asistencia posventa.
- ⊗ Las etapas abarcan actividades desde el diseño de la cadena de suministro hasta la entrega de productos a los consumidores, involucrando procedimientos como producción, envío y colaboración con proveedores.

Comparación de la gestión de operaciones con la gestión de la cadena de suministro:

- ♣ La gestión de operaciones se centra en los procedimientos internos de una organización para producir bienes y servicios, mientras que la gestión de la cadena de suministro abarca todo el sistema responsable de transportar los productos desde los proveedores hasta los clientes finales.

La gestión eficiente de la cadena de suministro en la producción y las operaciones es esencial para garantizar una producción eficaz, una entrega oportuna y la máxima satisfacción del cliente.

v. ***Logística y distribución.***

Desarrollar y supervisar la red de distribución para garantizar la entrega rápida y efectiva del producto a los clientes, al tiempo que reduce los gastos de transporte y mejora la satisfacción del cliente.

La gestión de la logística y la distribución son componentes esenciales de la gestión de la cadena de suministro (SCM), que enfatizan el movimiento eficiente y efectivo de servicios, información y artículos desde el punto de partida hasta el punto final.

La logística implica la gestión estratégica de los procedimientos de transporte, almacenamiento e inventario para cumplir con los requisitos del cliente en cuanto a tiempo, costo y calidad.

La gestión de la distribución implica coordinar el transporte de mercancías desde los almacenes hasta los minoristas, guiado por previsiones precisas de la demanda del producto.

La coordinación eficaz de los recursos logísticos durante toda la fase de distribución es crucial para lograr resultados positivos.

La logística es solo un componente de la gestión de la cadena de suministro, que también incluye la adquisición de materias primas, la producción, el desarrollo de productos y la atención al cliente.

La gestión de la cadena de suministro tiene como objetivo lograr una ventaja competitiva sustancial al satisfacer los requisitos del cliente y mejorar la eficiencia y el desempeño de la empresa.

Figura 2

Gestión de la cadena de suministro (SCM).



Nota. Barcelonatech (2022)



2.2.3 *Importancia de la gestión de la cadena de suministro*

La gestión de la cadena de suministro es crucial para las empresas y organizaciones debido a numerosas razones fundamentales.

- ♣ La satisfacción del cliente se logra mediante una gestión eficaz de la cadena de suministro, que garantiza el suministro rápido y suficiente de productos y servicios para cumplir con los requisitos y estándares del cliente. Esto mejora la satisfacción del cliente y fomenta una mayor lealtad a la marca.
- ♣ Reducción de costos: una cadena de suministro administrada eficientemente puede disminuir los gastos operativos al optimizar los niveles de inventario, reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la fabricación y la entrega. Esto podría resultar en una mayor rentabilidad para la empresa.
- ♣ La eficiencia operativa en la gestión de la cadena de suministro implica optimizar las operaciones y reducir las ineficiencias en toda la cadena. Esto mejora la eficiencia operativa y reduce los tiempos de ciclo, lo que permite a la organización abordar de manera rápida y flexible las necesidades del mercado.
- ♣ Una cadena de suministro bien gestionada demuestra flexibilidad y adaptabilidad a las fluctuaciones en el entorno empresarial, incluidos cambios en la demanda del mercado, interrupciones en la cadena de suministro o alteraciones en las preferencias de los clientes. Esto permite a la organización mantenerse competitiva y abordar con éxito nuevos problemas y oportunidades.
- ♣ Mejorar las relaciones con los proveedores: la gestión exitosa de la cadena de suministro requiere construir asociaciones sólidas y cooperativas con los proveedores. Esto puede dar como resultado una mayor confiabilidad en el

suministro de materias primas y componentes, mejores precios y condiciones, y una mayor fuerza de negociación.

- ♣ Una cadena de suministro gestionada eficientemente puede promover la innovación y la distinción en productos y servicios al permitir la colaboración entre varias entidades de la cadena, incluidos proveedores, fabricantes y distribuidores. Esto podría ayudar a la organización a crear bienes y servicios distintivos que satisfagan mejor las demandas del mercado.

Figura 3

Importancia de la cadena de suministro.



Nota. Elgen (2021).

2.2.4 Ventajas y desventajas de la gestión de la cadena de suministro

La gestión de la cadena de suministro (SCM) ofrece una serie de ventajas y desventajas que es importante considerar:



Tabla 2

Ventajas y desventajas de la gestión de la cadena de suministro

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de costos: la gestión eficaz de la cadena de suministro puede disminuir los gastos operativos al reducir el desperdicio, gestionar los niveles de inventario y mejorar la eficiencia en la fabricación y la entrega. • Eficiencia mejorada: la gestión de la cadena de suministro (SCM) permite una mejor coordinación de todas las tareas asociadas con el movimiento de bienes y servicios, lo que resulta en una mayor eficiencia operativa y menores tiempos de ciclo. • La gestión de la cadena de suministro (SCM) mejora la satisfacción del cliente al garantizar la disponibilidad oportuna y adecuada de productos y servicios, lo que resulta en una mejor experiencia del cliente y una mayor lealtad a la marca. • Mayor flexibilidad y adaptabilidad: un sistema de gestión de la cadena de suministro administrado de manera competente puede adaptarse fácilmente a los cambios en el panorama empresarial, lo que permite a las organizaciones abordar de manera rápida y eficiente las fluctuaciones en la demanda del mercado y otras circunstancias variables. • Mejorar las relaciones con los proveedores en la gestión de la cadena de suministro (SCM) implica construir 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Complejidad: La gestión de la cadena de suministro implica orquestar una amplia gama de actividades y procedimientos, que pueden ser complejos y requieren una supervisión meticulosa y continua. ○ Dependencia de partes externas: la eficiencia de la gestión de la cadena de suministro (SCM) puede verse influenciada por variables fuera de la jurisdicción de la empresa, como interrupciones de la cadena de suministro, retrasos en las entregas de los proveedores o cambios en las circunstancias del mercado. ○ Gastos iniciales y recursos necesarios: Implementar una gestión de la cadena de suministro (SCM) eficaz puede requerir inversiones sustanciales en tecnología, infraestructura y capacitación del personal, lo que representa una barrera para ciertas empresas. ○ Pueden surgir vulnerabilidades debido a la estructura de la cadena de suministro y las actividades de los proveedores, lo que genera riesgos que incluyen dificultades de calidad, violaciones contractuales o preocupaciones éticas. ○ Los desafíos de coordinación en la gestión de la cadena de suministro (SCM) implican la gestión de varias



asociaciones cooperativas sólidas con los proveedores para mejorar la confiabilidad del suministro de materias primas y componentes, asegurar precios y condiciones favorables y aumentar el poder de negociación.

partes interesadas, como proveedores, fabricantes, distribuidores y clientes. Esto requiere una comunicación clara y una buena gestión de las relaciones.

2.2.5 *Gestión empresarial*

Es la coordinación estratégica de recursos y operaciones dentro de una empresa para lograr de manera eficiente y efectiva sus objetivos y metas. Abarca varias tareas y deberes en la estrategia de la empresa, gestión de recursos humanos, contabilidad y finanzas, marketing, operaciones e innovación.

Las facetas clave de la gestión empresarial abarcan:

a) *Planificación estratégica.*

Establezca objetivos duraderos y cree planes y tácticas para lograrlos. Esto implica evaluar el entorno corporativo, reconocer oportunidades y peligros y determinar los recursos y actividades necesarios para lograr los objetivos.

La planificación estratégica es un instrumento esencial en la administración de empresas que permite a las empresas establecer un rumbo distinto, definir objetivos y tomar decisiones informadas para lograr prosperidad a largo plazo.

Los componentes clave de la planificación estratégica incluyen:

- ✓ La planificación estratégica es un proceso metódico que ayuda a las empresas a establecer una dirección para evaluar sus circunstancias presentes y futuras, estableciendo objetivos distintos y un camino para alcanzarlos.



- ✓ **Importancia:** En un panorama corporativo dinámico y competitivo, la planificación estratégica sirve como herramienta de guía para que las empresas naveguen hacia un futuro sostenible, permitiéndoles adaptarse y desarrollarse según sea necesario.

Pasos de implementación:

- ✎ Definir una visión precisa.
- ✎ Especificar metas y objetivos.
- ✎ Examinar el entorno interior y exterior.
- ✎ Crea estrategias.
- ✎ Ejecutar ciertas tareas.

b) Organización.

Desarrollar el marco organizacional de la empresa y delegar roles y poderes a los miembros del equipo. Esto implica establecer canales de comunicación efectivos, delinear responsabilidades y deberes y desarrollar mecanismos y procedimientos para organizar y supervisar las operaciones corporativas.

La organización empresarial es fundamental para coordinar los recursos de la empresa y ejecutar actividades para lograr los objetivos previstos.

Las facetas clave de la gestión y organización de la empresa incluyen:

- ⚙ **Funciones de Gestión Empresarial:** La organización implica coordinar el trabajo, asignar responsabilidades, establecer objetivos y prioridades y establecer restricciones.
- ⚙ **Potenciar el crecimiento y desarrollo del personal** a través de la gestión del talento.



- ⚙ Comunicación: cree líneas de comunicación eficientes entre divisiones para mejorar la colaboración.
- ⚙ La gestión corporativa es crucial ya que conduce a resultados beneficiosos en toda la empresa y mejora la competitividad corporativa.

Una gestión corporativa eficaz puede transformar los obstáculos en oportunidades de expansión y avance, fomentando un sentimiento de unión.

c) *Dirección.*

Inspira, dirige y supervisa al personal para que se esfuerce por lograr los objetivos corporativos. Esto implica transmitir la visión y los valores de la empresa, establecer estándares explícitos de desempeño y ofrecer asistencia y herramientas para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores.

La dirección en la gestión empresarial es el proceso de liderar y tomar decisiones que guían a una empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y operativos. Una gestión exitosa requiere crear una visión clara, transmitirla de manera eficiente, inspirar al personal, tomar decisiones informadas y asegurar el logro de los resultados deseados.

Las facetas clave de la dirección en la gestión empresarial incluyen:

- ♣ El liderazgo en la gestión empresarial implica inspirar, motivar y dirigir un equipo para lograr objetivos compartidos.
- ♣ La gestión implica tomar decisiones estratégicas y operativas que influyen en la dirección y el desempeño de la organización.



- ♣ La comunicación es crucial en la gestión corporativa para transmitir eficazmente la visión, los objetivos y las expectativas a todos los niveles de la empresa.
- ♣ La motivación es esencial para una gestión eficaz, que incluye inspirar a las personas, crear un ambiente de trabajo favorable y reconocer logros excepcionales.

El liderazgo eficaz en la gestión empresarial es crucial para garantizar el éxito y la longevidad de una empresa. El liderazgo eficaz, la toma de decisiones estratégicas, la comunicación clara y la motivación adecuada son componentes cruciales para guiar a una empresa a lograr sus metas y objetivos.

d) Control.

Evaluar el desempeño corporativo en comparación con los objetivos establecidos e implementar medidas correctivas apropiadas. Esto implica supervisar el desempeño financiero y operativo, detectar desviaciones o problemas y tomar medidas para rectificarlos y mejorar el desempeño futuro.

El control en la gestión empresarial es un procedimiento crucial que implica evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos marcados y garantizar que las tareas están alineadas con las metas de la empresa.

Las facetas clave del control en la gestión empresarial incluyen:

- ⌚ El control de gestión es la serie de procedimientos que utiliza una empresa para verificar que las tareas se alinean con los objetivos y planes de la organización.
- ⌚ Funciones: El control en la gestión empresarial supervisa, evalúa y rectifica las acciones para asegurar que se alcancen los objetivos establecidos.



- ⦿ **Importancia:** El control eficaz en la administración empresarial permite a las empresas comprender su situación económica y financiera, tomar decisiones bien informadas, prevenir pérdidas y maximizar el uso de recursos.

El control en la gestión corporativa es crucial para garantizar que se cumplan los objetivos, mantener la eficiencia operativa y asegurar la viabilidad a largo plazo de la empresa.

e) *Gestión de recursos humanos.*

Reclutar, capacitar, cultivar y retener personas capacitadas y dedicadas que mejoren el desempeño de la empresa. Esto incluye la contratación de personal competente, capacitación y desarrollo continuo, evaluación del desempeño y ofrecer retroalimentación y oportunidades de progreso.

La gestión de recursos humanos en las empresas abarca varias funciones y objetivos esenciales destinados a fomentar el crecimiento y la prosperidad de una empresa.

Las facetas clave de la gestión de recursos humanos incluyen:

La gestión de recursos humanos implica la planificación estratégica, organización y supervisión de tareas y recursos asociados con el personal dentro de una empresa.

Las características incluyen la planificación y organización de los recursos humanos.

- Reclutamiento, selección e incorporación de nuevo personal.
- Implementación de políticas de formación y desarrollo.
- Evaluación del desempeño y valoración del desempeño.
- Promover el bienestar laboral y garantizar la seguridad y la salud en el trabajo.



Objetivo:

- ♣ Alinear los objetivos de la empresa con los objetivos de los empleados.
- ♣ Velar por el bienestar de los empleados mientras se logran los objetivos de la empresa.
- ♣ Cultivar el talento interno y fomentar un ambiente de trabajo saludable.

La gestión eficiente de los recursos humanos es esencial para atraer, desarrollar y retener personas, y al mismo tiempo promover un ambiente de trabajo productivo y satisfactorio. Además, juega un papel crucial para ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos organizacionales y mantener un crecimiento sostenible.

f) *Gestión financiera.*

Optimizar la asignación de los recursos financieros de la empresa para mejorar el valor para los accionistas. Esto implica planificación y control presupuestario, gestión del flujo de efectivo, inversión de activos y evaluación del desempeño financiero.

La gestión financiera empresarial implica examinar opciones y actividades relacionadas con los recursos financieros necesarios para las tareas organizativas y determinar las estrategias más efectivas para adquirir, preservar y utilizar estos recursos económicos de manera eficiente.

Los elementos clave de la gestión financiera empresarial abarcan:

- ⤴ Análisis de necesidades de recursos financieros.
- ⤴ Evaluación de los gastos y forma más eficiente de adquirirlos.
- ⤴ Gestión de recursos económicos, tanto internos como externos.



- ↑ Valoración y toma de decisiones financieras, englobando inversión y finanzas.

Los objetivos de la gestión financiera de una empresa abarcan:

- ❖ Determinar los recursos esenciales necesarios para que la organización obtenga ventajas competitivas.
- ❖ Mejore la toma de decisiones financieras y optimice la planificación del flujo de caja.
- ❖ Reducir costos y aumentar ganancias.
- ❖ Mejorar las conexiones con inversores y accionistas.

La gestión de las finanzas empresariales debe estar alineada con el entorno de la empresa para guiar sus decisiones e identificar oportunidades y riesgos.

2.2.6 Importancia de la Gestión empresarial

La gestión empresarial eficaz es crucial para el éxito y la longevidad de cualquier corporación en el mercado actual. Su importancia se basa en muchos elementos cruciales:

- ★ La gestión empresarial permite a una empresa establecer y lograr sus objetivos y metas planificando estratégicamente, asignando recursos de manera eficiente y ejecutando tareas de manera efectiva.
- ★ Maximizar los recursos: la gestión empresarial requiere la utilización competente y productiva del capital humano, financiero, tecnológico y físico. Esto ayuda a optimizar el valor y reducir el desperdicio.



- ★ Adaptarse al entorno cambiante: la gestión empresarial ayuda a las organizaciones a adaptarse rápidamente a los cambios del mercado, reconocer nuevas posibilidades y prever posibles peligros en un entorno empresarial dinámico y competitivo.
- ★ Mejorar la toma de decisiones: la gestión empresarial ofrece información crucial y herramientas analíticas para ayudar a los ejecutivos de negocios a tomar decisiones estratégicas y bien informadas. Esto implica evaluar opciones, prever resultados y elegir el curso de acción más adecuado.
- ★ Mejorar la eficiencia operativa: la gestión empresarial tiene como objetivo optimizar los procesos y procedimientos internos para impulsar la eficiencia operativa y reducir gastos. Esto implica reconocer y eliminar obstáculos, mejorar la eficiencia y elevar la calidad de los productos y servicios.
- ★ Fomentar la innovación: la gestión de la organización crea un entorno que apoya la innovación y el cambio, estimula la creatividad, prueba nuevas ideas y procedimientos.
- ★ Garantizar la sostenibilidad: la gestión empresarial tiene como objetivo asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la empresa considerando cuestiones financieras, sociales, ambientales y éticas. Esto requiere equilibrar los intereses de todas las partes y satisfacer las expectativas de la sociedad.

La gestión empresarial eficaz es crucial para el éxito y la longevidad de cualquier corporación en el mercado actual. Ayuda a establecer y lograr objetivos, maximizar recursos, adaptarse a los cambios, mejorar la toma de decisiones, fomentar la eficiencia, promover la innovación y garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

Figura 4

Importancia de la gestión empresarial.



Nota. Mygestion. (2017)

2.3 Marco conceptual**2.3.1 Gestión empresarial**

La gestión empresarial implica la coordinación estratégica y la supervisión de diversos recursos dentro de una empresa para lograr sus objetivos y maximizar los beneficios. Chiavenato, (2017)

2.3.2 Gestión de la cadena de suministro

Pinzón Hoyos B. (2016) define la gestión de la cadena de suministro como la incorporación de operaciones comerciales esenciales desde los usuarios finales hasta los proveedores primarios.



2.3.3 Herramienta tecnológica

Cordero (2014) afirma que las herramientas tecnológicas son dispositivos utilizados para organizar, buscar e intercambiar información. Estas herramientas pueden ayudarle a diario simplificando y permitiendo diversas actividades.

2.3.4 Optimización

Tal como la define Javier Ordoñez, (2014), es el proceso de buscar la solución o propuesta más óptima para abordar problemas, con el objetivo de garantizar la satisfacción en todos los aspectos y puntos de vista.

2.3.5 Sostenibilidad

La sostenibilidad es la práctica de satisfacer las necesidades de la generación actual sin poner en peligro la capacidad de satisfacer las necesidades de las generaciones futuras. (ONU, 1987, p. 67).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la investigación

Sin embargo, según (Verdesoto & Castro, 2020), El diseño de la investigación juega un papel crucial para garantizar la validez de los resultados producidos. Abarca la estrategia para la recopilación de datos, los objetivos del estudio y la capacidad de abordar las hipótesis.

Este estudio utiliza un diseño **No Experimental** para analizar la variable dependiente en un período determinado sin ninguna intervención, enfocándose en caracterizar las características presentes en ese momento.

3.2 Método de la investigación

La utilización del método científico en la realización de investigaciones debido a su enfoque sistemático y el cumplimiento de protocolos predeterminados para obtener el resultado previsto. (Osorio & Castro, 2021, pág. 98)

El método de la investigación es **inductivo** se utiliza para explorar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. dentro del periodo de la investigación.



3.3 Nivel y tipo de la investigación

3.3.1 Nivel de la investigación

Según, (Verdesoto & Castro, 2020), La investigación explicativa se ocupa principalmente de descubrir la causa detrás de un determinado suceso, así como de determinar las circunstancias en las que ocurre, (p.57).

Este estudio es **explicativo** ya que proporciona una solución a un problema específico en consecuencia de otra.

3.3.2 Tipo de la investigación

Según Galeano (2018) La investigación **descriptiva** permite el desarrollo de hipótesis a través de una investigación exhaustiva del tema de investigación. La investigación descriptiva ha logrado claridad bajo este estándar, pero en muchos casos, es esencial recopilar información específica para determinar con precisión las fuentes de los problemas identificados.

Esta investigación realiza un análisis exhaustivo de los procedimientos administrativos de la librería "Akemy" para determinar las causas subyacentes del estado actual. También examina diversos procesos de la empresa, como almacenamiento, atención al cliente y soporte tecnológico, para identificar problemas críticos que impiden su gestión y obstaculizan su desarrollo comercial.



3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Según Arias (2019, pág. 102) La población de investigación se refiere al conjunto completo de unidades de análisis que poseen las características definidas por el investigador y que son de interés para el estudio. Esta puede incluir personas, organizaciones, eventos, objetos o cualquier otro tipo de entidad que pueda ser estudiada.

La presente investigación consta de una población de 15 empleados de la librería "Akemy" S.A.C.

3.4.2 Muestra

Según Ñaupas (2020, pág. 102) El muestreo no probabilístico es un método de muestreo en el que el investigador elige muestras basándose en una evaluación subjetiva en lugar de una selección aleatoria.

Por lo expuesto por el autor, nuestra muestra es no probabilística por ende estará conformada por los colaboradores del almacén los cuales son 15, quienes serán fuente de la información del antes y después del desarrollo de la herramienta tecnológica, gestión de la cadena de suministro (SCM).

Tabla 3

Muestra.

Área	Cantidad
Administrador.	1
Comercialización.	4
Distribución.	5
Almacén.	5
Total	15

Nota. Información de la empresa.



3.5 Descripción de la empresa de investigación

La participación de la librería Akemy S.A.C., se consideró parte integrante del estudio, por contar con las siguientes características.

3.5.1 Datos generales de la empresa

a) Información de la empresa.

- ✓ **Razón social:** Librería Akemy.
- ✓ **Tipo de empresa:** Sociedad Anónima Cerrada.
- ✓ **Condición:** Activo.
- ✓ **Fecha Inicio Actividades:** 05 / Mayo / 2017.
- ✓ **Actividades comerciales:**
 - Vta. May. Otros enseres domésticos.
 - Otros tipos de venta al por menor.
- ✓ **Distrito / Ciudad:** Juliaca.

3.6 Técnicas e instrumentos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recopilación de datos se refiere a una serie de acciones o procesos utilizados en la investigación para describir con precisión cómo se realizó el estudio. (Arias, 2019, pág. 85) . Esta sección describe las metodologías empleadas en la ejecución de esta investigación.

- **Observación Directa:** Palella y Martins (2017) Esta estrategia implica representar visualmente un hecho o fenómeno natural o social para recopilar información. Este paso se lleva a cabo para lograr los objetivos predeterminados en la investigación.



- **Técnica de encuestas:** Este enfoque tiene como objetivo recopilar datos de un grupo de individuos o una muestra de participantes que reflejen el tema que se investiga, en ese sentido nuestra muestra está conformada por 15 colaboradores.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recopilación de datos son implementos que se utilizan para recopilar los datos necesarios para un estudio fructífero. (Arias, 2019, pág. 85).

- ❖ **Cuestionarios:** Este es un instrumento de encuesta realizado en forma escrita o virtual, que incluye una serie de preguntas con un conjunto de respuestas o texto para que los participantes de la investigación respondan sin ninguna interacción del investigador, los indicadores de medición de las dimensiones de interés en una escala de Likert donde 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = algunas veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre.
- ❖ **Cámara:** Se utilizará para documentar la prueba del proceso de desarrollo del estudio.
- ❖ **Software de validación:** Se considerarán los siguientes factores.
 - SPSS Estadística.
 - Alfa de Cronbach.

3.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos

3.7.1 Validez de instrumentos

Según, Santos (2018), Hay varios métodos disponibles para determinar la confiabilidad de un instrumento. Sin embargo, es importante señalar que ninguna de estas pruebas puede ofrecer una representación precisa del comportamiento; sólo proporcionan información limitada. Por tanto, es fundamental diseñar técnicas efectivas para evaluar la



validez. Una prueba se considera legítima si evalúa con precisión la cualidad o característica específica para la que fue diseñada.

La evaluación se realizará en base a la de tres expertos. Para asegurar la validez de los instrumentos. Estos expertos analizaron los ítems y determinaron con precisión las proporciones adecuadas del contenido del instrumento.

Tabla 4

Validación.

Nº	Profesional	Validez	Decisión.
1	Experto	5.0	Aplica.
2	Experto	4.7	Aplica.
3	Experto	4.8	Aplica.

Nota. Adaptado del resultado de los especialistas.

3.7.2 *Confiabilidad de instrumentos.*

Según, (Verdesoto & Castro, 2020), La confiabilidad se refiere a la precisión de la medición. Los instrumentos empleados son confiables ya que se derivan de los datos recopilados durante un período de tiempo específico.

En esta investigación se empleó la métrica estadística del alfa de Cronbach. El objetivo de este método es evaluar la confiabilidad de una escala de medición que comprende n elementos observables.

El valor estadístico converge más precisamente hacia la medida que aumenta el grado de coherencia interna entre los ítems de la escala. Los estudios con niveles alfa superiores a 0,7, según muchos académicos, son más fiables. Para evaluar la confiabilidad



y validez del instrumento de recolección de datos, se debe demostrar que cada ítem del instrumento mide con precisión los puntos que se estudian en la investigación.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento.

Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0.878	20

Nota. Adaptado de la estadística SPSS.

3.8 Plan de la investigación

El presente estudio se ha realizado de forma consecutiva, lo que ha simplificado la consecución de los objetivos definidos.

3.8.1 Desarrollo del plan de investigación

- ✚ **Fase I Revisión bibliográfica:** Primeramente, se realizó la revisión de los trabajos previos de diferentes autores, con temas que se relacionan con el título del presente trabajo.
- ✚ **Fase II Coordinaciones con el gerente de la empresa:** Según el procedimiento establecido, hubo que organizar una reunión con el director para conseguir el permiso necesario para la recogida de datos y la aplicación de determinadas tareas relacionadas con las actividades previstas.

El proceso implicó evaluar la idoneidad del cuestionario para su uso.



- Fase III Inspección insitu de la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.:** Primeramente, se aplicó la observación como medida para establecer una opinión objetiva de la empresa, seguidamente se desarrolló el cuestionario para tener la percepción más amplia de los colaboradores y tener clara el resultado del objetivo planteado.
- Fase IV Elaboración del cuestionario:** Luego de creadas, las encuestas fueron entregadas a los socios. Esto surgió tras exámenes en profundidad y la identificación de los temas de investigación más pertinentes. El contenido de las preguntas se enumera a continuación.

CUESTIONARIO

Cuestionario para determinar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.

Marque con una "X" su opción preferida.

Nº	Dimensión de planificación.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia aportas ideas para lograr los objetivos en la librería Akemy?					
2	¿Se desarrollan objetivos estratégicos a largo plazo en la librería Akemy?					
3	¿Se desarrollan estrategias de cambio en el entorno empresarial de la librería Akemy?					
4	¿Se alcanzan los objetivos establecidos en la librería Akemy?					

Nº	Dimensión de organización.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5



- 5 ¿Cumples con tus responsabilidades asignadas en la librería Akemy?
- 6 ¿Los ambientes son utilizados de manera correcta en la librería Akemy?
- 7 ¿Usas todos los recursos que facilitan tu labor en la librería Akemy?
- 8 ¿Se lleva un registro de los niveles de stock en la librería Akemy?

Nº	Dimensión de personal.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5

- 9 ¿La librería Akemy le motiva al cumplimiento de sus labores?
- 10 ¿Realizas más labores de las asignadas por la librería Akemy?
- 11 ¿Recibe capacitación por parte de la librería Akemy?
- 12 ¿Se toman medidas para mantener la satisfacción y retención del personal en la librería Akemy?

Nº	Dimensión de dirección.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5

- 13 ¿Se realizan actividades de promoción de productos en la librería Akemy?
- 14 ¿Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes en la librería Akemy?
- 15 ¿Comunicas a tu jefe tu pensar sobre la librería Akemy?
- 16 ¿Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes de la librería Akemy?

Nº	Dimensión de control.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5

- 17 ¿Cumples con los objetivos planteados de la librería Akemy?
- 18 ¿Existe una comunicación fluida con tu jefe de la librería Akemy?



-
- 19 ¿Existe control de cumplimiento de labores en la librería Akemy?
 - 20 ¿Existe control de la gestión empresarial en la librería Akemy?
-

+ Fase V: Desarrollo del cuestionario para determinar la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.

Para esta etapa específica se utilizó un cuestionario que se desarrolló a partir de una observación cuidadosa. La encuesta consta de 20 preguntas que cubren 5 dimensiones de la gestión empresarial: planificación, organización, gestión de personal y control.

+ Fase VI: Desarrollo de la gestión de la cadena de suministro (SCM) para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.

En lo que se refiere este punto se desarrolló las diferentes acciones que comprende la herramienta tecnológica, estas consideraciones se plasmaran en una tabla con sus objetivos y acciones pertinentes para su realización.

+ FASE VII Evaluación del impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.

En lo que concierne este punto con ayuda de programas informáticos de estadística. Mediante la recogida de datos a través de las encuestas, hemos logrado determinar el impacto de las diferentes acciones, con los resultados sintetizados en tres niveles para una mejor comprensión del resultado obtenido.



3.8.2 *Procesamiento y análisis de datos*

El procesamiento y análisis de datos desempeñan un papel crucial en la obtención de conocimientos significativos y la toma de decisiones informadas en varias disciplinas. Se ha empleado la utilización del software SSPS 22 para ordenar los datos obtenidos de la encuesta administrada al personal de la organización. Tras el análisis de los datos, los resultados se importaron a Microsoft Excel para generar tablas y gráficos para una mejor comprensión, facilitando así la presentación de los hallazgos del estudio.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Una vez finalizado el proceso técnico de nuestra investigación, los resultados obtenidos fueron revisados minuciosamente y posteriormente difundidos de acuerdo con los objetivos que se detallan en los siguientes apartados en la siguiente secuencia.

1. Se analizará la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C., a través de un cuestionario dirigido a los colaboradores de la misma.
2. Se desarrollará la gestión de la cadena de suministro (SCM) para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.
3. Finalmente se evaluará el impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C., con el cuestionario dirigido a los colaboradores de la misma.

4.1.1 Resultados de la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.

En lo que concierne este objetivo se realizara el cuestionario aplicado a los colaboradores de la librería Akemi S.A.C. los cuales son 15, la encuesta es para determinar



la situación actual de la gestión empresarial por ende el cuestionario comprende sus 5 dimensiones las cuales se mostraran en forma secuencial y ordenada.

- ✓ Dimensión de planificación = 4 interrogantes.
- ✓ Dimensión de organización = 4 interrogantes.
- ✓ Dimensión del personal = 4 interrogantes.
- ✓ Dimensión de dirección = 4 interrogantes.
- ✓ Dimensión de control = 4 interrogantes.

Dimensión de planificación, Interrogante 1: ¿Con que frecuencia aportas ideas para lograr los objetivos en la librería Akemy?

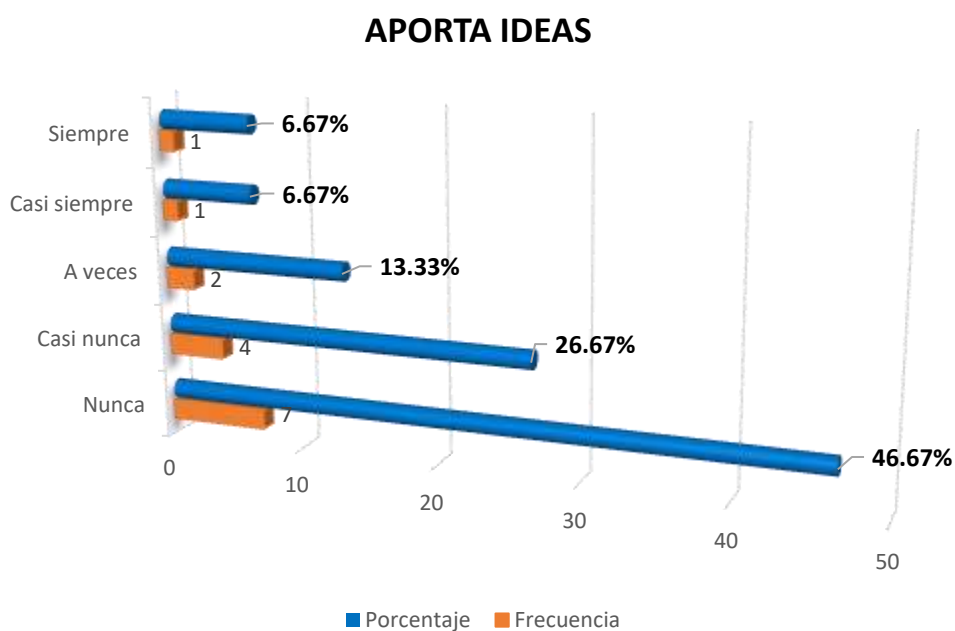
Tabla 6

Aportas ideas para lograr los objetivos.

Alternativa	f	%
Nunca	7	46.67 %
Casi Nunca	4	26.67 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	1	6.67 %
Siempre	1	6.67 %
Total	15	100%

Figura 5

Aportas ideas para lograr los objetivos.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca aporta ideas para lograr los objetivos, representados por el 46.67%.

Dimensión de planificación, Interrogante 2: ¿Se desarrollan objetivos estratégicos a largo plazo en la librería Akemy?

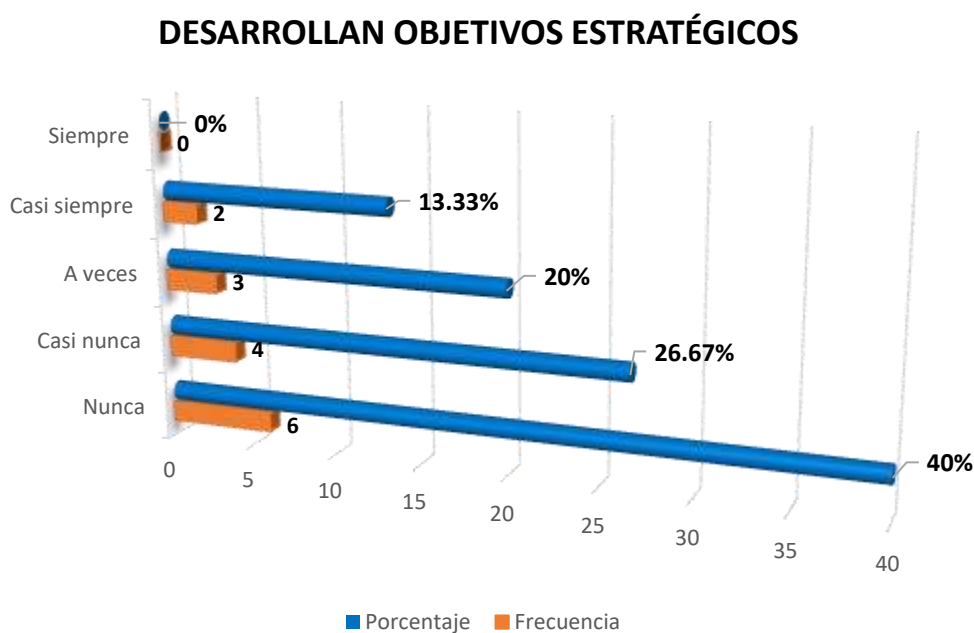
Tabla 7

Se desarrollan objetivos estratégicos.

Alternativa	f	%
Nunca	6	40.00 %
Casi Nunca	4	26.67 %
A veces	3	20.00 %
Casi Siempre	2	13.33 %
Siempre	0	0.00 %
Total	15	100%

Figura 6

Se desarrollan objetivos estratégicos.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca se desarrollan objetivos estratégicos, representados por el 40%.

Dimensión de planificación, Interrogante 3: ¿Se desarrollan estrategias de cambio en el entorno empresarial de la librería Akemy?

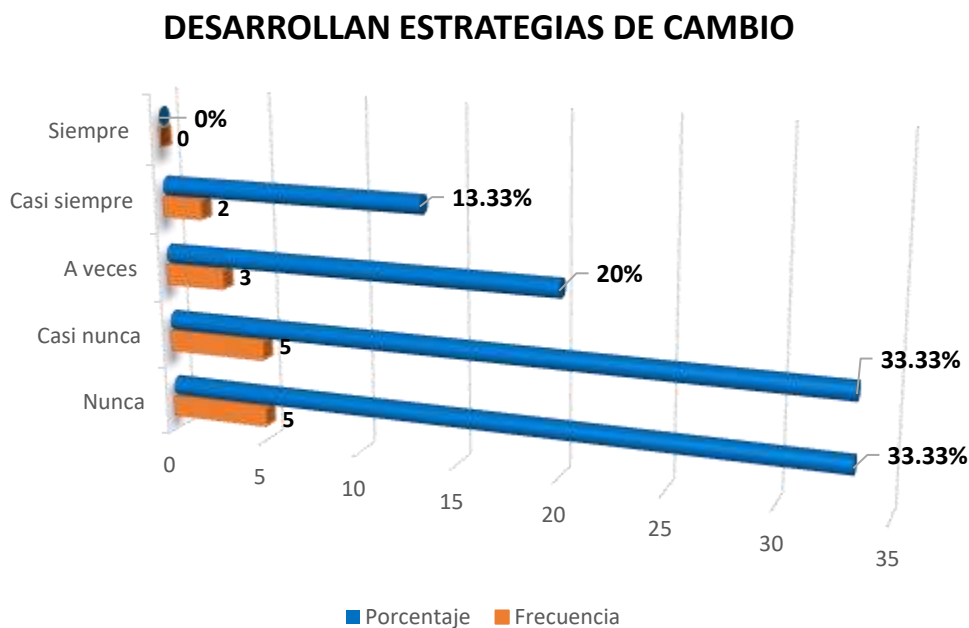
Tabla 8

Se desarrollan estrategias de cambio empresarial.

Alternativa	f	%
Nunca	5	33.33 %
Casi Nunca	5	33.33 %
A veces	3	20.00 %
Casi Siempre	2	13.33 %
Siempre	0	0.00 %
Total	15	100%

Figura 7

Se desarrollan estrategias de cambio empresarial.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca se desarrollan estrategias de cambio, representados por el 33.33%

Dimensión de planificación, Interrogante 4: ¿Se alcanzan los objetivos establecidos en la librería Akemy?

Tabla 9

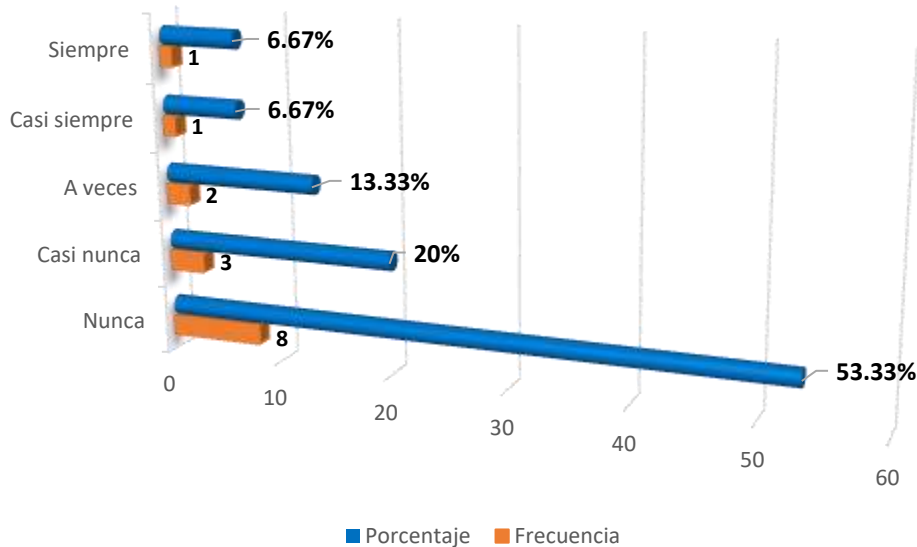
Se alcanzan los objetivos establecidos.

Alternativa	f	%
Nunca	8	53.33 %
Casi Nunca	3	20.00 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	1	6.67 %
Siempre	1	6.67 %
Total	15	100%

Figura 8

Se alcanzan los objetivos establecidos.

SE ALCANZAN LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca se alcanzan los objetivos establecidos, representados por el 53.33%.

Dimensión de organización, Interrogante 5: ¿Cumples con tus responsabilidades asignadas en la librería Akemy?

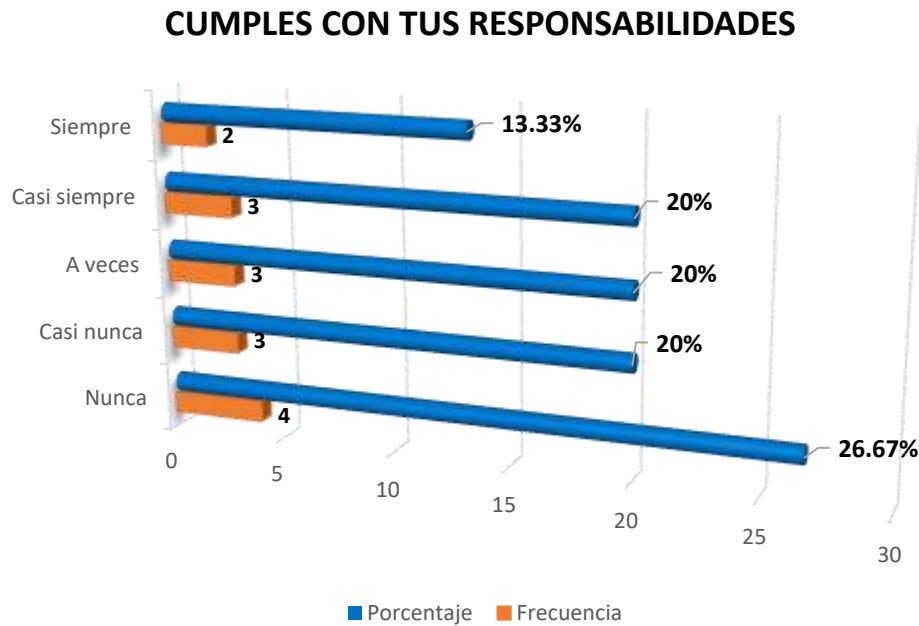
Tabla 10

Cumples con tus responsabilidades asignadas.

Alternativa	f	%
Nunca	4	26.67 %
Casi Nunca	3	20.00 %
A veces	3	20.00 %
Casi Siempre	3	20.00 %
Siempre	2	13.33 %
Total	15	100%

Figura 9

Cumples con tus responsabilidades asignadas.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca se cumple con las responsabilidades, representados por el 26.67%.

Dimensión de organización, Interrogante 6: ¿Los ambientes son utilizados de manera correcta en la librería Akemy?

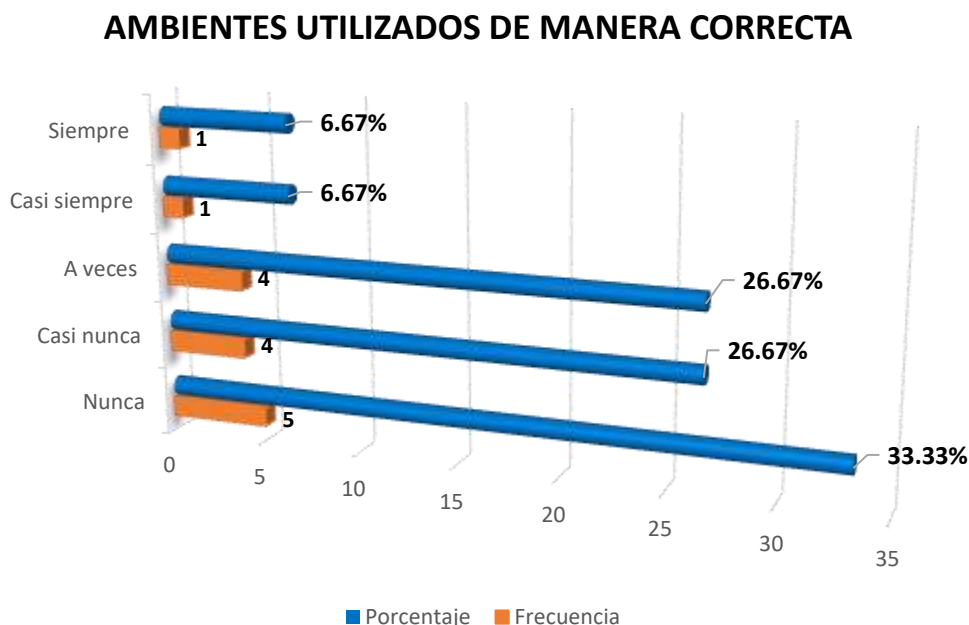
Tabla 11

Ambientes utilizados de manera correcta.

Alternativa	f	%
Nunca	5	33.33 %
Casi Nunca	4	26.67 %
A veces	4	26.67 %
Casi Siempre	1	6.67 %
Siempre	1	6.67 %
Total	15	100%

Figura 10

Ambientes utilizados de manera correcta.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca los ambientes son utilizados de manera correcta, representados por el 33.33%.

Dimensión de organización, Interrogante 7: ¿Usas todos los recursos que facilitan tu labor en la librería Akemy?

Tabla 12

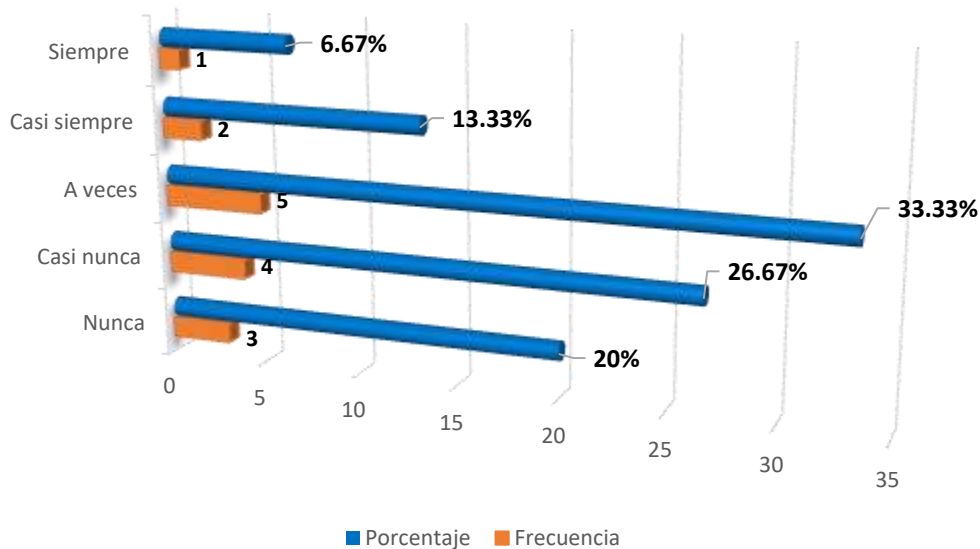
Usas los recursos que facilitan tu labor.

Alternativa	f	%
Nunca	3	20.00 %
Casi Nunca	4	26.67 %
A veces	5	33.33 %
Casi Siempre	2	13.33 %
Siempre	1	6.67 %
Total	15	100%

Figura 11

Usas los recursos que facilitan tu labor.

USAS LOS RECURSOS QUE FACILITAN TU LABOR



✍ Según la percepción de los colaboradores, a veces usan los recursos que facilitan su labor, representados por el 33.33%.

Dimensión de organización, Interrogante 8: ¿Se lleva un registro de los niveles de stock en la librería Akemy?

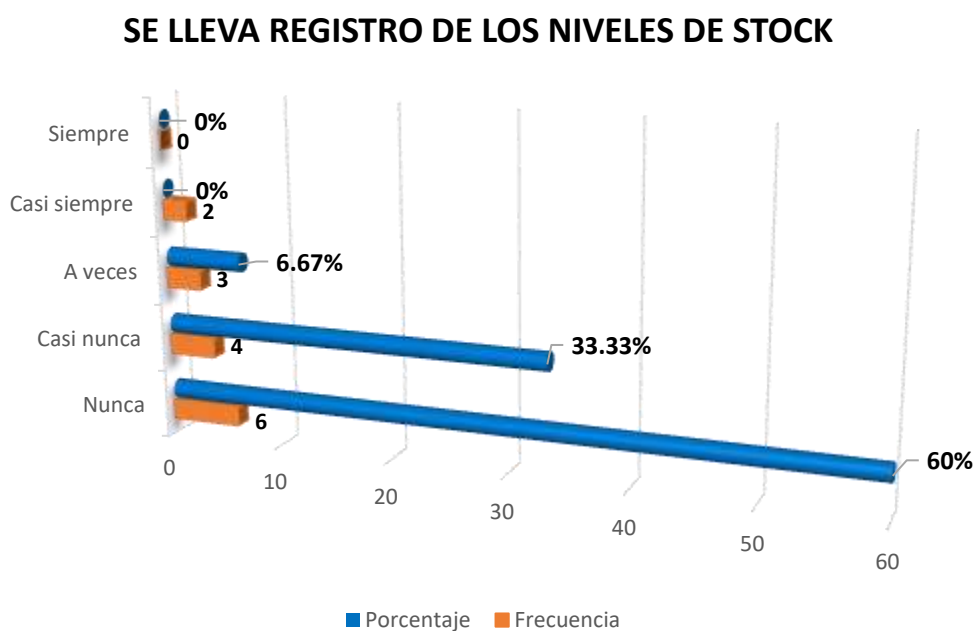
Tabla 13

Se lleva registro de los niveles de stock.

Alternativa	f	%
Nunca	9	60.00 %
Casi Nunca	5	33.33 %
A veces	1	6.67 %
Casi Siempre	0	0.00 %
Siempre	0	0.00 %
Total	15	100%

Figura 12

Se lleva registro de los niveles de stock.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca se lleva registro de los niveles de stock, representados por el 60%.

Dimensión de personal, Interrogante 9: ¿La librería Akemy le motiva al cumplimiento de sus labores?

Tabla 14

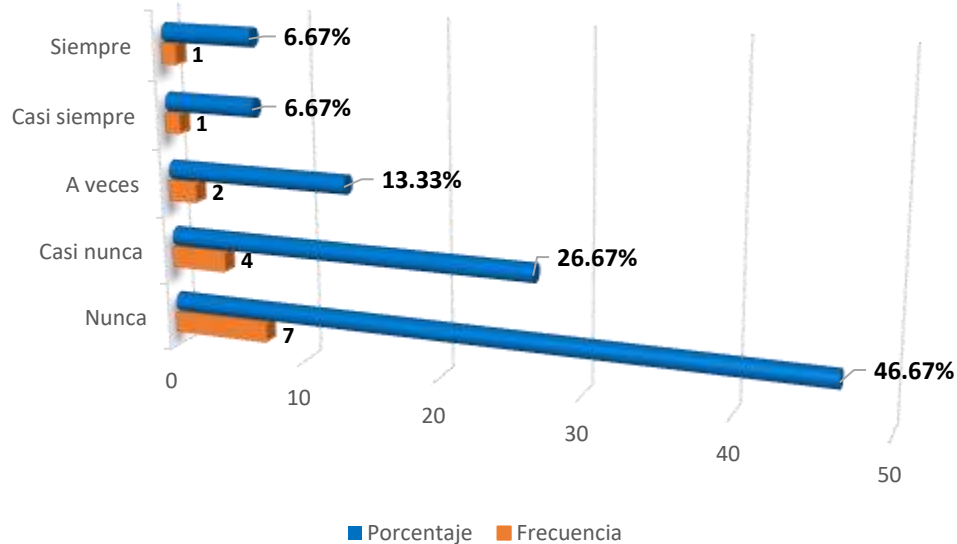
Le motivan al cumplimiento de sus labores.

Alternativa	f	%
Nunca	7	46.67 %
Casi Nunca	4	26.67 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	1	6.67 %
Siempre	1	6.67 %
Total	15	100%

Figura 13

Le motivan al cumplimiento de sus labores.

LE MOTIVAN AL CUMPLIMIENTO DE SUS LABORES



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca motivan al cumplimiento de sus labores, representados por el 46.67%.

Dimensión de personal, Interrogante 10: ¿Realizas más labores de las asignadas por la librería Akemy?

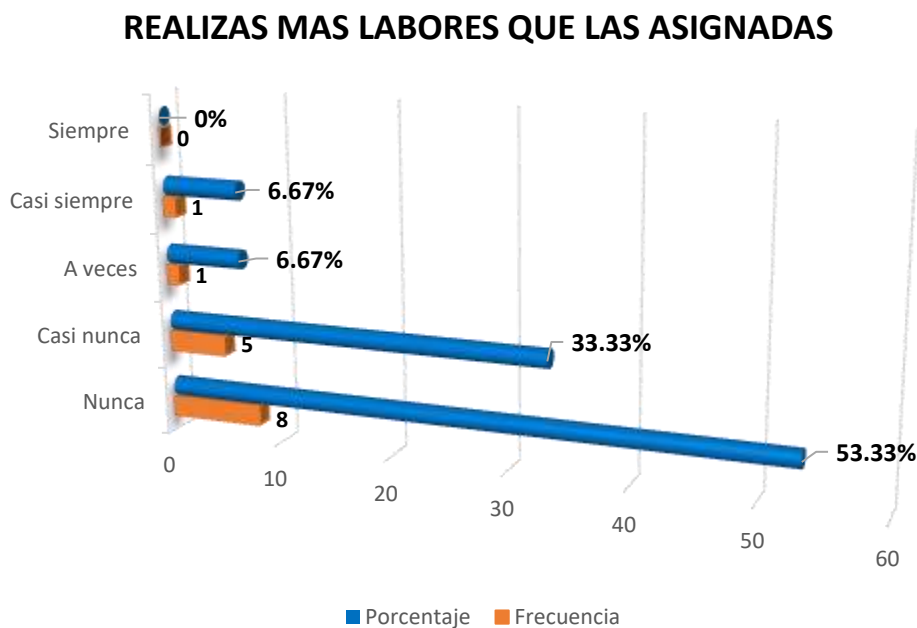
Tabla 15

Realizas más labores que las asignadas.

Alternativa	f	%
Nunca	8	53.33 %
Casi Nunca	5	33.33 %
A veces	1	6.67 %
Casi Siempre	1	6.67 %
Siempre	0	0.00 %
Total	15	100%

Figura 14

Realizas más labores que las asignadas.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca realizan más labores que las asignadas, representadas por el 53.33%.

Dimensión de personal, Interrogante 11: ¿Recibe capacitación por parte de la librería Akemy?

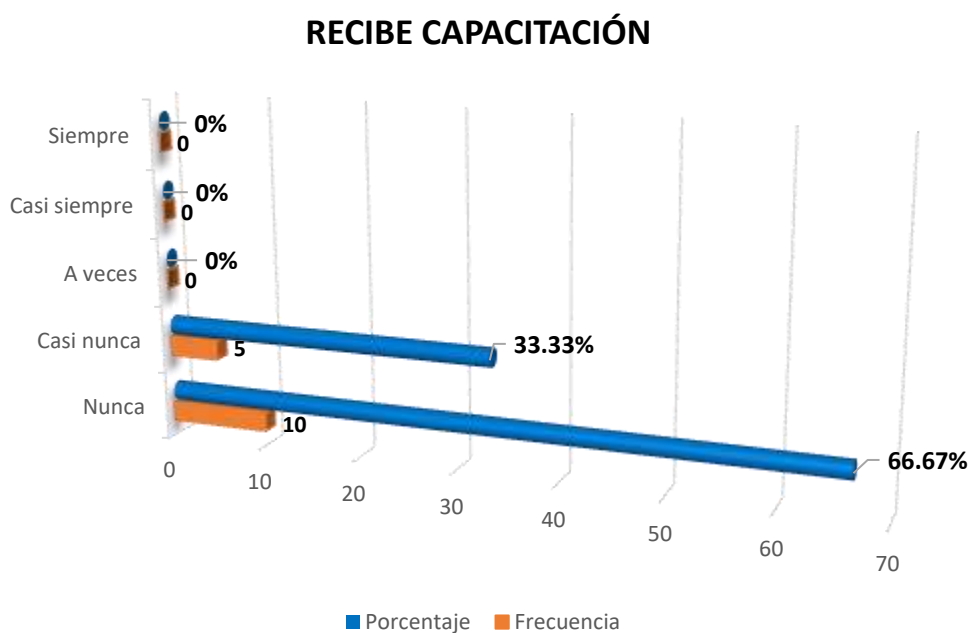
Tabla 16

Recibe capacitación.

Alternativa	f	%
Nunca	10	66.67 %
Casi Nunca	5	33.33 %
A veces	0	0.00 %
Casi Siempre	0	0.00 %
Siempre	0	0.00 %
Total	15	100%

Figura 15

Recibe capacitación.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca reciben capacitación representados por el 66.67%.

Dimensión de personal, Interrogante 12: ¿Se toman medidas para mantener la satisfacción y retención del personal en la librería Akemy?

Tabla 17

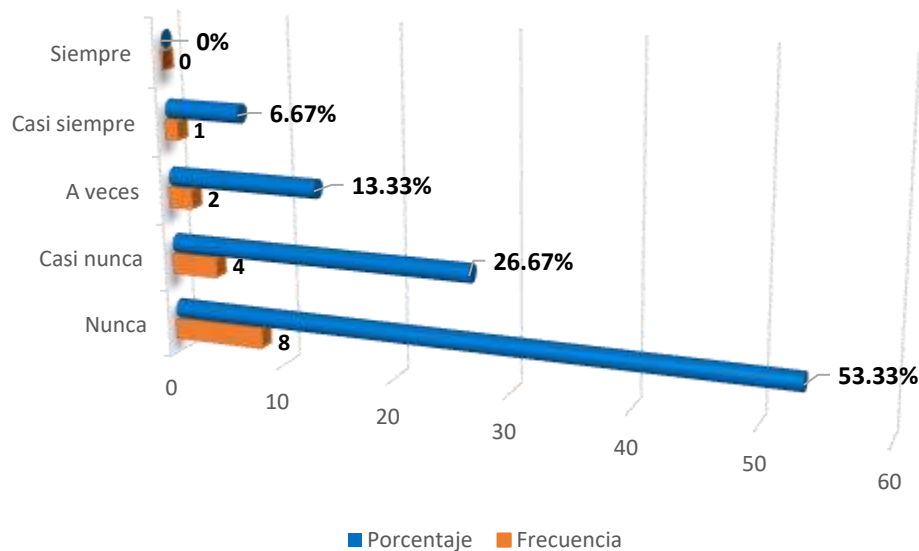
Se toman medidas para mantener la satisfacción del personal.

Alternativa	f	%
Nunca	8	53.33 %
Casi Nunca	4	26.67 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	1	6.67 %
Siempre	0	0.00 %
Total	15	100%

Figura 16

Se toman medidas para mantener la satisfacción del personal.

SE TOMAN MEDIDAS EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL



- ✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca se toman medidas para mantener la satisfacción del personal, representados por el 53.33%.

Dimensión de dirección, Interrogante 13: ¿Se realizan actividades de promoción de productos en la librería Akemy?

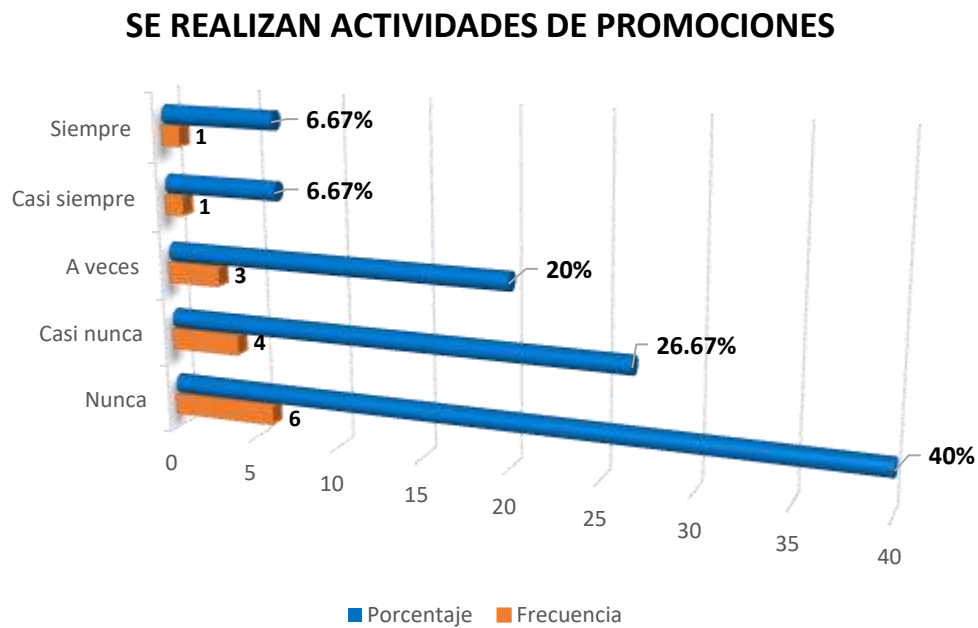
Tabla 18

Se realizan actividades de promociones de productos.

Alternativa	f	%
Nunca	6	40.00 %
Casi Nunca	4	26.67 %
A veces	3	20.00 %
Casi Siempre	1	6.67 %
Siempre	1	6.67 %
Total	15	100%

Figura 17

Se realizan actividades de promociones de productos.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca se realizan actividades de promociones, representados por el 40%.

Dimensión de dirección, Interrogante 14: ¿Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes en la librería Akemy?

Tabla 19

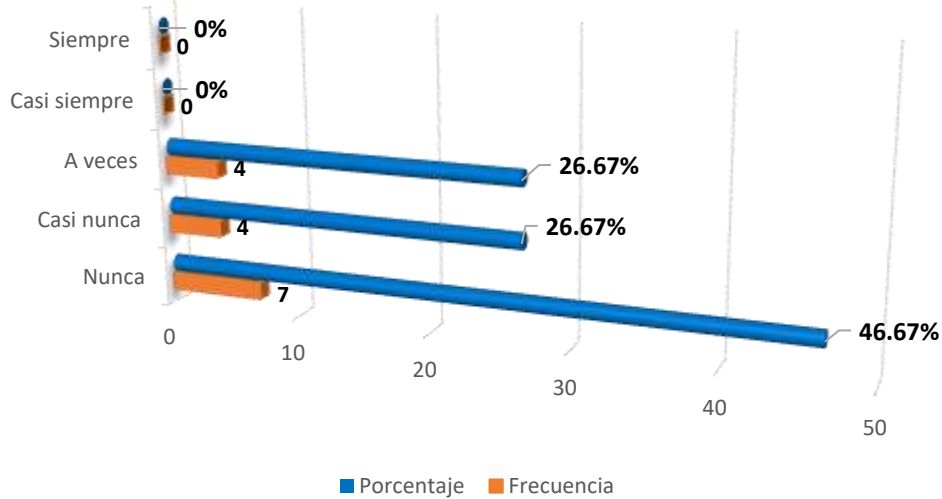
Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes.

Alternativa	f	%
Nunca	7	46.67 %
Casi Nunca	4	26.67 %
A veces	4	26.67 %
Casi Siempre	0	0.00 %
Siempre	0	0.00 %
Total	15	100%

Figura 18

Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes.

SE REALIZAN ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR LEALTAD DE CLIENTES



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes, representados por el 46.67%.

Dimensión de dirección, Interrogante 15: ¿Comunicas a tu jefe tu pensar sobre la librería Akemy?

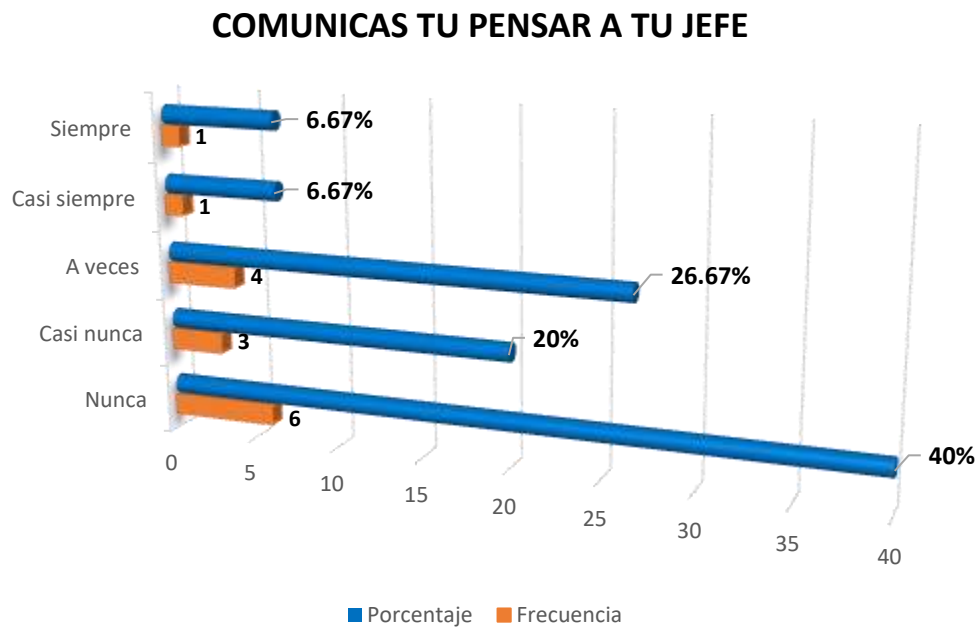
Tabla 20

Comunicas tu pensar a tu jefe sobre la librería.

Alternativa	f	%
Nunca	6	40.00 %
Casi Nunca	3	20.00 %
A veces	4	26.67 %
Casi Siempre	1	6.67 %
Siempre	1	6.67 %
Total	15	100%

Figura 19

Comunicas tu pensar a tu jefe sobre la librería.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca comunican su pensar a su jefe directo, representados por el 40%.

Dimensión de dirección, Interrogante 16: ¿Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes de la librería Akemy?

Tabla 21

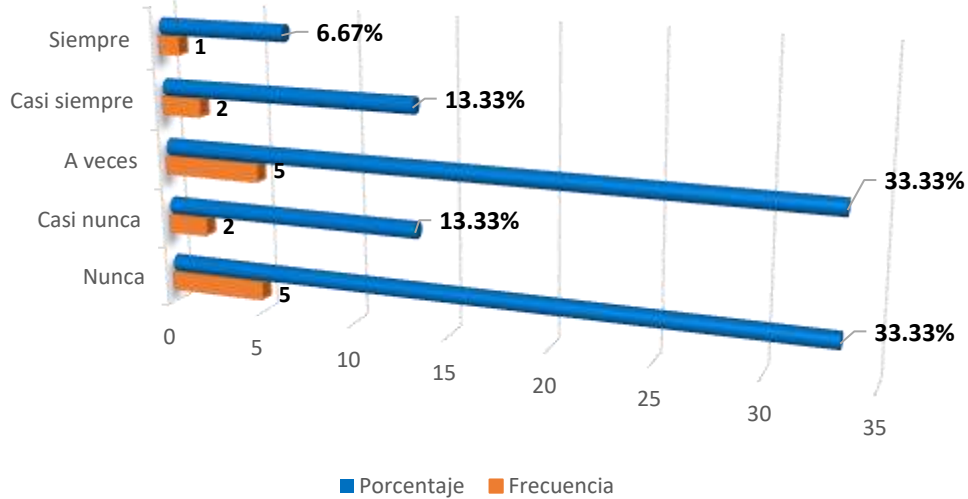
Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes.

Alternativa	f	%
Nunca	5	33.33
Casi Nunca	2	13.33
A veces	5	33.33
Casi Siempre	2	13.33
Siempre	1	6.67
Total	15	100%

Figura 20

Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes.

GARANTIZAN UNA EXPERIENCIA POSITIVA PARA LOS CLIENTES



✍ Según la percepción de los colaboradores, a veces garantizan una experiencia positiva para los clientes, representados por el 33.33%.

Dimensión de control, Interrogante 17: ¿Cumple con los objetivos planteados de la librería Akemy?

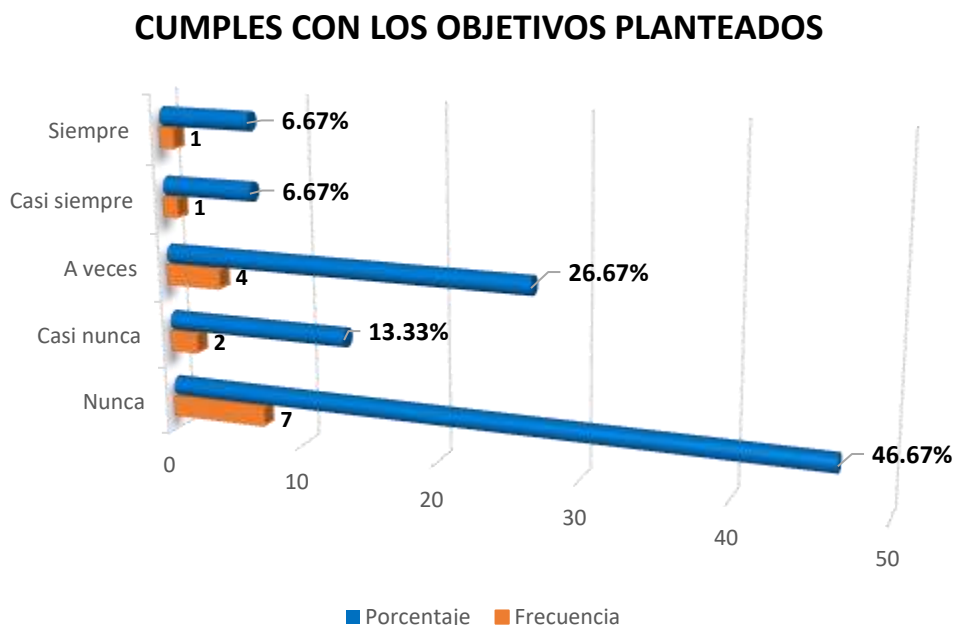
Tabla 22

Cumple con los objetivos planteados.

Alternativa	f	%
Nunca	7	46.67 %
Casi Nunca	2	13.33 %
A veces	4	26.67 %
Casi Siempre	1	6.67 %
Siempre	1	6.67 %
Total	15	100%

Figura 21

Cumples con los objetivos planteados.



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca cumplen con los objetivos planteados, representados por el 46.67%.

Dimensión de control, Interrogante 18: ¿Existe una comunicación fluida con tu jefe de la librería Akemy?

Tabla 23

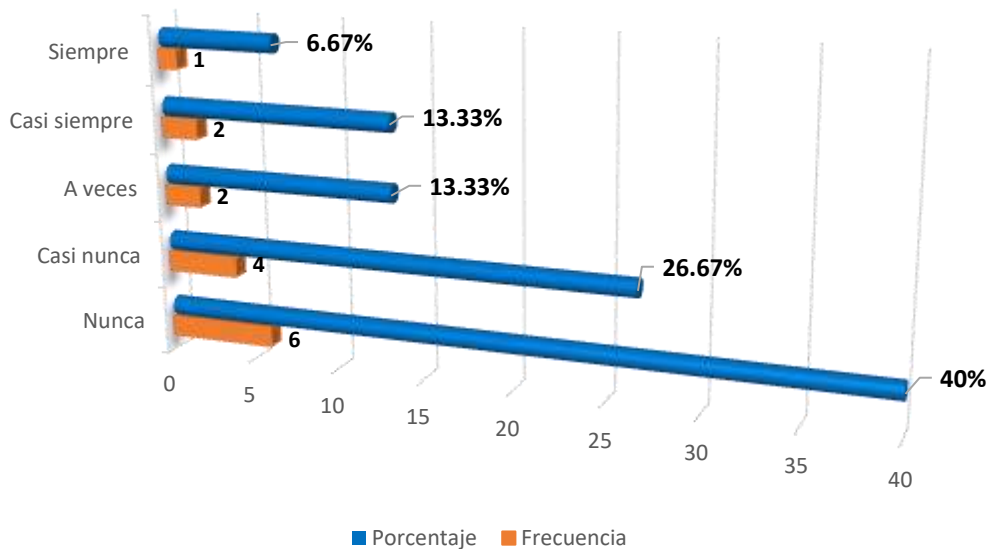
Existe una comunicación fluida con tu jefe.

Alternativa	f	%
Nunca	6	40.00 %
Casi Nunca	4	26.67 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	2	13.33 %
Siempre	1	6.67 %
Total	15	100%

Figura 22

Existe una comunicación fluida con tu jefe.

EXISTE UNA COMUNICACIÓN FLUIDA CON TU JEFE



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca existe una comunicación fluida con su jefe directo, representados por el 40%.

Dimensión de control, Interrogante 19: ¿Existe control de cumplimiento de labores en la librería Akemy?

Tabla 24

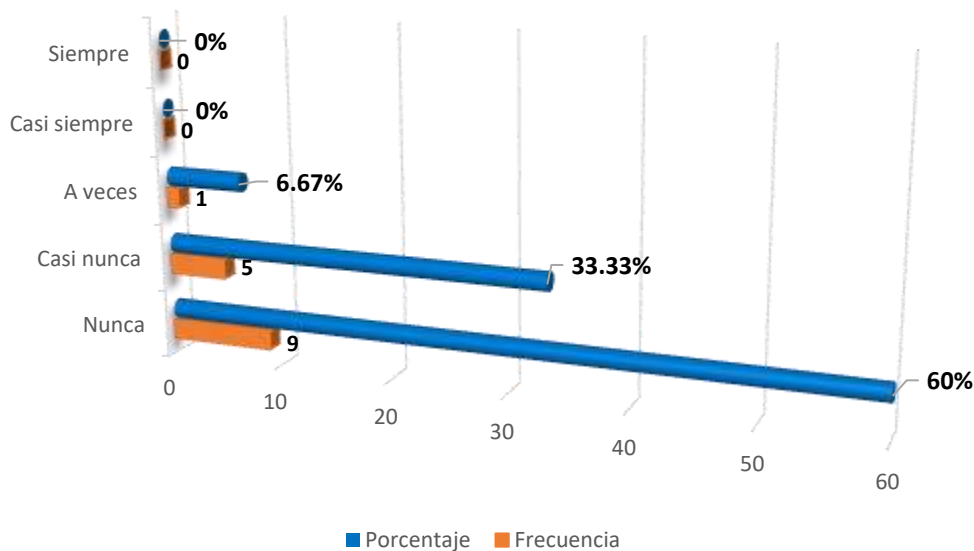
Existe control de cumplimiento de labores.

Alternativa	f	%
Nunca	9	60.00 %
Casi Nunca	5	33.33 %
A veces	1	6.67 %
Casi Siempre	0	0.00 %
Siempre	0	0.00 %
Total	15	100%

Figura 23

Existe control de cumplimiento de labores.

EXISTE CONTROL DE CUMPLIMINETO DE LABORES



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca hay un control de cumplimiento de labores, representado por el 60%.

Dimensión de control, Interrogante 20: ¿Existe control de la gestión empresarial en la librería Akemy?

Tabla 25

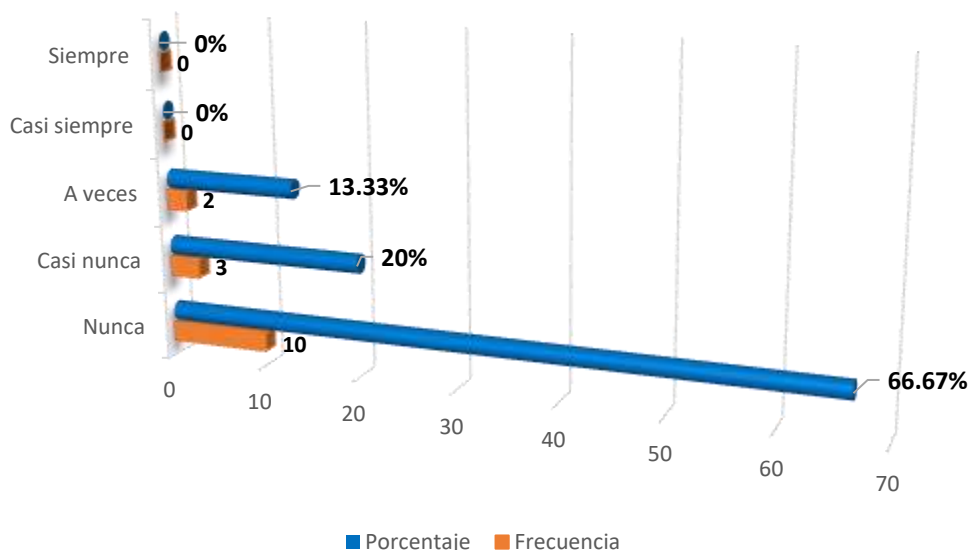
Existe control de la gestión empresarial.

Alternativa	f	%
Nunca	10	66.67 %
Casi Nunca	3	20.00 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	0	0.00 %
Siempre	0	0.00 %
Total	15	100%

Figura 24

Existe control de la gestión empresarial.

EXISTE CONTROL DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL



✍ Según la percepción de los colaboradores, nunca hay un control de la gestión empresarial, representados por el 66.67%.

4.1.1.1 Resultados generales de la situación actual de la gestión empresarial de la librería

Akemy S.A.C.

Tabla 26

Resultado general de la situación actual de la gestión empresarial.

N°	Dimensión de planificación.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia aportas ideas para lograr los objetivos en la librería Akemy?	46.67	26.67	13.33	6.67	6.67
2	¿Se desarrollan objetivos estratégicos a largo plazo en la librería Akemy?	40.00	26.67	20.00	13.33	0.00



3	¿Se desarrollan estrategias de cambio en el entorno empresarial de la librería Akemy?	33.33	33.33	20.00	13.33	0.00
4	¿Se alcanzan los objetivos establecidos en la librería Akemy?	53.33	20.00	13.33	6.67	6.67
PROMEDIO		43.33	26.67	16.67	10.00	3.33
Nº	Dimensión de organización.	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
5	¿Cumples con tus responsabilidades asignadas en la librería Akemy?	26.67	20.00	20.00	20.00	13.33
6	¿Los ambientes son utilizados de manera correcta en la librería Akemy?	33.33	26.67	26.67	6.67	6.67
7	¿Usas todos los recursos que facilitan tu labor en la librería Akemy?	20.00	26.67	33.33	13.33	6.67
8	¿Se lleva un registro de los niveles de stock en la librería Akemy?	60.00	33.33	6.67	0.00	0.00
PROMEDIO		35.00	26.67	21.66	10	6.67
Nº	Dimensión de personal.	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
9	¿La librería Akemy le motiva al cumplimiento de sus labores?	46.67	26.67	13.33	6.67	6.67
10	¿Realizas más labores de las asignadas por la librería Akemy?	53.33	33.33	6.67	6.67	0.00
11	¿Recibe capacitación por parte de la librería Akemy?	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00
12	¿Se toman medidas para mantener la satisfacción y retención del personal en la librería Akemy?	53.33	26.67	13.33	6.67	0.00
PROMEDIO		55.00	30.00	8.33	5.00	1.67
Nº	Dimensión de dirección.	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
13	¿Se realizan actividades de promoción de productos en la librería Akemy?	40.00	26.67	20.00	6.67	6.67
14	¿Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes en la librería Akemy?	46.67	26.67	26.67	0.00	0.00
15	¿Comunicas a tu jefe tu pensar sobre la librería Akemy?	40.00	20.00	26.67	6.67	6.67



16	¿Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes de la librería Akemy?	33.33	13.33	33.33	13.33	6.67
PROMEDIO		40.00	21.66	26.67	6.67	5.00
Nº	Dimensión de control.	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
17	¿Cumple con los objetivos planteados de la librería Akemy?	46.67	13.33	26.67	6.67	6.67
18	¿Existe una comunicación fluida con tu jefe de la librería Akemy?	40.00	26.67	13.33	13.33	6.67
19	¿Existe control de cumplimiento de labores en la librería Akemy?	60.00	33.33	6.67	0.00	0.00
20	¿Existe control de la gestión empresarial en la librería Akemy?	66.67	20.00	13.00	0.00	0.00
PROMEDIO		53.36	23.36	14.92	5.00	3.36

Nota. Resultados generales de la encuesta realizada.

Tabla 27

Resultado general de la encuesta.

Alternativas	Promedio (%)
Nunca	45.34 %
Casi nunca	25.67 %
A veces	17.66 %
Casi siempre	7.33 %
Siempre	4.00 %
Total	100%

Nota. Resultados adaptados.

Los resultados se muestran en tres niveles para determinar el nivel bajo se realizó la suma de las 2 alternativas negativas (Nunca, casi nunca), para el nivel medio la definió la alternativa (A veces), y para el nivel alto, se sumaron las 2 alternativas positivas (Casi siempre, siempre), dichos resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 28

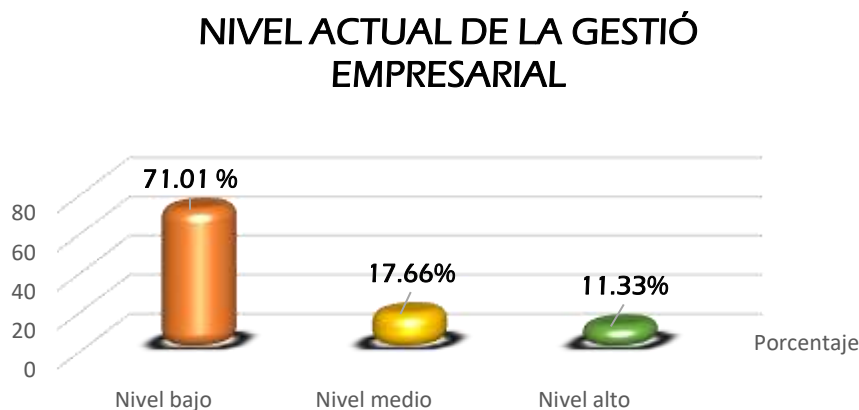
Resultado por niveles de la gestión empresarial.

Nivel bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
71.01%	17.66%	11.33%

Nota. Resultado del nivel del proceso de almacenamiento.

Figura 25

Resultado del nivel actual de la gestión empresarial.



Nota. Resultados del nivel.

Como se observa en la figura el nivel actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C., tuvo un resultado en el nivel alto representado por el 11.33%, el nivel medio un 17.66% mientras que el nivel bajo un 71.01%, dichos resultados nos indican que gestión empresarial actual que presenta es de nivel bajo.

4.1.2 Resultados del desarrollo de la gestión de la cadena de suministro para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.

Para el desarrollo de la optimización de la gestión empresarial, se realizaron diferentes acciones, cada una con su estrategia y objetivo a tomar en cuenta para tener los resultados deseados.



Tabla 29

Gestión de la cadena de suministro (SCM).

Estrategia	Objetivo	Meta	Desarrollo	Encargado	Costo
Realizar inventarios para evitar la escasez de productos. Mantener un stock mínimo para realizar nuevas adquisiciones.	★ Crear una estrategia integral de abastecimiento para garantizar un inventario amplio y variado.	★ Mantener el stock suficiente en la librería y evitar desabastecimiento.	★ Realizar un informe de los productos con los que cuenta la librería.	Investigador. Jefe de abastecimiento.	250.00 S/.
			★ Realizar un informe con los productos de mayor rotación.		
			★ Establecer encargados de supervisar los inventarios de productos.		
			♣ Analizar proveedores a la luz de los requerimientos de suministro.		
			♣ Realizar un análisis integral de los precios de los productos.	Jefe de abastecimiento.	200.00 S/.
			♣ Establecer umbrales mínimos para el inventario de artículos.		



<p>Contar con productos innovadores para contar con más demanda.</p>	<p>✓ Elaborar un cronograma de visitas a distribuidores para aprovechar ofertas.</p>	<p>★ Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes artículos a precios competitivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 🕒 Realizar un examen exhaustivo de los artículos recientemente introducidos en el mercado. 🕒 Implemente estrategias para exhibir de manera efectiva artículos de primer nivel con el fin de atraer a posibles compradores. 	<p>Auxiliar de alancen.</p>	<p>350.00S/.</p>
<p>Establecer ofertas con precios accesibles.</p>			<ul style="list-style-type: none"> ✍️ Establecer ofertas de productos con mayor frecuencia. ✍️ Desarrollar materiales promocionales para promociones de productos. ✍️ Elaborar un informe de productos con poca rotación para la creación de ofertas. 	<p>Colaboradores de comercialización.</p>	<p>250.00S/.</p>
<p>Mantener diversidad y calidad de productos.</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Generar un inventario integral de artículos junto con sus características distintivas. • Crear un plan integral para controlar la calidad del producto. 	<p>Colaboradores de comercialización. Colaboradores de distribución.</p>	<p>250.00 S/.</p>
TOTAL					<p>1300.00 S/.</p>

Nota. Adaptado a la empresa.



Tabla 30

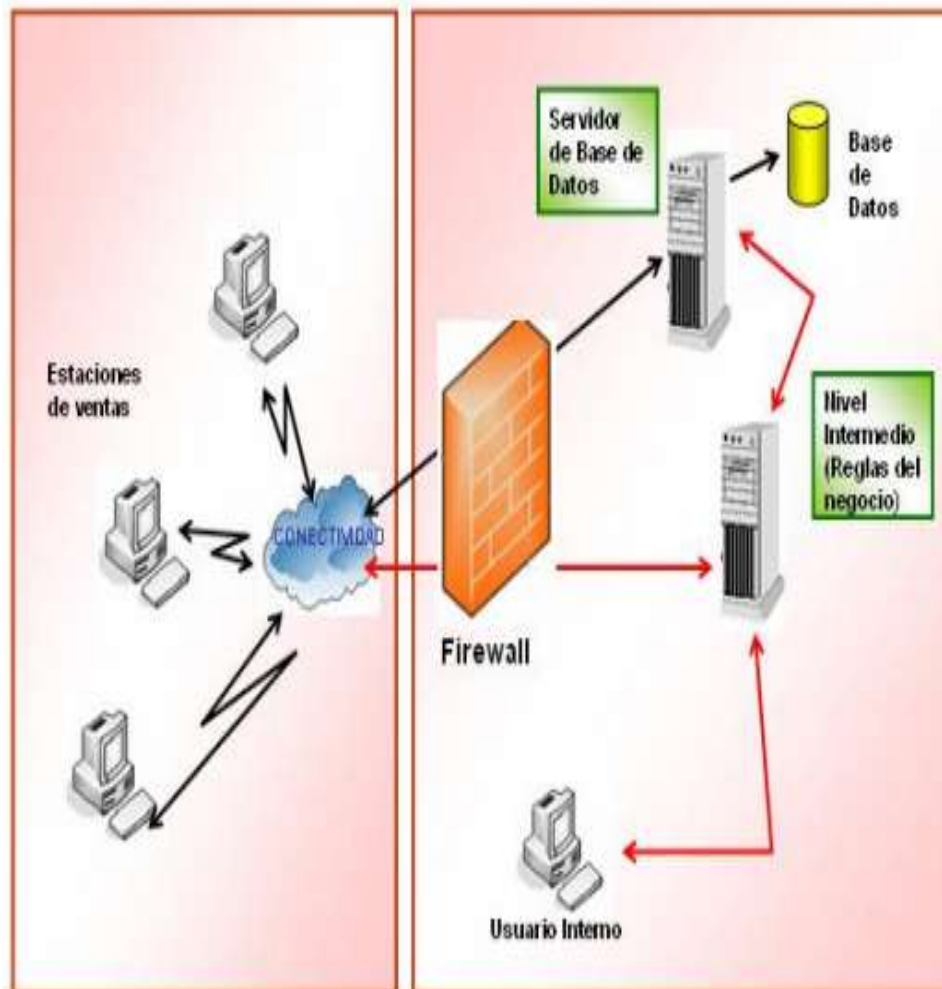
Cronograma de actividades.

Cronograma de actividades	Noviembre			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 3
Realizar inventarios para evitar la escasez de productos.	X			
Mantener un stock mínimo para realizar nuevas adquisiciones.	X		X	
Contar con productos innovadores para contar con más demanda.		X	X	X
Establecer ofertas con precios accesibles.		X		
Mantener diversidad y calidad de productos.			X	X
Evaluar el impacto de la gestión de la cadena de suministro.				X

Nota. Adaptado a la empresa.

Figura 26

Arquitectura de la gestión de la cadena de suministro.



Nota. Adaptación a la librería.

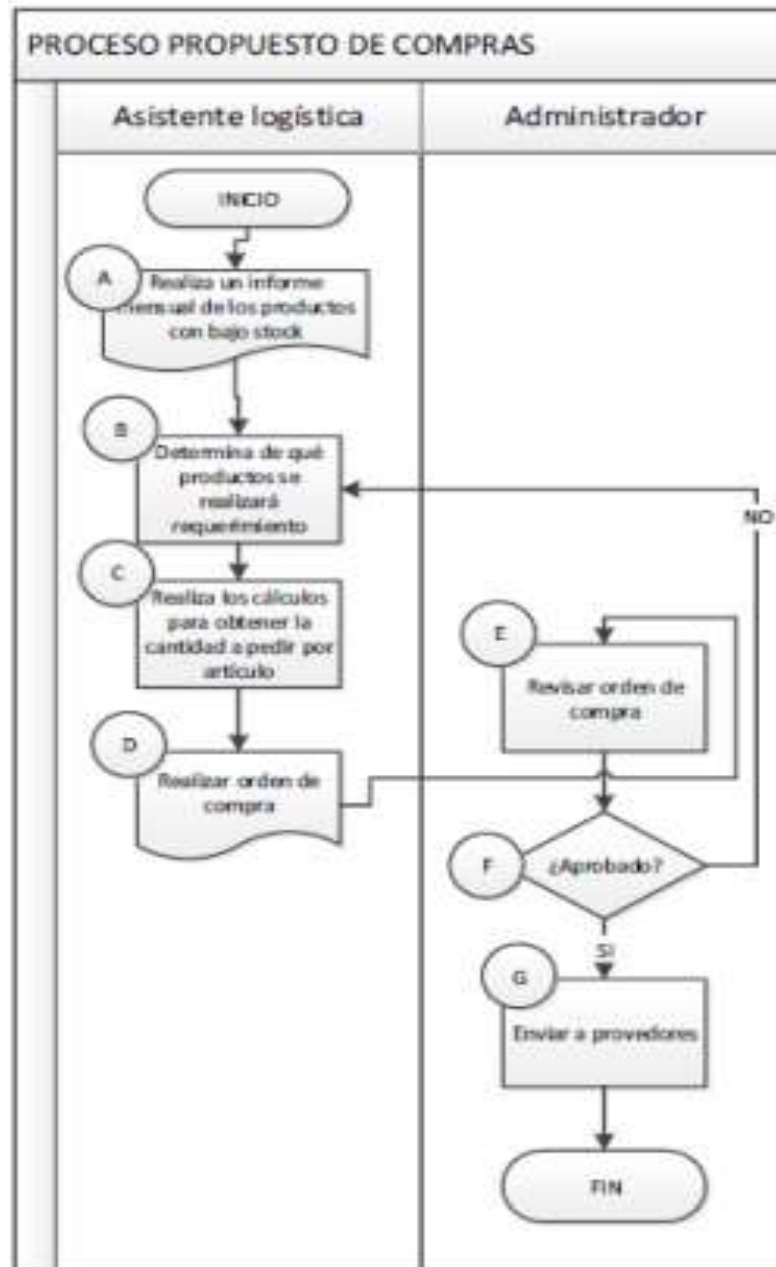
La herramienta podrá definir

- ✓ El sistema logístico de distribución, incluyendo regiones, zonas, líneas y puertos.
- ✓ Amplia personalización de informes y resultados para los usuarios.
- ✓ Informes de desempeño por vendedores, centros, secciones, mayor demanda de producto específico.
- ✓ Seguimiento y análisis de las ventas finalizadas y pendientes de entrega.

✚ A continuación, se muestran los nuevos procesos para llegar a los objetivos que nos planteamos con la nueva gestión empresarial en la librería Akemy S.A.C.

Figura 27

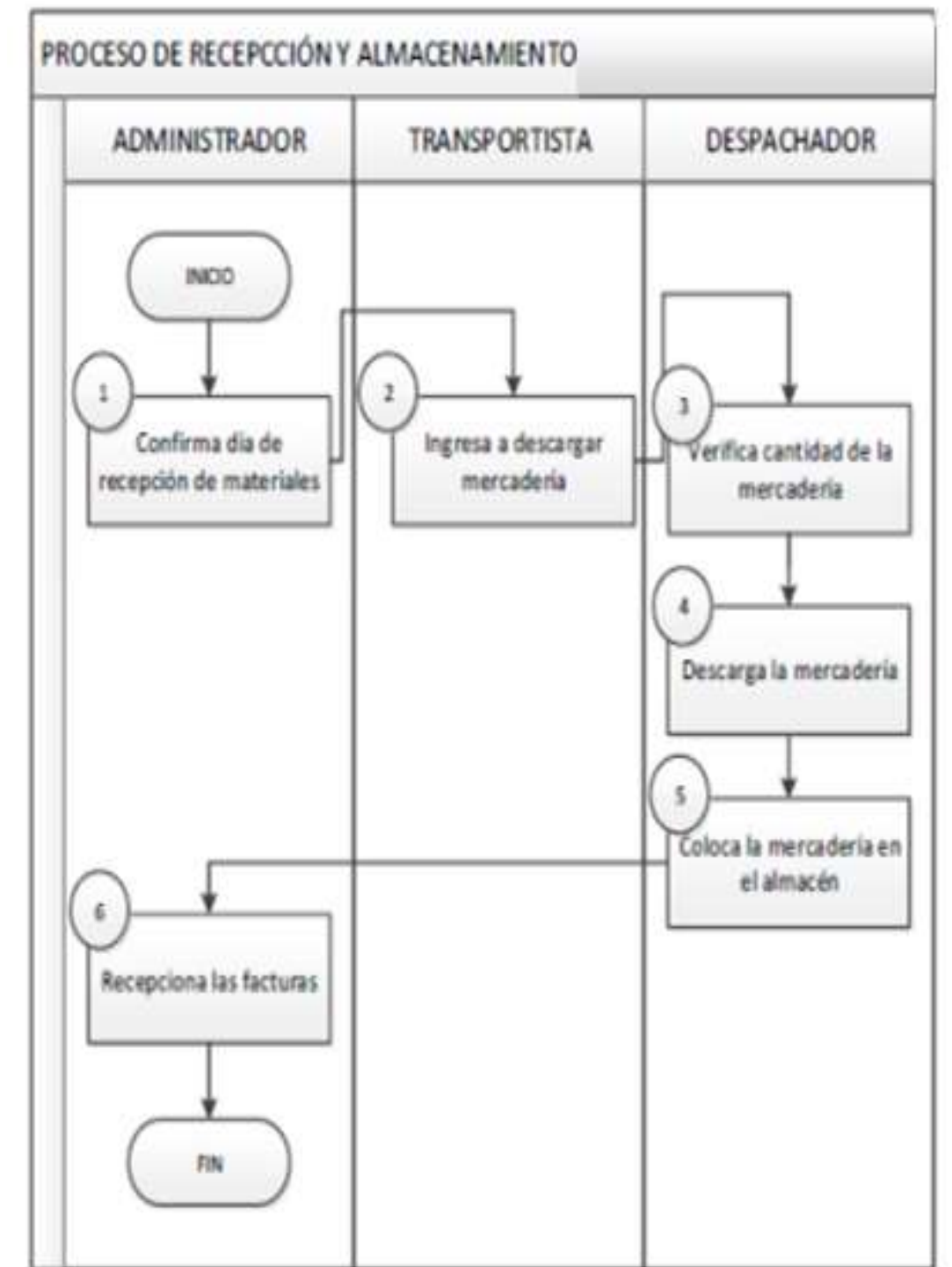
Proceso de compra.



Nota. Tomado de la evaluación a la empresa.

Figura 28

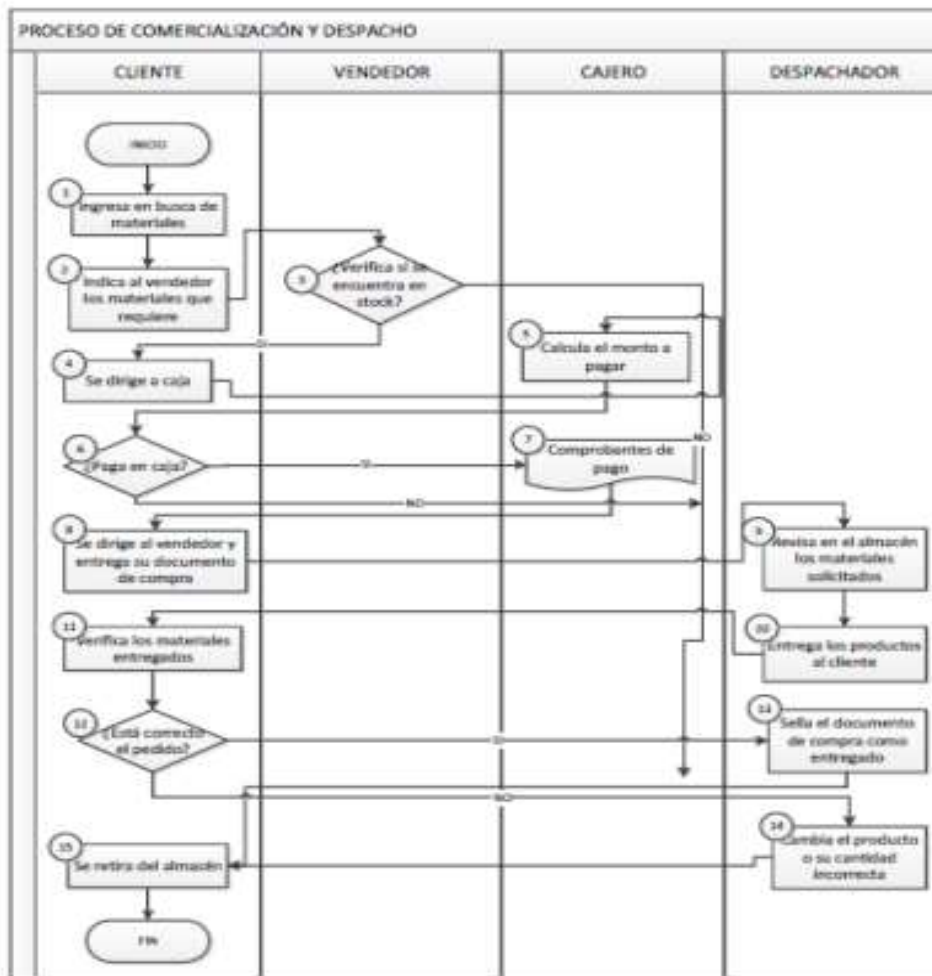
Proceso de almacenamiento.



Nota. Tomado de la evaluación a la empresa.

Figura 29

Proceso de comercialización.



Nota. Adaptación a la empresa.

4.1.3 Resultados del impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.

En lo que refiere este punto se realizó la encuesta con un total de 20 interrogantes, para determinar el impacto, dichas interrogantes se presentaron de forma ordenada y secuencial, a la cual llamaremos post test.

- a) Primeramente, se evaluará el impacto a través del cuestionario.
- b) Se realizará la comparación del antes y después de la gestión de la cadena de suministro (SCM).

a) *Resultados de la influencia del plan de mejora a través del ciclo de Deming en el proceso de almacenamiento.*

Dimensión de planificación, Interrogante 1: ¿Con que frecuencia aportas ideas para lograr los objetivos en la librería Akemy?

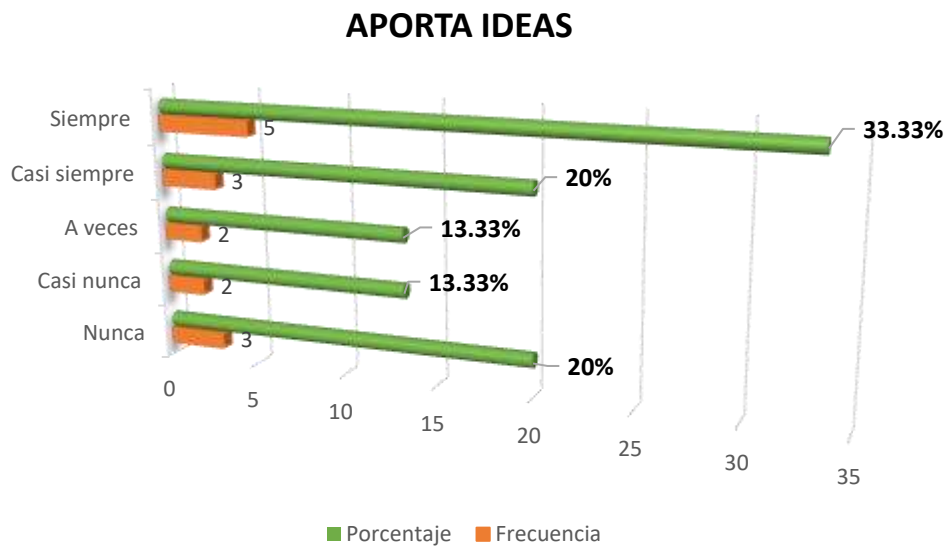
Tabla 31

Post test aportas ideas para lograr los objetivos.

Alternativa	f	%
Nunca	3	20.00 %
Casi Nunca	2	13.33 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	3	20.00 %
Siempre	5	33.33 %
Total	15	100%

Figura 30

Post test aportas ideas para lograr los objetivos.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre se aporta ideas para lograr los objetivos, representados por el 33.33%.

Dimensión de planificación, Interrogante 2: ¿Se desarrollan objetivos estratégicos a largo plazo en la librería Akemy?

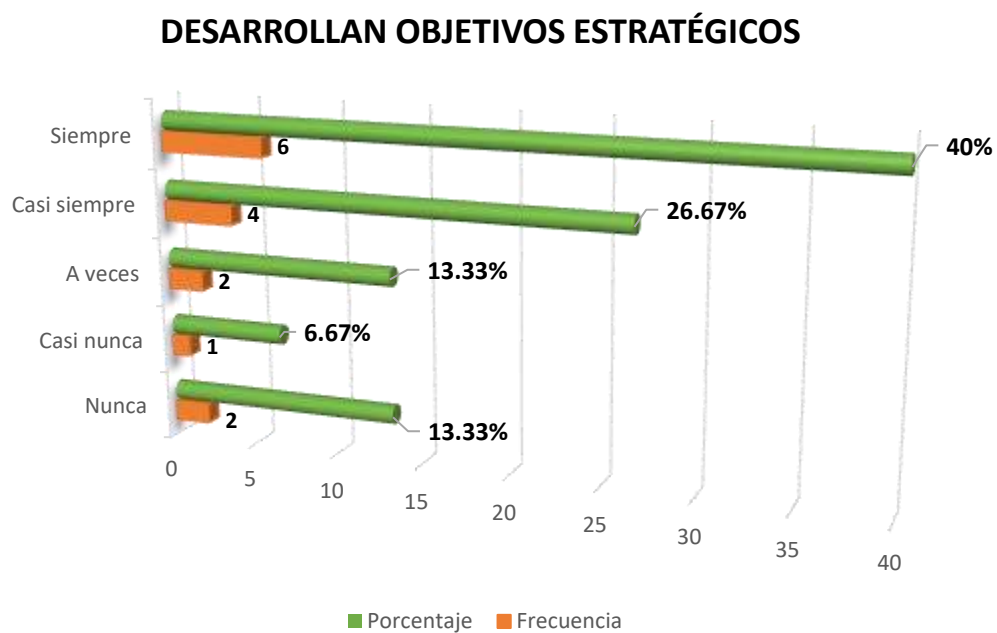
Tabla 32

Post test se desarrollan objetivos estratégicos.

Alternativa	f	%
Nunca	2	13.33 %
Casi Nunca	1	6.67 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	4	26.67 %
Siempre	6	40.00 %
Total	15	100%

Figura 31

Post test se desarrollan objetivos estratégicos.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre se desarrollan objetivos estratégicos, representados por el 40%.

Dimensión de planificación, Interrogante 3: ¿Se desarrollan estrategias de cambio en el entorno empresarial de la librería Akemy?

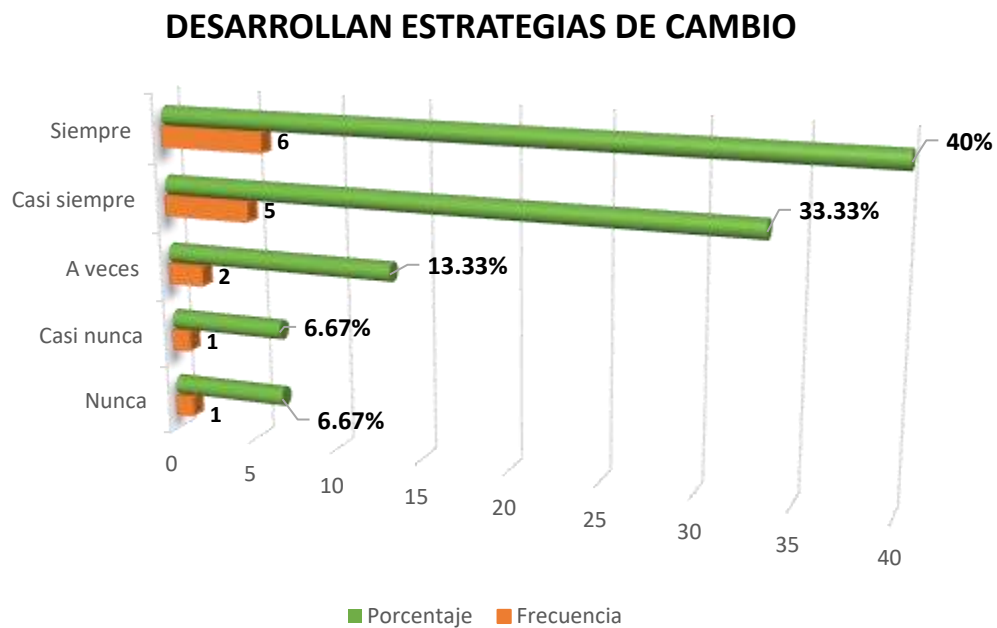
Tabla 33

Post test se desarrollan estrategias de cambio empresarial.

Alternativa	f	%
Nunca	1	6.67 %
Casi Nunca	1	6.67 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	5	33.33 %
Siempre	6	40.00 %
Total	15	100%

Figura 32

Post test se desarrollan estrategias de cambio empresarial.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre se desarrollan estrategias de cambio, representados por el 40%

Dimensión de planificación, Interrogante 4: ¿Se alcanzan los objetivos establecidos en la librería Akemy?

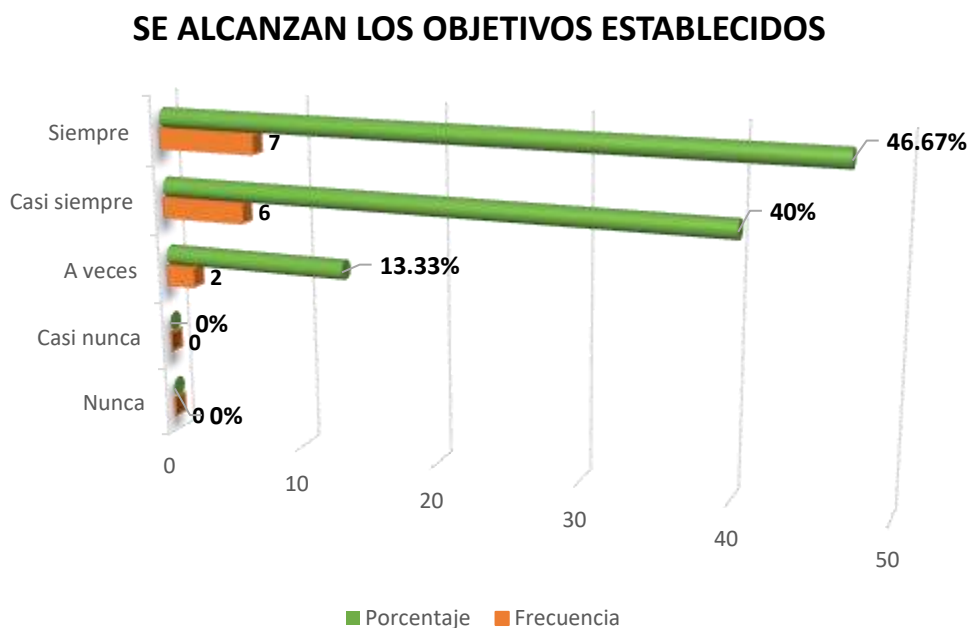
Tabla 34

Post test se alcanzan los objetivos establecidos.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	6	40.00 %
Siempre	7	46.67 %
Total	15	100%

Figura 33

Post test se alcanzan los objetivos establecidos.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre se alcanzan los objetivos establecidos, representados por el 46.67%.

Dimensión de organización, Interrogante 5: ¿Cumples con tus responsabilidades asignadas en la librería Akemy?

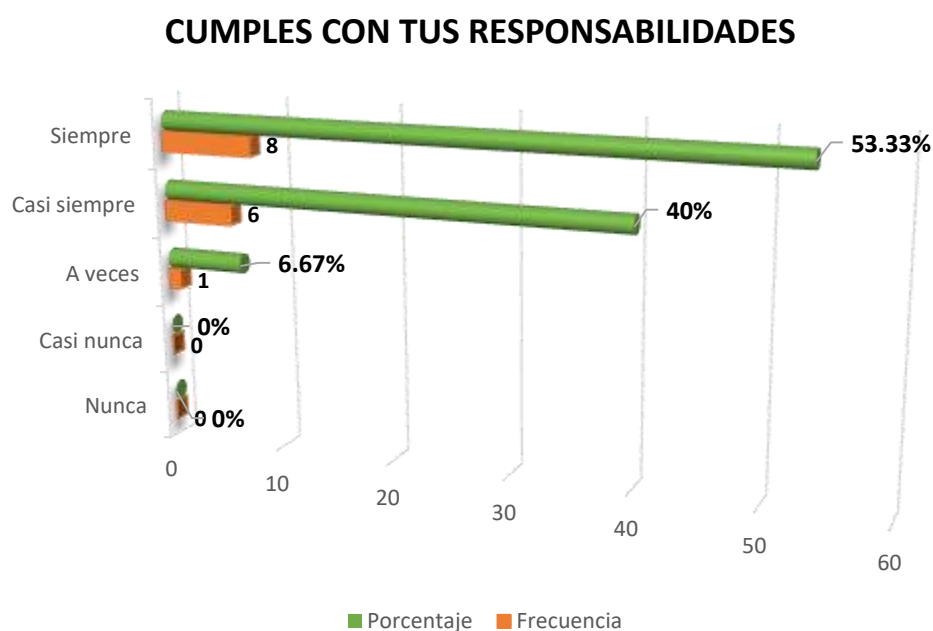
Tabla 35

Post test cumples con tus responsabilidades asignadas.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	1	6.67 %
Casi Siempre	6	40.00 %
Siempre	8	53.33 %
Total	15	100%

Figura 34

Post test cumples con tus responsabilidades asignadas.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre se cumple con las responsabilidades, representados por el 53.33%.

Dimensión de organización, Interrogante 6: ¿Los ambientes son utilizados de manera correcta en la librería Akemy?

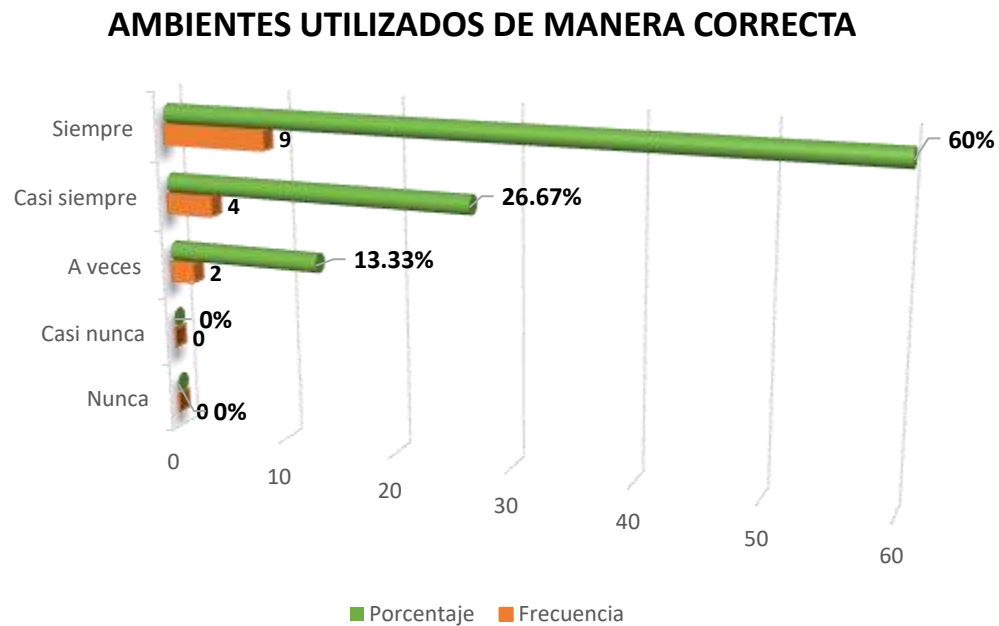
Tabla 36

Post test ambientes utilizados de manera correcta.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	4	26.67 %
Siempre	9	60.00 %
Total	15	100%

Figura 35

Post test ambientes utilizados de manera correcta.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre los ambientes son utilizados de manera correcta, representados por el 60%.

Dimensión de organización, Interrogante 7: ¿Usas todos los recursos que facilitan tu labor en la librería Akemy?

Tabla 37

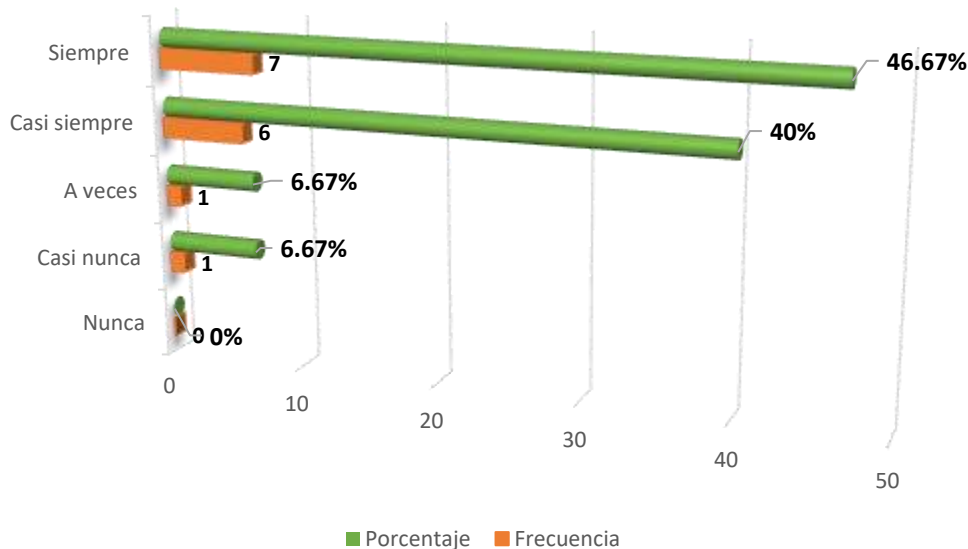
Post test usas los recursos que facilitan tu labor.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	1	6.67 %
A veces	1	6.67 %
Casi Siempre	6	40.00 %
Siempre	7	46.67 %
Total	15	100%

Figura 36

Post test usas los recursos que facilitan tu labor.

USAS LOS RECURSOS QUE FACILITAN TU LABOR



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre se usan los recursos que facilitan su labor, representados por el 46.67%.

Dimensión de organización, Interrogante 8: ¿Se lleva un registro de los niveles de stock en la librería Akemy?

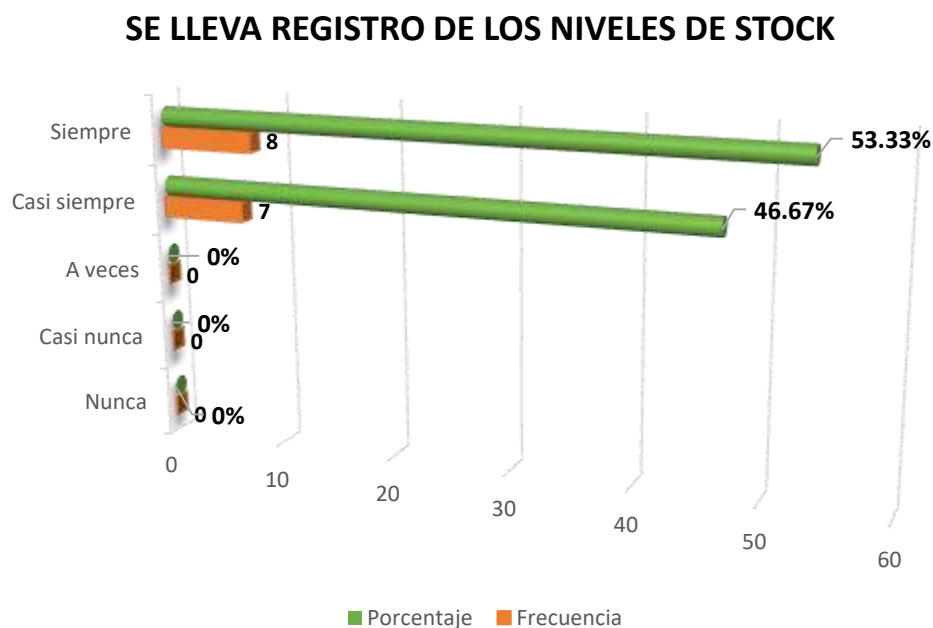
Tabla 38

Post test se lleva registro de los niveles de stock.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi Siempre	7	46.67 %
Siempre	8	53.33 %
Total	15	100%

Figura 37

Post test se lleva registro de los niveles de stock.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre se lleva registro de los niveles de stock, representados por el 53.33%.

Dimensión de personal, Interrogante 9: ¿La librería Akemy le motiva al cumplimiento de sus labores?

Tabla 39

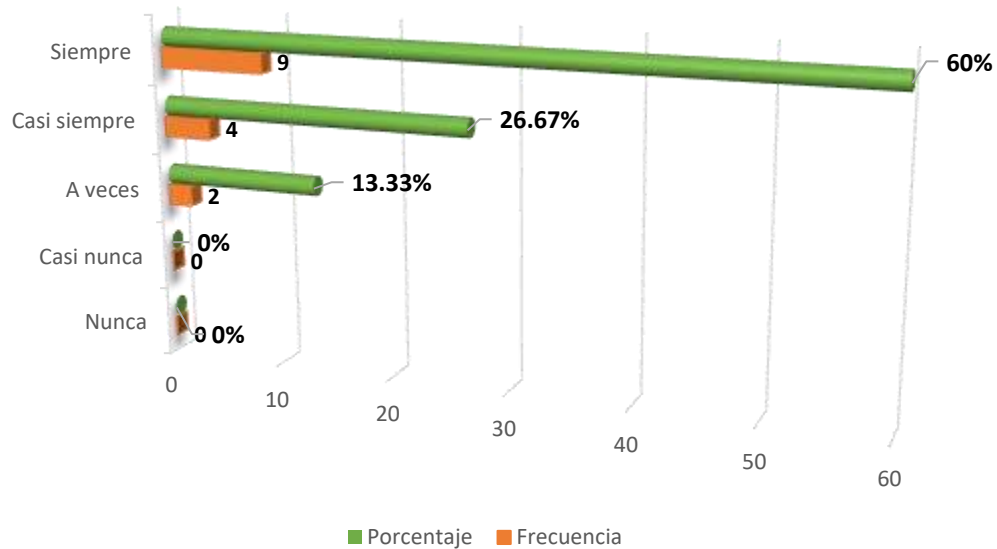
Post test le motivan al cumplimiento de sus labores.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	4	26.67 %
Siempre	9	60.00 %
Total	15	100%

Figura 38

Post test le motivan al cumplimiento de sus labores.

LE MOTIVAN AL CUMPLIMIENTO DE SUS LABORES



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre le motivan al cumplimiento de sus labores, representados por el 60%.

Dimensión de personal, Interrogante 10: ¿Realizas más labores de las asignadas por la librería Akemy?

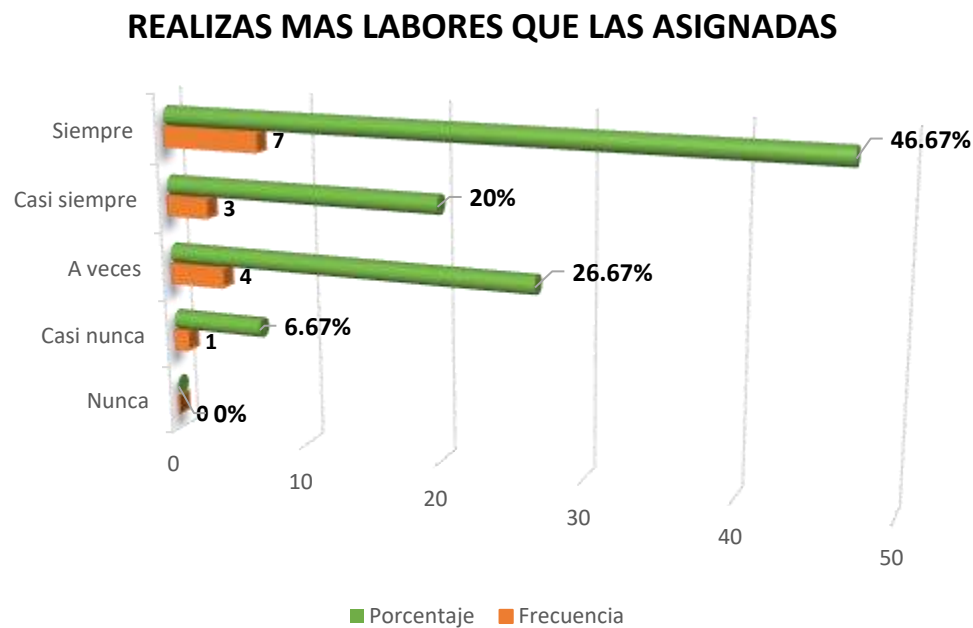
Tabla 40

Post test realizas más labores que las asignadas.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	1	6.67 %
A veces	4	26.67 %
Casi Siempre	3	20.00 %
Siempre	7	46.67 %
Total	15	100%

Figura 39

Post test realizas más labores que las asignadas.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre realizan más labores que las asignadas, representadas por el 46.67%.

Dimensión de personal, Interrogante 11: ¿Recibe capacitación por parte de la librería

Akemy?

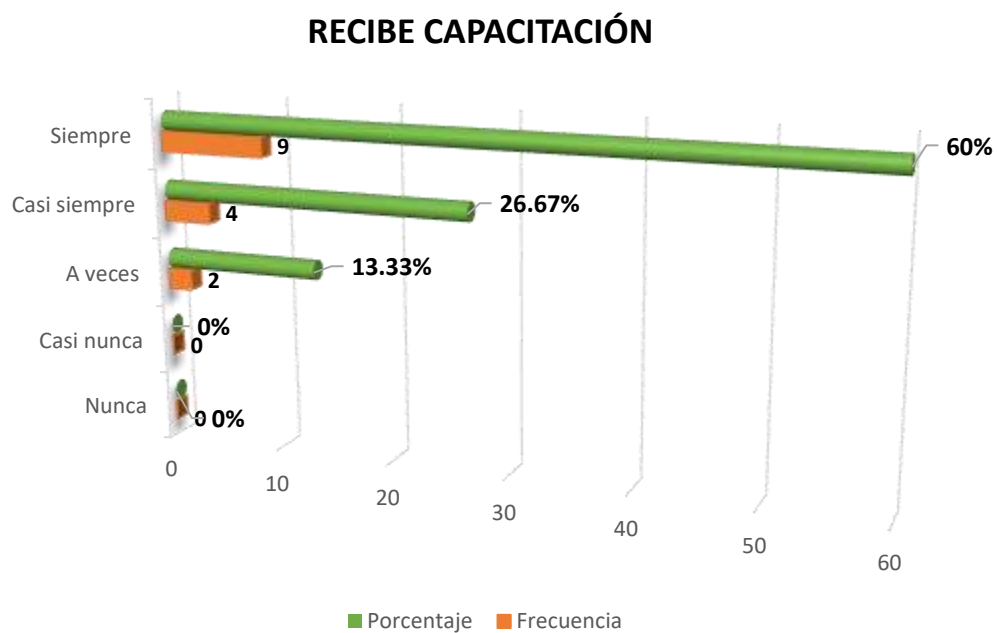
Tabla 41

Post test recibe capacitación.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	4	26.67 %
Siempre	9	60.00 %
Total	15	100%

Figura 40

Post test recibe capacitación.



✍ Según la opinión de los trabajadores, siempre reciben capacitación representados por el 60%.

Dimensión de personal, Interrogante 12: ¿Se toman medidas para mantener la satisfacción y retención del personal en la librería Akemy?

Tabla 42

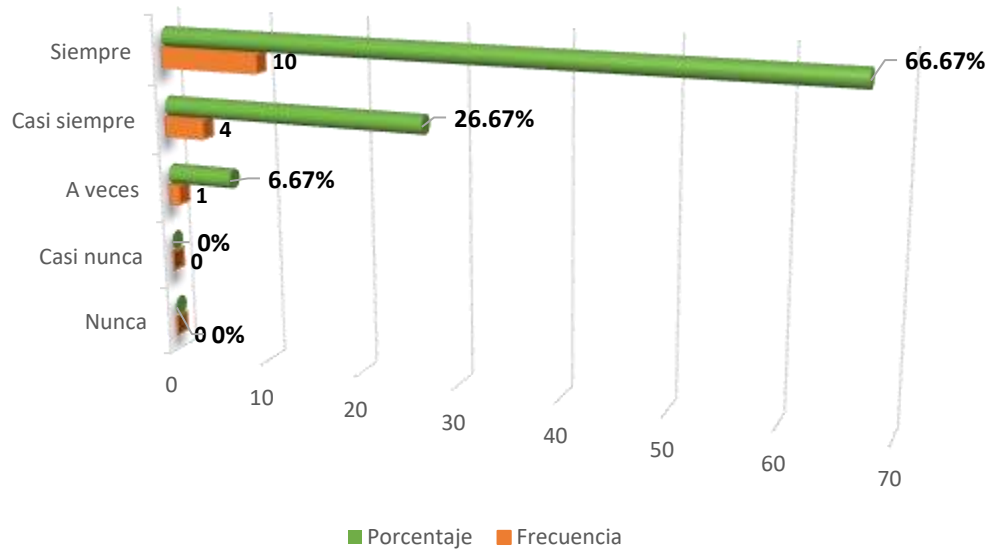
Post test se toman medidas para mantener la satisfacción del personal.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	1	6.67 %
Casi Siempre	4	26.67 %
Siempre	10	66.67 %
Total	15	100%

Figura 41

Post test se toman medidas para mantener la satisfacción del personal.

SE TOMAN MEDIDAS EN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre se toman medidas para mantener la satisfacción del personal, representados por el 66.67%.

Dimensión de dirección, Interrogante 13: ¿Se realizan actividades de promoción de productos en la librería Akemy?

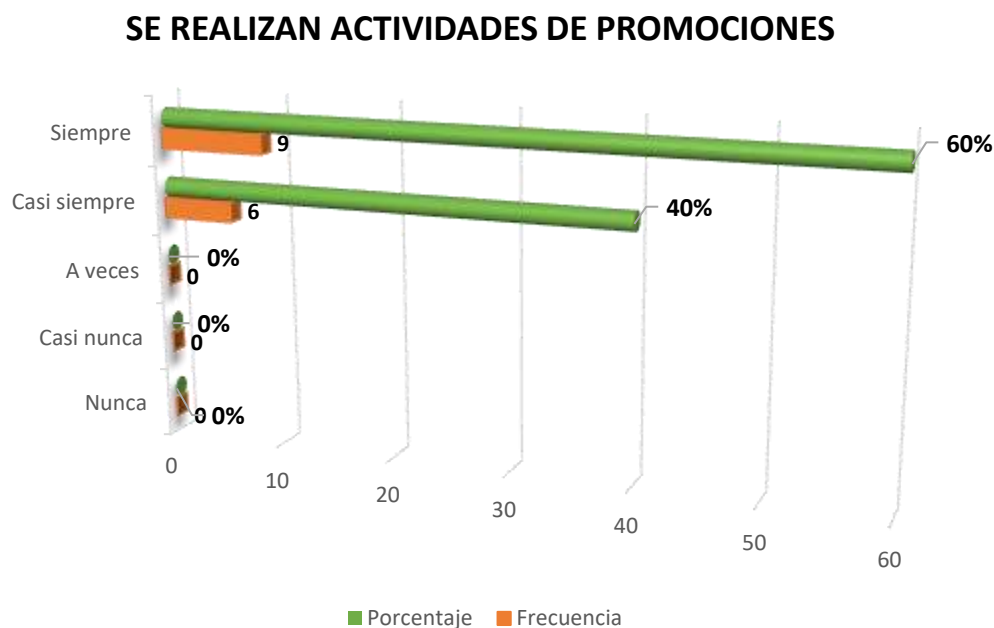
Tabla 43

Post test se realizan actividades de promociones de productos.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi Siempre	6	40.00 %
Siempre	9	60.00 %
Total	15	100%

Figura 42

Post test se realizan actividades de promociones de productos.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre se realizan actividades de promociones, representados por el 60%.

Dimensión de dirección, Interrogante 14: ¿Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes en la librería Akemy?

Tabla 44

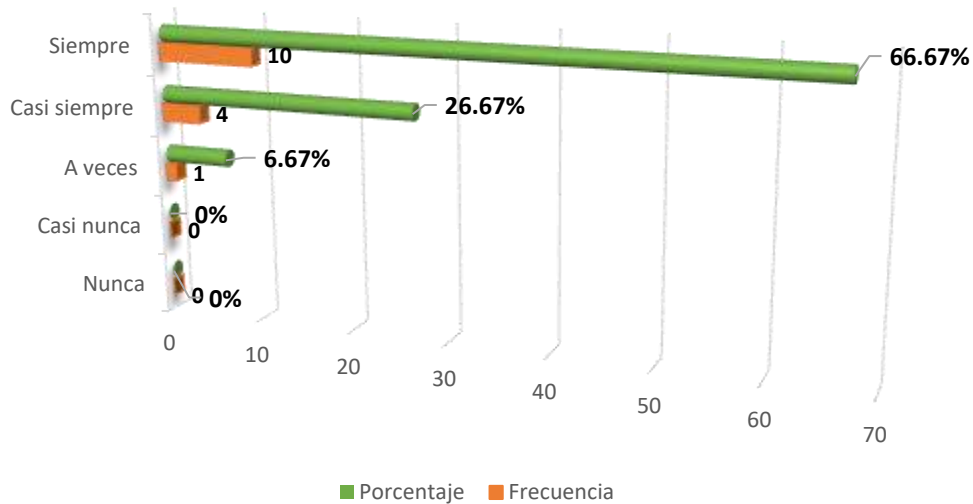
Post test se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	1	6.67 %
Casi Siempre	4	26.67 %
Siempre	10	66.67 %
Total	15	100%

Figura 43

Post test se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes.

SE REALIZAN ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR LEALTAD DE CLIENTES



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes, representados por el 66.67%.

Dimensión de dirección, Interrogante 15: ¿Comunicas a tu jefe tu pensar sobre la librería

Akemy?

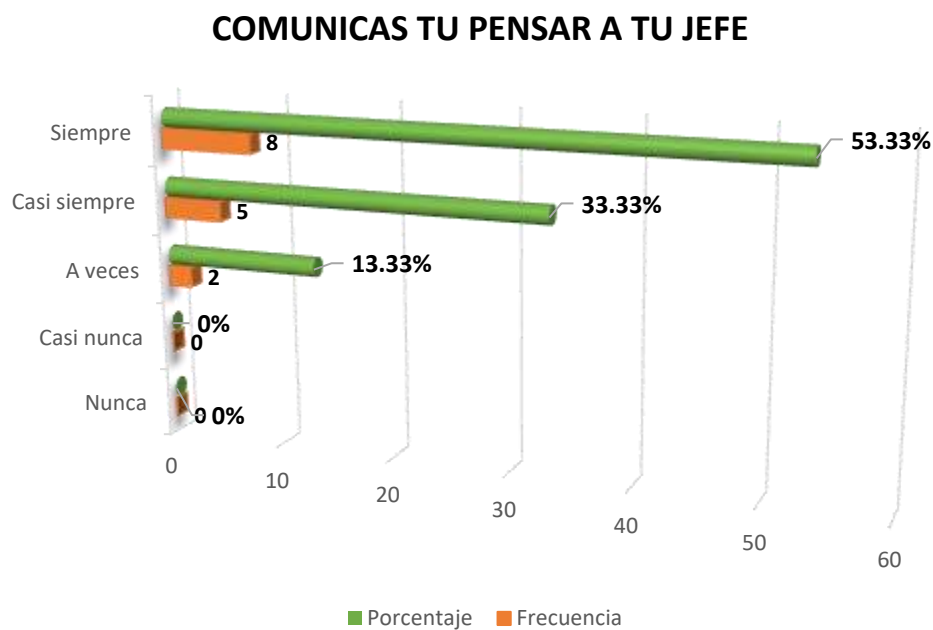
Tabla 45

Post test comunicas tu pensar a tu jefe sobre la librería.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	2	13.33 %
Casi Siempre	5	33.33 %
Siempre	8	53.33 %
Total	15	100%

Figura 44

Post test comunicas tu pensar a tu jefe sobre la librería.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre comunican su pensar a su jefe directo, representados por el 53.33%.

Dimensión de dirección, Interrogante 16: ¿Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes de la librería Akemy?

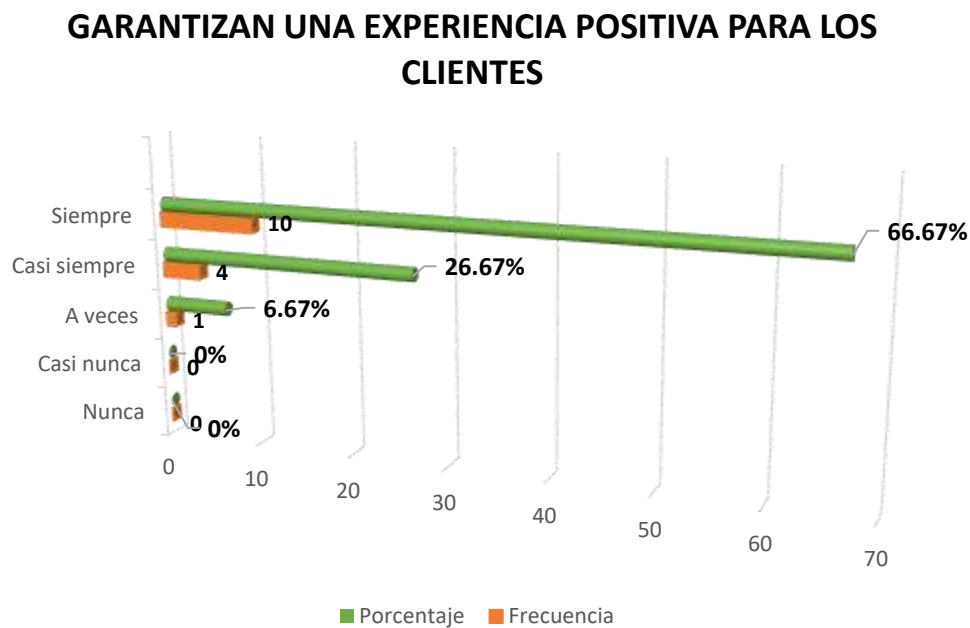
Tabla 46

Post test se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	1	6.67 %
Casi Siempre	4	26.67 %
Siempre	10	66.67 %
Total	15	100%

Figura 45

Post test se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre garantizan una experiencia positiva para los clientes, representados por el 66.67%.

Dimensión de control, Interrogante 17: ¿Cumples con los objetivos planteados de la librería Akemy?

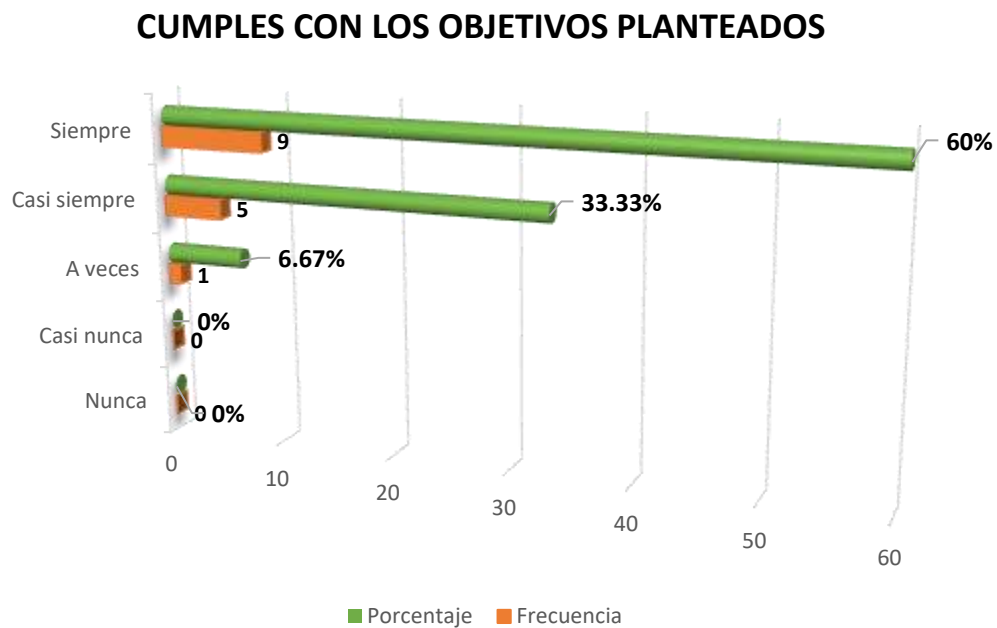
Tabla 47

Post test cumples con los objetivos planteados.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	1	6.67 %
Casi Siempre	5	33.33 %
Siempre	9	60.00 %
Total	15	100%

Figura 46

Post test cumples con los objetivos planteados.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre cumplen con los objetivos planteados, representados por el 60%.

Dimensión de control, Interrogante 18: ¿Existe una comunicación fluida con tu jefe de la librería Akemy?

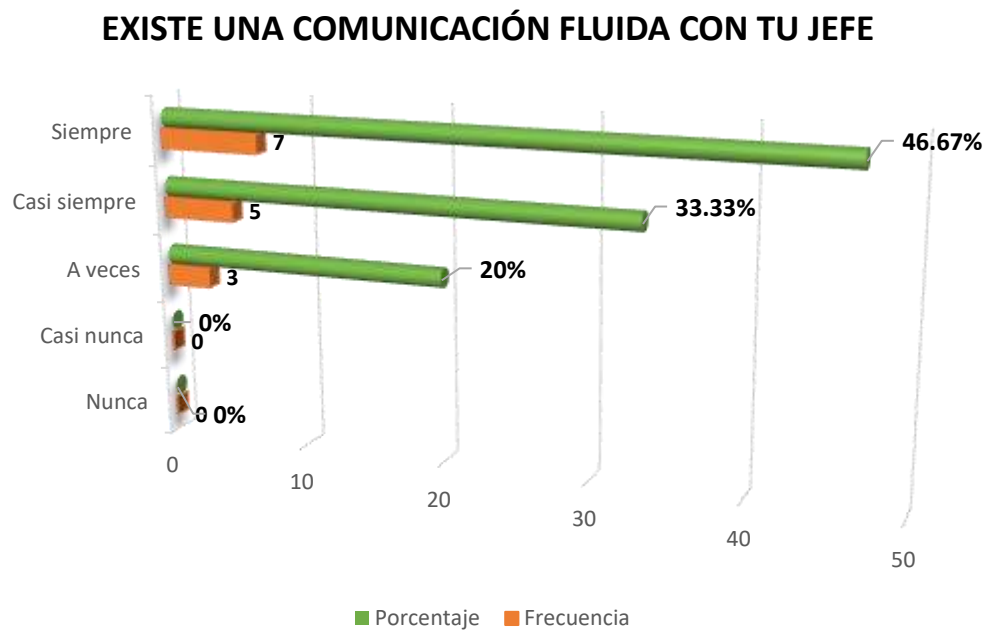
Tabla 48

Post test existe una comunicación fluida con tu jefe.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	3	20.00 %
Casi Siempre	5	33.33 %
Siempre	7	46.67 %
Total	15	100%

Figura 47

Post test existe una comunicación fluida con tu jefe.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre existe una comunicación fluida con su jefe directo, representados por el 46.67%.

Dimensión de control, Interrogante 19: ¿Existe control de cumplimiento de labores en la librería Akemy?

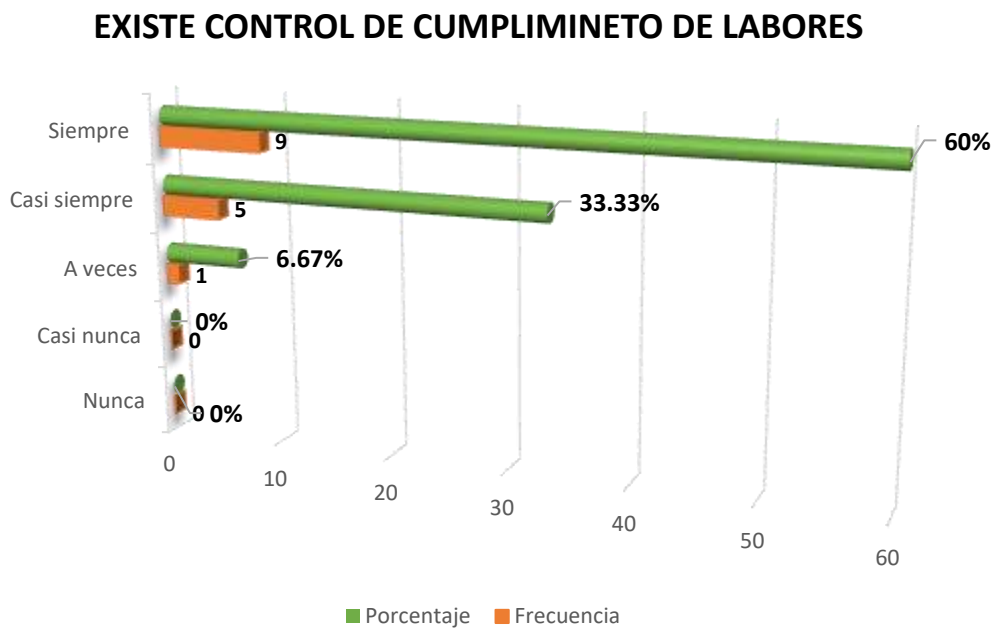
Tabla 49

Post test existe control de cumplimiento de labores.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	1	6.67 %
Casi Siempre	5	33.33 %
Siempre	9	60.00 %
Total	15	100%

Figura 48

Post test existe control de cumplimiento de labores.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre hay un control de cumplimiento de labores, representado por el 60%.

Dimensión de control, Interrogante 20: ¿Existe control de la gestión empresarial en la librería Akemy?

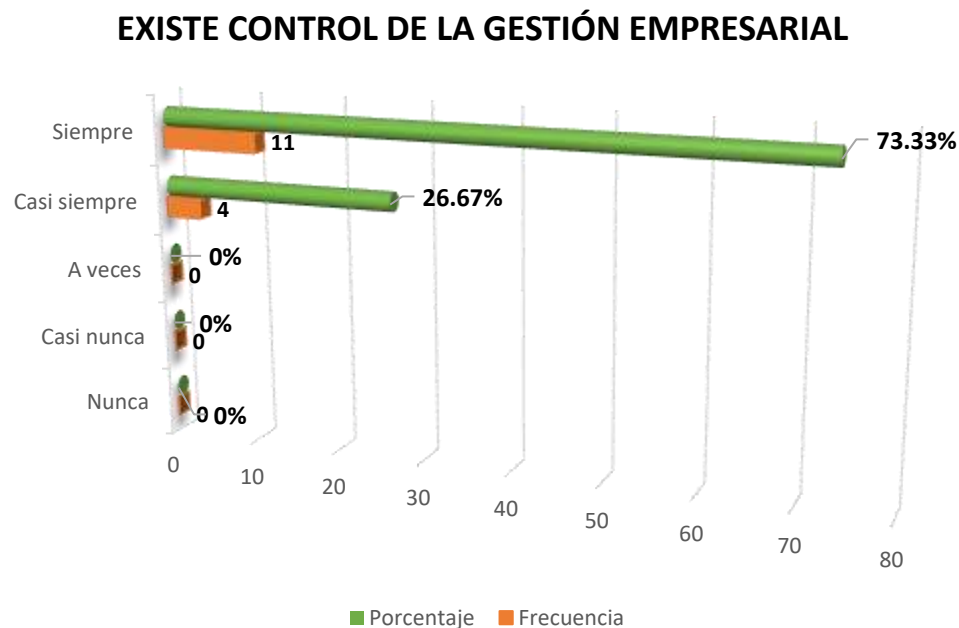
Tabla 50

Post test existe control de la gestión empresarial.

Alternativa	f	%
Nunca	0	0.00 %
Casi Nunca	0	0.00 %
A veces	0	0.00 %
Casi Siempre	4	26.67 %
Siempre	11	73.33 %
Total	15	100%

Figura 49

Post test existe control de la gestión empresarial.



✍ Según la percepción de los colaboradores, siempre hay un control de la gestión empresarial, representados por el 73.33%.



4.1.3.1 Resultados generales del impacto de la gestión de la cadena de suministro en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.

Tabla 51

Resultado general del impacto en la gestión empresarial.

N°	Dimensión de planificación.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia aportas ideas para lograr los objetivos en la librería Akemy?	20.00	13.33	13.33	20.00	33.33
2	¿Se desarrollan objetivos estratégicos a largo plazo en la librería Akemy?	13.33	6.67	13.33	26.67	40.00
3	¿Se desarrollan estrategias de cambio en el entorno empresarial de la librería Akemy?	6.67	6.67	13.33	33.33	40.00
4	¿Se alcanzan los objetivos establecidos en la librería Akemy?	0.00	0.00	13.33	40.00	46.67
PROMEDIO		10.00	6.67	13.33	30.00	40.00
N°	Dimensión de organización.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
5	¿Cumples con tus responsabilidades asignadas en la librería Akemy?	0.00	0.00	6.67	40.00	53.33
6	¿Los ambientes son utilizados de manera correcta en la librería Akemy?	0.00	0.00	13.33	26.67	60.00
7	¿Usas todos los recursos que facilitan tu labor en la librería Akemy?	0.00	6.67	6.67	40.00	46.67
8	¿Se lleva un registro de los niveles de stock en la librería Akemy?	0.00	0.00	0.00	46.67	53.33
PROMEDIO		0.00	1.67	6.67	38.33	53.33
N°	Dimensión de personal.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
9	¿La librería Akemy le motiva al cumplimiento de sus labores?	0.00	0.00	13.33	26.67	60.00



10	¿Realizas más labores de las asignadas por la librería Akemy?	0.00	6.67	26.67	20.00	46.67
11	¿Recibe capacitación por parte de la librería Akemy?	0.00	0.00	13.33	26.67	60.00
12	¿Se toman medidas para mantener la satisfacción y retención del personal en la librería Akemy?	0.00	0.00	6.67	26.67	66.67
PROMEDIO		0.00	1.67	15.00	25.00	58.33
Nº	Dimensión de dirección.	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
13	¿Se realizan actividades de promoción de productos en la librería Akemy?	0.00	0.00	0.00	40.00	60.00
14	¿Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes en la librería Akemy?	0.00	0.00	6.67	26.67	66.67
15	¿Comunicas a tu jefe tu pensar sobre la librería Akemy?	0.00	0.00	13.33	33.33	53.33
16	¿Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes de la librería Akemy?	0.00	0.00	6.67	26.67	66.67
PROMEDIO		0.00	0.00	6.67	31.67	61.66
Nº	Dimensión de control.	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
17	¿Cumples con los objetivos planteados de la librería Akemy?	0.00	0.00	6.67	33.33	60.00
18	¿Existe una comunicación fluida con tu jefe de la librería Akemy?	0.00	0.00	20.00	33.33	46.67
19	¿Existe control de cumplimiento de labores en la librería Akemy?	0.00	0.00	6.67	33.33	60.00
20	¿Existe control de la gestión empresarial en la librería Akemy?	0.00	0.00	0.00	26.67	73.33
PROMEDIO		0.00	0.00	8.33	31.67	60.00

Nota. Resultados generales de la encuesta realizada.

Tabla 52*Resultado general de la encuesta.*

Alternativas	Promedio (%)
Nunca	2.00 %
Casi nunca	2.00 %
A veces	10.00 %
Casi siempre	31.34 %
Siempre	54.66 %
Total	100%

Nota. Resultados adaptados.

Los resultados se sintetizaron en tres niveles para determinar el nivel bajo se realizó la suma de las 2 alternativas negativas (Nunca, casi nunca), para el nivel medio la definió la alternativa (A veces), y para el nivel alto, se sumaron las 2 alternativas positivas (Casi siempre, siempre), dichos resultados se muestran en la siguiente tabla.

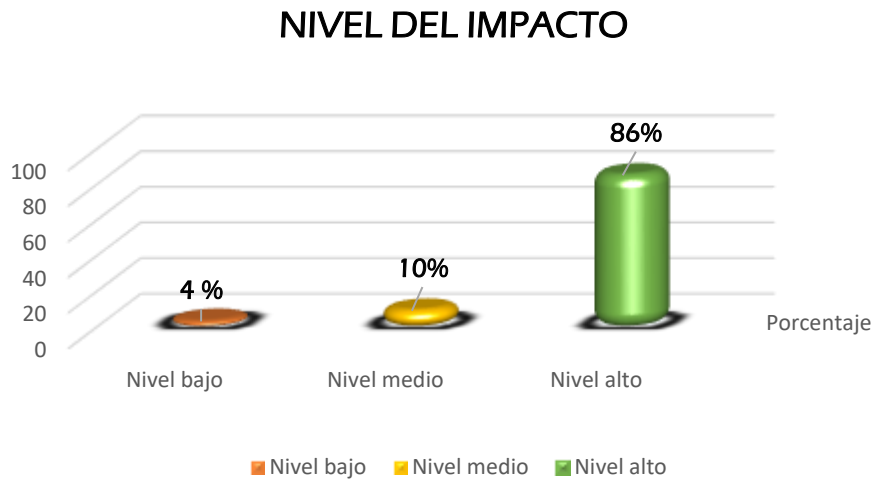
Tabla 53*Resultado por niveles del impacto en la gestión empresarial.*

Nivel bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
4.00%	10.00%	86.00%

Nota. tomado del nivel del proceso de almacenamiento.

Figura 50

Resultado del nivel del impacto en la gestión empresarial.



Nota. Resultados del nivel.

Como se aprecia en la figura el nivel del impacto en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C., tuvo un resultado en el nivel alto de 86%, el nivel medio un 10% mientras que el nivel bajo un 4%, dichos resultados nos indican que gestión empresarial tuvo un impacto positivo.

b) Resultados de la comparación del antes y después de la gestión de la cadena de suministro.

Tabla 54

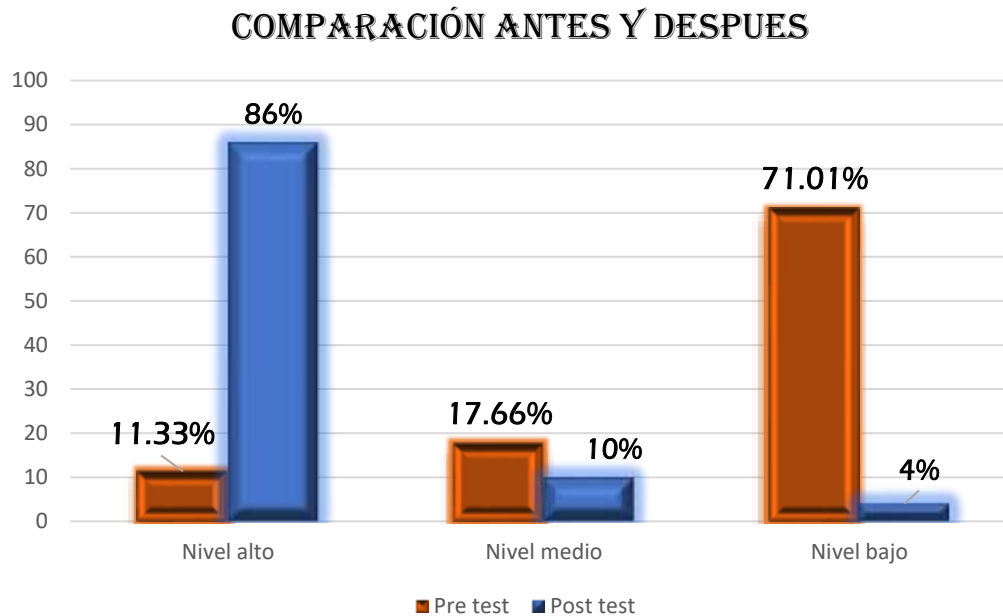
Resultados de los niveles del antes y después de la gestión empresarial.

	Nivel bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Antes	71.01%	17.66%	11.33%
Después	4.00%	10.00%	86.00%

Nota. Resultado del nivel del proceso de almacenamiento.

Figura 51

Comparación de resultados del antes y después de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial.



Nota. Resultados de la comparación final.

Como se observa en la figura este es el comportamiento de la gestión empresarial antes y después de la gestión de la cadena de suministro, se nota un descenso considerable en el nivel bajo del 67.01%, y en el nivel medio un 7.66%, mientras que el nivel alto una mejora considerable del 74.67%, estos resultados nos indican que la gestión de la cadena de suministro es positiva para la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C.



CONCLUSIONES

C1: La situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C., tras aplicar el cuestionario con la percepción de los colaboradores cuyos resultados fueron sintetizados en tres niveles el nivel alto representado por el 11.33%, el nivel medio 17.66% mientras que el nivel bajo alcanzó el 71.01%, dichos resultados nos indicaron que la situación actual es de nivel bajo.

C2: El desarrollo de la gestión de la cadena de suministro (SCM), se realizó por diferentes acciones y las estrategias fueron, realizar inventarios, mantener un stock mínimo, contar con productos innovadores, establecer ofertas, mantener diversidad y calidad de productos, teniendo un costo de 1300.00 S/.

C3: El impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM), se evaluó con el cuestionario cuyos resultados se sintetizaron en tres niveles el nivel alto representado por el 86%, el nivel medio 10% y el nivel bajo 4%, dichos resultados nos indican que el impacto es positivo y significativo para la librería Akemy S.A.C.



RECOMENDACIONES

R.1. Se recomienda dar mayor importancia a la gestión empresarial ya que esto repercute en el servicio final al cliente y afecta a la librería Akemy S.A.C., es recomendable dar mantenimiento constantemente a las instalaciones y clasificar cada producto según sus atributos en la ubicación adecuada.

R.2 Se recomienda evaluar y controlar continuamente las estrategias desarrolladas en el presente trabajo para contar con mejores resultados. También es recomendable actualizar periódicamente el inventario.

R.3. Se recomienda evaluar periódicamente la finalización de cada actividad planificada de la gestión de la cadena de suministro (SCM), para recibir información más precisa y luego ajustar las acciones futuras. Esto ayudará a lograr la optimización de la gestión empresarial.



REFERENCIAS

- Alcarazo Jaimes, H. (2022). *Herramientas tecnologicas para mejorar la gestion empresarial de la libreria Alfa de la ciudad de Chiclayo*. Pimentel- Peru: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9446/Alcarazo%20Jaimes%2C%20Haidee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvan Gomez, L. B., & Ramos Fernandez, E. V. (2019). *Gerencia de tecnologica de informacion y su influencia en la gestion administrattiva de la empresa Joao Motopartes*. Loreto - Peru: Universidad Cientifica del Peru- UCP. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1145/ALV%C3%81N%20G%C3%93MEZ%20LESTER%20BRAYAN%20Y%20RAMOS%20FERNANDEZ%20ERIKA%20VANESA%20-%20TESIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias. (2019). *Proyecto de investigacion cientifica*. Mexico.
- Arias, F. (2019). *El PROYECTO de INVESTIGACIÓN. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Caraballo Payares, A. M. (2022). *Evaluacion de la gestion administrativa*. Mexico: III Congreso virtual internacional de empresas del siglo XXI.
- Chavez Liquinchana, A. O. (2020). *Analisis del uso de la herramientas informaticas para la gestion de activos empresariales en las empresas del sector alimenticio registradas en la camara de la Pyme*. Quito - Ecuador: Universidad Andina Simon Bolivar Sede Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7721/1/T3335-MAE-Ch%C3%A1vez-Analisis.pdf>



- Cruz Pari, S. A. (2021). *Uso de tecnología de información y comunicación y su relación con la competitividad empresarial de una MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotore de la provincia de Puno*. Puno - Peru: Universidad Nacional del Altiplano Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17167>
- Flores Mamani, E. (2019). *Impacto de los sistemas inteligentes de transporte (ITS) en la gestión de empresas de transporte urbano de la ciudad de Puno*. Puno - Peru: Universidad Nacional del Altiplano Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/7981>
- Kotler, P. (2018). *Principales contribuciones del padre del marketing*. EEUU: Guest Author.
- Muñoz Rocha, C. (2020). *Metodología de la investigación*. Mexico: Academia de la investigación.
- Ñaupas, H. (2020). *Investigación científica*. Mexico: Asistencia en metodología de la investigación .
- Osorio, & Castro. (2021). *Desde la idea hasta la sustentación. 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima.
- Rasco Garcia, E. E. (2020). *Implementación de una herramienta tecnológica Enterprise Resource Planning (ERP) y su impacto en la gestión empresarial de la empresa C&M Cajamarca*. Cajamarca - Peru: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/23926>
- Rodriguez Peña, A. F. (2019). *Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización Serdan*. Bogota-Colombia: Universidad de Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11199/Tesis.pdf>



Sanchez Alonso, A. S. (2021). *Adaptacion de herramientas tecnologicas para optimizar procesos, practicas organizaciones y seguimiento de resultados sin animo de lucro.*

Colombia: Pontificia Universidad Javeriana Bogota. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/54450>

Tamayo Mamani, D. (2023). *Uso de las herramientas tecnologicas y el desempeño docente en el contexto de la educacion remota en las instituciones educativas.* Puno - Peru:

Universidad Nacional del Altipano Puno. Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19448>

Verdesoto, & Castro. (2020). *Metodologia de la investigación en america latina.* . Mexico:

MEtodologias par ala buena aplicacion.



ANEXOS



Anexo. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Inst. de Medición
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo implementar una cadena de suministro para optimizar la gestión empresarial en la librería Akemy Juliaca 2024?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Implementar una herramienta tecnológica para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La herramienta tecnológica para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy de la ciudad de Juliaca, se basará en diferentes acciones.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Gestión Empresarial</p>	<p>Observación. Cuestionario.</p>
<p>Problemas Específicos</p>	<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Hipótesis Específicas</p>		
<p>¿Cuál es la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024?</p> <p>¿Cómo desarrollar la herramienta tecnológica para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024?</p> <p>¿Cuál es el impacto de la herramienta tecnológica en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024?</p>	<p>Analizar la situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024.</p> <p>Desarrollar la gestión de la cadena de suministro (SCM) para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024.</p> <p>Determinar el impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024.</p>	<p>La situación actual de la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024, será regular.</p> <p>La gestión de la cadena de suministro (SCM) para optimizar la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024, tendrá diversas acciones.</p> <p>El impacto de la gestión de la cadena de suministro (SCM) en la gestión empresarial de la librería Akemy S.A.C. en la ciudad de Juliaca 2024, será positiva.</p>	<p>Dimensiones: Planificación Organización Personal Dirección Control</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Herramienta Tecnológica</p> <p>Dimensiones: Gestión de la cadena de suministro.</p>	



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : RODRIGUEZ SARAVIA RAMIRO ARTURO
- b. ESPECIALIDAD : INGENIERO DE SISTEMAS
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAESTRO

II: TEST DE LIKERT DE "IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: YENY ROCIO TAPIA ADCO

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

Coefficiente de valorización porcentual, $C=Total/50=$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado ($C>75%=0.75$)

Desaprobado ($C<75%=0.75$)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
80417269	 Ramiro Arturo Rodríguez Saravia INGENIERO ESPECIALISTA CIP. N° 126138	986865699	18-04-2024



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : PAREDES ARGANDOÑA VICTOR
- b. ESPECIALIDAD : PEDAGOGÍA
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER EN CIENCIAS

II: TEST DE LIKERT DE "IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: YENY ROCIO TAPIA ADCO

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
02368052		986768608	23-04-2024



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : FLORES APAZA JACKELINE
- b. ESPECIALIDAD : PEDAGOGIA
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER

II: TEST DE LIKERT DE "IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: YENY ROCIO TAPIA ADCO

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
41369602		973938092	26-04-2024

JACKELINE FLORES APAZA
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. N° 1425



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



RESUMEN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA : IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024

TESISTA : BACH. YENY ROCIO TAPIA ADCO

VARIABLE : GESTIÓN EMPRESARIAL - ANTES

FECHA : MAYO DEL 2024

CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

N.º	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
	Planificación	1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia aportas ideas para lograr los objetivos en la librería Akemy?	46.67%	26.67%	13.33%	6.67%	6.67%
2	¿Se desarrollan objetivos estratégicos a largo plazo en la librería Akemy?	40.00%	26.67%	20.00%	13.33%	0.00%
3	¿Se desarrollan estrategias de cambio en el entorno empresarial de la librería Akemy?	33.33%	33.33%	20.00%	13.33%	0.00%
4	¿Se alcanzan los objetivos establecidos en la librería Akemy?	53.33%	20.00%	13.33%	6.67%	6.67%
	Organización	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
5	¿Cumples con tus responsabilidades asignadas en la librería Akemy?	26.67%	20.00%	20.00%	20.00%	13.33%
6	¿Los ambientes son utilizados de manera correcta en la librería Akemy?	33.33%	26.67%	26.67%	6.67%	6.67%
7	¿Usas todos los recursos que facilitan tu labor en la librería Akemy?	20.00%	26.67%	33.33%	13.33%	6.67%
8	¿Se lleva un registro de los niveles de stock en la librería Akemy?	60.00%	33.33%	6.67%	0.00%	0.00%
	Personal	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
9	¿La librería Akemy le motiva al cumplimiento de sus labores?	46.67%	26.67%	13.33%	6.67%	6.67%
10	¿Realizas más labores de las asignadas por la librería Akemy?	53.33%	33.33%	6.67%	6.67%	0.00%
11	¿Recibe capacitación por parte de la librería Akemy?	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%
12	¿Se toman medidas para mantener la satisfacción y retención del personal en la librería Akemy?	53.33%	26.67%	13.33%	6.67%	0.00%
	Dirección	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
13	¿Se realizan actividades de promoción de productos en la librería Akemy?	40.00%	26.67%	20.00%	6.67%	667.00%
14	¿Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes en la librería Akemy?	46.67%	26.67%	26.67%	0.00%	0.00%
15	¿Comunicas a tu jefe tu pensar sobre la librería Akemy?	40.00%	20.00%	26.67%	6.67%	6.67%
16	¿Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes de la librería Akemy?	33.33%	13.33%	33.33%	13.33%	6.67%
	Control	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca



17	¿Cumples con los objetivos planteados de la librería Akemy?	46.67%	13.33%	26.67%	6.67%	6.67%
18	¿Existe una comunicación fluida con tu jefe de la librería Akemy?	40.00%	26.67%	13.33%	13.33%	6.67%
19	¿Existe control de cumplimiento de labores en la librería Akemy?	60.00%	33.33%	6.67%	0.00%	0.00%
20	¿Existe control de la gestión empresarial en la librería Akemy?	66.67%	20.00%	13.00%	0.00%	0.00%



RESUMEN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA : IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024

TESISTA : BACH. YENY ROCIO TAPIA ADCO

VARIABLE : GESTIÓN EMPRESARIAL - DESPUÉS

FECHA : MAYO DEL 2024

CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

N.º	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
	Planificación	1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia aportas ideas para lograr los objetivos en la librería Akemy?	20.00%	13.33%	13.33%	20.00%	33.33%
2	¿Se desarrollan objetivos estratégicos a largo plazo en la librería Akemy?	13.33%	6.67%	13.33%	26.67%	40.00%
3	¿Se desarrollan estrategias de cambio en el entorno empresarial de la librería Akemy?	6.67%	6.67%	13.33%	33.33%	40.00%
4	¿Se alcanzan los objetivos establecidos en la librería Akemy?	0.00%	0.00%	13.33%	40.00%	46.67%
	Organización	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
5	¿Cumples con tus responsabilidades asignadas en la librería Akemy?	0.00%	0.00%	6.67%	40.00%	53.33%
6	¿Los ambientes son utilizados de manera correcta en la librería Akemy?	0.00%	0.00%	13.33%	26.67%	60.00%
7	¿Usas todos los recursos que facilitan tu labor en la librería Akemy?	0.00%	6.67%	6.67%	40.00%	46.67%
8	¿Se lleva un registro de los niveles de stock en la librería Akemy?	0.00%	0.00%	0.00%	46.67%	53.33%
	Personal	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
9	¿La librería Akemy le motiva al cumplimiento de sus labores?	0.00%	0.00%	13.33%	26.67%	60.00%
10	¿Realizas más labores de las asignadas por la librería Akemy?	0.00%	6.67%	26.67%	20.00%	46.67%
11	¿Recibe capacitación por parte de la librería Akemy?	0.00%	0.00%	13.33%	26.67%	60.00%
12	¿Se toman medidas para mantener la satisfacción y retención del personal en la librería Akemy?	0.00%	0.00%	6.67%	26.67%	66.67%
	Dirección	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
13	¿Se realizan actividades de promoción de productos en la librería Akemy?	0.00%	0.00%	0.00%	40.00%	60.00%
14	¿Se realizan estrategias para fomentar la lealtad de clientes en la librería Akemy?	0.00%	0.00%	6.67%	26.67%	66.67%
15	¿Comunicas a tu jefe tu pensar sobre la librería Akemy?	0.00%	0.00%	13.33%	33.33%	53.33%
16	¿Se toman medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes de la librería Akemy?	0.00%	0.00%	6.67%	26.67%	66.67%



	Control	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
17	¿Cumples con los objetivos planteados de la librería Akemy?	0.00%	0.00%	6.67%	33.33%	60.00%
18	¿Existe una comunicación fluida con tu jefe de la librería Akemy?	0.00%	0.00%	20.00%	33.33%	46.67%
19	¿Existe control de cumplimiento de labores en la librería Akemy?	0.00%	0.00%	6.67%	33.33%	60.00%
20	¿Existe control de la gestión empresarial en la librería Akemy?	0.00%	0.00%	0.00%	26.67%	73.33%



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 07-10-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: YENY ROCIO TAPIA ADCO

Dirección: Jr. MARTIRES DE LA REVOLUCION Mz. A3 Lt. 6 Urb. JUANA MARIA

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70203983

Teléfono: 927 596 268 email: yenyrocio97@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: IMPLEMENTACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO

PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL

EN LA LIBRERÍA AKEMY JULIACA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): IMPLEMENTACIÓN, HERRAMIENTA TECNOLÓGICA, GESTIÓN EMPRESARIAL

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2?}

1

¹ 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.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
 Título
 2da Especialidad
 Maestría
 Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25

Firma de Autor



huella digital

07-10-2024

Fecha